

Workshop

Hoe je gidsenwerking optimaliseren?

- Ambtenarenoverleg en ad-hocvragen
 - Vergoeding
 - Ontzorging
 - Rekrutering
 - Productontwikkeling
- Enquête: interesse in bovenregionaal overleg
- En ook: doelgroepencheck Toerisme Oost-Vlaanderen

- Vier pijlers
 - Informeren
 - Bv. wijziging statuut van gidsen -> nieuwsbrief en website
 - Centraliseren (van initiatieven)
 - Bv. initiatieven van RLS, TVL en andere partners verzamelen en helpen verspreiden -> nieuwsbrief en binnenkort nieuwe website
 - Opleiden
 - Bv. opleiding wijnbouw-gids met Syntra en CVO
 - Vertegenwoordigen (vanuit antennefunctie)
 - Bv. workshops futureproof gidsen Toerisme Vlaanderen

Doel van vandaag

- Samen nadenken rond gemeenschappelijke uitdagingen
- Een informeel netwerk rond gidsenwerking vormen
- (Eventueel: de violen op elkaar afstemmen)

Niet het doel van vandaag

- Het wettelijk kader wijzigen
- Pijlers wijzigen: bv. gidsenpoule / boeking via TOV opstarten
 - Maar wél luisteren en meenemen waar mogelijk

Voormiddagprogramma

- 10.00: Visit Aalst – Leen Chiau en Peggy Deneve
- 10.25: Toerisme Dendermonde – Sonja De Bruyne en Gretel Laureys
- 10.50: Pauze*
- 11.20: Visit Ronse – Annelies Lenoir en Yvette Stevens
- 11.45: Visit Oudenaarde – Eva Roels en Hildegarde Avet
- 12.15: Broodjeslunch*

*Kans om je bijkomende vragen op te schrijven en met de groep te delen

Namiddagprogramma

- 13.15: Cocreatieve workshop
 - Vijf tafels met vijf vraagstukken
- 15.15 à 15.30: Einde voorzien
 - afsluitend drankje voor wie dat wenst (vrijblijvend)

Visit Aalst

Leen Chiau en Peggy Deneve

VISIT AALST

Aalst
vergeet
je nooit.

Welkom

Gidsen in Aalst

- Rondleidingen = Uitbouw met focus op kwaliteit, professioneel onthaal en klantvriendelijkheid
(strategisch beleidsplan toerisme)
- Ons motto : ‘gidsen is een engagement en geen hobby’
- Kernwaarden Visit Aalst uitstralen

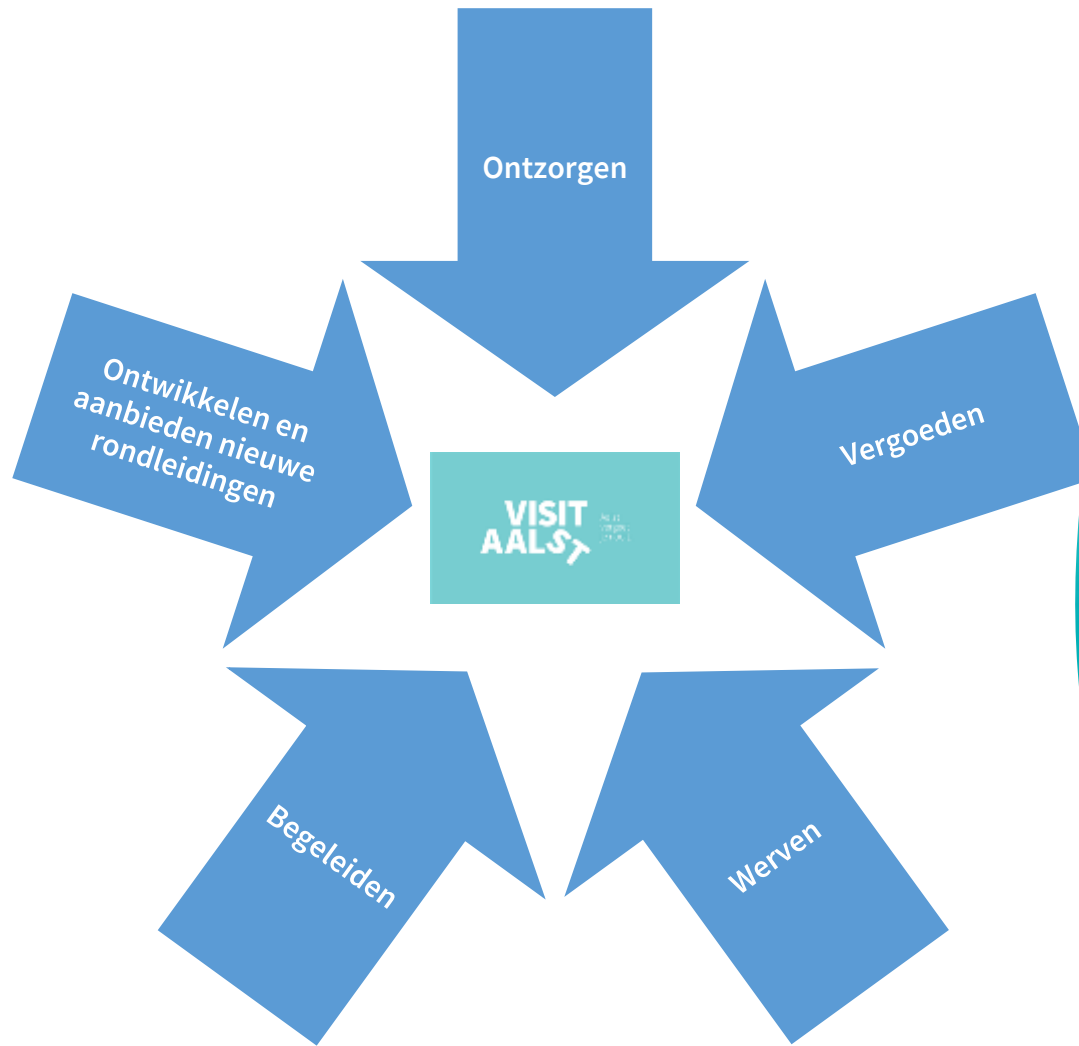


Gidsen : wat doen ze?

- Vul verwachtingen van bezoeker in + ken je (be)zoeker
- Soorten opdrachten :
themawandelingen, rondleidingen, toezicht, OMD, ...
- Overzicht rondleidingen 'bezoek in groep' [visit-aalst.be](https://www.visit-aalst.be)
- Pak er mee uit



Gidsen en Visit Aalst

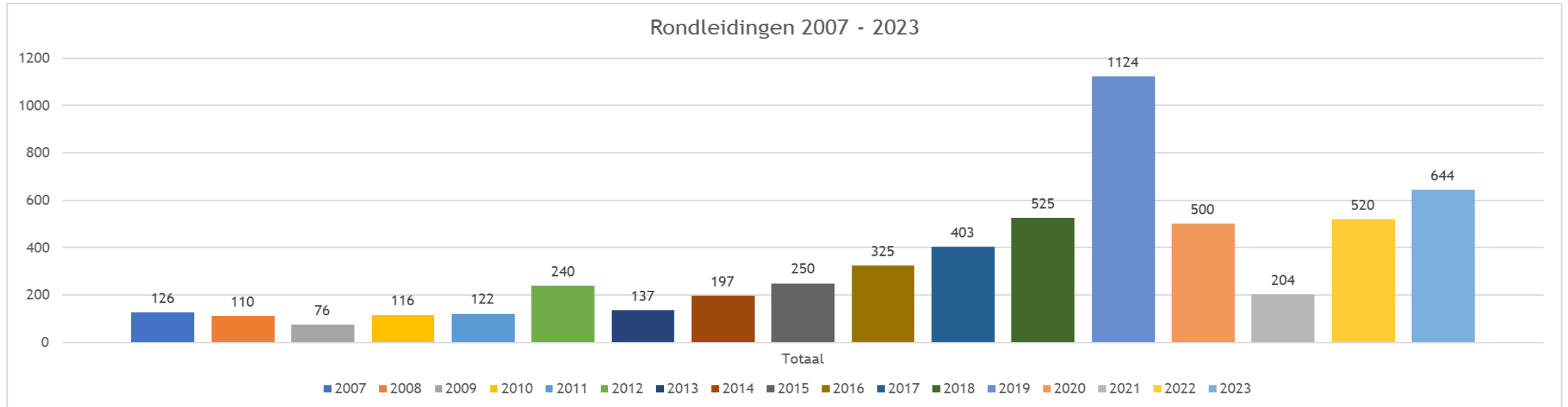


Nieuwe gidsen

- Spontane sollicitatie / info@visit-aalst.be
- Gidsenopleidingen ondersteunen (onthaaldag)
- Diploma gids of reisleider op zak
- Geen fulltime opdracht, zelfstandige in bijberoep
- Slaag voor proefrondeleiding = stadswandeling
werk je later in andere thema's in
- Jury beoordeelt op basis van competentieprofiel toerisme Vlaanderen
- Maak deel uit van een hecht (gidsen)team



Gidsen in cijfers



15 gidsen



Soorten rondleidingen :
+/- 35 vaste thema's
+/- 25 op maat

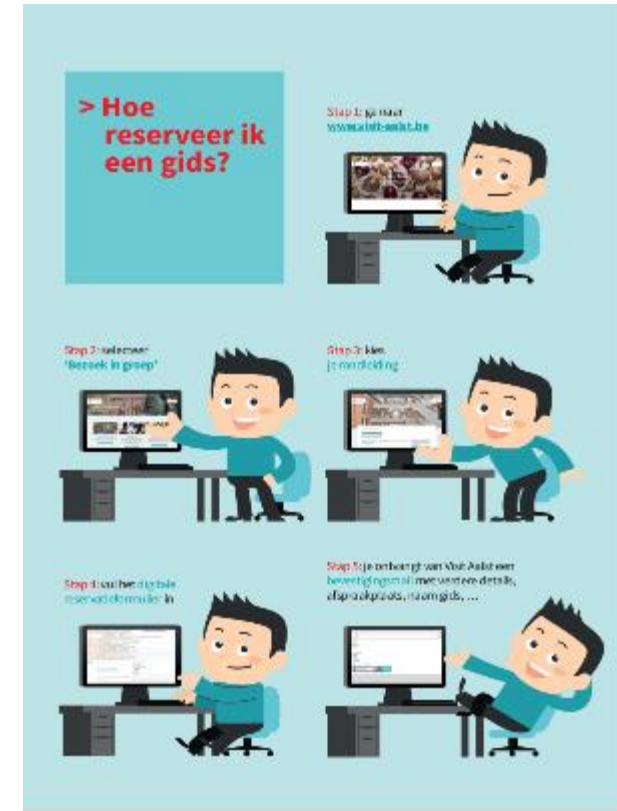
Cijfers onder de loep

- Top 5 rondleidingen:
 - stadswandeling
 - bezoek aan de carnavalswerkhallen
 - carnavalswandeling
 - wandeling op maat
 - dialectwandeling
- Topmaanden : februari, mei, september
- Gemiddelde aantal per groep: 17 deelnemers
- Herkomst groepen: Aalst (themawandelingen, klassen en teambuildings)
Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant, West-Vlaanderen, Antwerpen, Brussel
- Aanleiding groepsbezoek :
 1. vereniging
 2. klasverband
 3. teambuilding
 4. familie/vriendenverband



Reserveer een gids voor een rondleiding

- via Visit Aalst (online reservatieformulier, balie, mail)
- interne werking Visit Aalst
 - matrix : wie doet wat? beschikbaarheid? soort rondleiding? doelgroep?
- persoonlijke bevestiging naar aanvrager en gids
 - met alle praktische afspraken + reservatie- en annuleringsmodaliteiten
- tarief 90 EUR / rondleiding 2 uur (uitz.)
- betaling rechtstreeks aan gids of via factuur
- evaluatieformulier na rondleiding
 - (vraag na en ga er mee aan de slag)
- eigen boekingen van gids : registratie en sleutelbeheer



Uitbouw gidsenwerking met focus op kwaliteit, professioneel onthaal en klantvriendelijkheid

- Vorming
(nieuwe tentoonstellingen (ook van private partners), nieuw toeristisch aanbod, publieksopenstelling,...)
- Gidsenoverleg (2 x /jaar)
- Teambuilding gidsen en onderlinge contacten
- Evaluaties van rondleidingen individueel
- Nieuwe rondleidingen samenstellen / info delen
- Vul de verwachtingen van de bezoeker in samen met de gidsen



Tot binnenkort

Vragen?

Leen Chiau
expert groepsbezoeken en gidsen
leen.chiau@aalst.be



**VISIT
AALST** Aalst
vergeet
je nooit.

Toerisme Dendermonde

Sonja De Bruyne en Gretel Laureys

**STAD
DENDERMONDE**

Gidsenwerking Toerisme Dendermonde

D

d

Gidsbeurten ontwikkelen en aanbieden

Hoe kan je kiezen welke gidsbeurten je wil ontwikkelen en aanbieden?



Gidsbeurten ontwikkelen en aanbieden

Hoe zit dat bij ons?

- In overleg
 - vb. Crime Scene, Zorgzaam DM, Vrouwen in DM
- Inspiratie bij andere steden
- Populariteit van rondleiding
 - Weinig of niet aangevraagde rondleidingen verdwijnen



Gidsen ontzorgen en begeleiden

Hoe kan je als toeristische dienst je
gidsen ontzorgen en begeleiden?



Gidsen ontzorgen en begeleiden

Hoe zit dat bij ons?

- Goede samenwerking tussen gidsenkring en stad
- Administratie volledig door stad
 - afspraken met horeca, gids, groep en derden
 - betalingen
 - tijdens openingsuren van dienst toerisme verloopt communicatie met groep via stad
- Feedback in twee richtingen
- Gidsen werken autonoom
 - interne gidsenwerking
 - stad biedt gratis vergaderlokaal aan



Gidsenvergoeding

Hoe kan je gidsen het best vergoeden?



Gidsenvergoeding

Hoe kan je gidsen het best vergoeden?

- Vroeger: Toerisme Vlaanderen
- Vandaag: polsen bij andere toeristische diensten

Hoe zit het bij ons?

- Uitbetaling twee maal per jaar
- Realistische vergoeding
- Jaarlijkse subsidie voor basiswerking gidsen
- Extra's in natura (middagmaal, uitstap, nieuwjaarsgeschenk, ...)
- Statuut
 - zelfstandige in bijberoep
 - occasionele vergoeding/vrijwilliger (andere vergoeding)



Gidsen aantrekken

Hoe kan je (nieuwe) gidsen aantrekken?



Gidsen aantrekken

Hoe kan je (nieuwe) gidsen aantrekken?

- Spontane sollicitaties
- Officiële opleiding (Syntra, CVO, Perspectief, ...)
 - vele centra zouden stoppen

Hoe zit het bij ons?

- Opleidingsdagen in Dendermonde
- Vrij strenge voorwaarden
 - diploma en/of ervaring
 - Proefrondleiding uitwerken en geven



Vragen?

DMd



Pauze

Vergeet je post-its en stickers niet!

Visit Ronse

Annelies Lenoir en Yvette Stevens

**HOOG
MOOTE**

welkom
ontdekken
beleven

Gidsenwerking Ronse

RONSE
IN DE
**VLAAMSE
ARDENNE**

Gidsencoördinator

- 1 FTE
- Gidsenvergaderingen
- Gidsprojecten
- Kwaliteitsbewaking
- Spreekbuis voor de gidsen
- Opleiding 'Regiogids Vlaamse Ardennen' → zelf gidsen

**HOOGTE
MOTIE**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE **VLAAMSE
ARDENNEN**

Stadsgidsen Ronse

- Vereiste: opleiding 'Regiogids Vlaamse Ardennen'
- 10 stadsgidsen
 - 4 zelfstandig in bijberoep
 - 6 vrijwilligers
- Erkende natuurgidsen
- 1 FTE MUST + textielexperten

**HOOG
MOTIE**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE
**VLAAMSE
ARDENNEN**

Tarieven

- Zelfstandigen:
 - Vanaf 1 januari 2024: €70 voor standaard gidsbeurt van 2 uren
 - Onbeperkt
- Vrijwilligers:
 - Wettelijk maximum – jaarlijks geïndexeerd
 - 2023: €40,67 per prestatie
 - ± 40 prestaties per jaar
- Bepaling tarieven:
 - intern overleg + onderlinge afspraak met gidsen
 - Tarieven 2024: overleg Visit Oudenaarde – tarieven regio

**HOOG
MOTE**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE **VLAAMSE
ARDENEN**

Nieuwe gidsen

- Spontane 'sollicitatie' van potentiële gids
- Via gidsen en kennissen
- Gidsencoördinator: reclame in specialisatiejaar Vlaamse Ardennen
- Voorwaarde: gidsenopleiding volgen - basisjaar voltooid - hart voor Ronse

**HOOG
TOM
MOTÉ**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE **VLAAMSE**
ARDENNEN

Ontzorgen en begeleiden

- Begeleiding nieuwe gidsen
 - Starten met 1 themawandeling
 - Gidsbibliotheek & publicaties
 - Gidsbeurt meevolgen
- Opfrissingsmomenten & brainstormsessies
- Audiosysteem beschikbaar
- Administratie: facturatie
- Feedback deelnemers

**HOOGE
MOTE**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE **VLAAMSE
ARDENEN**

Aanbod

- Studie doelgroep
- Op maat van de klant
- In samenspraak met gidsen
- Evaluatie cijfers

**HOOG
MOTÉ**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE **VLAAMSE
ARDENNEN**

Cijfers

- Cijfers 2023 t.e.m. september
- ± 4.600 personen
 - Individuele bezoekers MUST & 'Onze Vrijheid'
 - Groepen
- 266 groepsaanvragen
 - Verdubbeling t.o.v. 2022
 - Gemiddeld 18 personen per groep
 - Grote groepen splitsen - gidskwaliteit

**HOOGE
MOTE**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE **VLAAMSE
ARDENEN**

Meer info?

- Check onze website: www.visitronse.be
- Contacteer ons:
 - Visit Ronse - De Biesestraat 2 - 9600 Ronse
 - toerisme@ronse.be
 - 055 232 816
- Vragen?

**HOOG
MOTIE**

welkom
ontdekken
beleven

RONSE
IN DE
**VLAAMSE
ARDENEN**

Visit Oudenaarde

Eva Roels en Hildegarde Avet

Visit Oudenaarde

Gidsenwerking

Eva Roels, diensthoofd

16/11/2023



Gidsenwerking Visit Oudenaarde

Basis criterium 'gids':

- diploma gidsenopleiding of gelijkwaardig
- gidsenervaring

1 centraal aanspreekpunt

persoonlijke benadering – kwaliteit

Aantal gidsen:

12 tot 15-tal

talen: NL, FR, ENG, D en SP

Aantal groepsbezoeken – bezoekers

TOERISME: BEZOEKEN IN GROEPSVERBAND

MOU

BEZOEKERS

Jaartal	Groepsbezoekers	Groepsbezoekers
2019	4007	6695
2020	378	397
2021	1637	3487
2022	3459	6069



1. Hoe kun je als toeristische dienst (nieuwe) gidsen aantrekken?

Hoe vind je zulke gidsen:

-Er vinden heel wat opleidingen plaats – toekomstige gidsen (gids of reisleider)

In Vlaanderen een 15-tal opleidingsverstrekkers (centra voor volwassenenonderwijs, Syntra of socio-culturele organisaties) - zie opsomming website Toerisme Vlaanderen

➔ Een onderdeel van de opleiding regiogids Vlaamse Ardennen vindt plaats in Oudenaarde

-spontane contactname

-Contactname met de opleidingverstrekkers (ikv een speciaal project)



The screenshot displays a website interface for training courses. The main heading is "Opleiding Gids & reisleider." Below this, there is a grid of 12 course cards. Each card includes the course title, location (Groep punt Gent/Hortikylkaa), location icon (Loc op Dikw), course details (e.g., "150 EUR incl. kosten - 100 lesdagen"), and dates. Each card also features two buttons: "Meer informatie" and "Aanmelden".

Course Title	Location	Cost / Duration	Dates
Bekennings Vlaamsgids	Groep punt Gent/Hortikylkaa	150 EUR incl. kosten - 100 lesdagen	11 jan. 2024 - 13 jan. 2024
Bronnengebruik Cultureel	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	30 jan. 2024 - 28 mar. 2024
Bronnengebruik Cultureel	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	31 jan. 2024 - 29 mar. 2024
Bronnengebruik Historisch	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	11 mar. 2024 - 24 jan. 2024
Bronnengebruik Historisch	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	12 mar. 2024 - 25 jan. 2024
Bronnengebruik Landbouwopbouw	Groep punt Gent/Hortikylkaa	60 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	7 mar. 2024 - 6 jan. 2024
Dikw Gids/reisleider B	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	22 jan. 2024 - 27 mar. 2024
F100	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	11 jan. 2024 - 8 feb. 2024
Tram Gids/reisleider A	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	23 jan. 2024 - 20 mar. 2024
Historie Gids/reisleider B	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	25 jan. 2024 - 20 mar. 2024
Markt en kasteel	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	22 jan. 2024 - 15 apr. 2024
Markt en kasteel	Groep punt Gent/Hortikylkaa	90 EUR incl. kosten - 60 lesdagen	23 jan. 2024 - 16 apr. 2024

1. Hoe kun je als toeristische dienst (nieuwe) gidsen aantrekken?

Betrekken bij de werking :

-vorming

Vb. “Impactvol gidsen” – Toerisme Vlaanderen

-proefrondleidingen

-overlegmomenten

-nieuwe thema's -> zelf voorstellen laten formuleren

-samen op stap, vb. bezoek aan de Ruïnen te Antwerpen



2. Hoe kun je als toeristische dienst gidsen het best vergoeden?

Gidsenstatuut:

- "Leidraad sociaal & fiscaal statuut van de gids" -
Website Toerisme Vlaanderen

-> voor- en nadelen

° gidsen als zelfstandige in hoofdberoep /
bijberoep

° gidsen via uitzendarbeid

° gidsen als vrijwilliger

° gidsen als occasionele prestatie



TOERISMEVLAANDEREN
Ondersteuning voor vakantiemakers

Home Nieuws Publicaties Over ons Voor vakantiegangers

Bekijk de categorieën

Waar ben je naar op zoek?

Leidraad voor het statuut van de gids

Gidsen en reisleiders
Beoordeling

Jouw contactpersoon

 Katrien Mampaey
Hubcoach Kwaliteit

+32 2 504 04 29
Stuur een e-mail

2. Hoe kun je als toeristische dienst gidsen het best vergoeden?

Oudenaarde, 2 systemen :

°op zelfstandige basis

vergoeding:

*gids krijgt jaarlijkse forfait van 100,00 euro

*vergoeding: 70,00 euro/ min. 2 uur (vanaf januari 2024)

°socio-culturele vrijwilliger

vergoeding:

*geen forfait – maar ook geen kosten

*wettelijke tarief, ca. 40,00 euro/halve dag

Tot max. 40 prestaties op jaarbasis



3. Hoe kun je als toeristische dienst je gidsen ontzorgen en begeleiden?

Vereenvoudigen taak van de gids

Case Rietgracht

- voorbereiding
- specifieke opleiding
- begeleiding
- nazorg

Gidsenoverleg





Stad
Oudenaarde

4. Hoe kun je als toeristische dienst kiezen welke gidsbeurten je wil ontwikkelen en aanbieden?

Uitgangspunt: troeven

Cfr. Marketingplan Toerisme

1. Erfgoed – **Wandtapijten**
2. Fietsen – **Ronde van Vlaanderen**
3. Bier – **Bruin!**

Samenwerking met partners

Investeren in nieuwe producten



4. Hoe kun je als toeristische dienst kiezen welke gidsbeurten je wil ontwikkelen en aanbieden?

Soorten rondleidingen :

Vaste aanbod

- MOU Museum
- stadswandelingen
- °klassiek
- °thematisch
- busrondritten





Stad
Oudenaarde

4. Hoe kun je als toeristische dienst kiezen welke gidsbeurten je wil ontwikkelen en aanbieden?

Aanbod

Investeren in nieuwe producten





Stad
Oudenaarde

4. Hoe kun je als toeristische dienst kiezen welke gidsbeurten je wil ontwikkelen en aanbieden?

Tijdelijke projecten - Expo Margaretha van Parma

Tentoonstelling over Margaretha van Parma, keizersdochter geboren in Oudenaarde

In het MOU Museum Oudenaarde

Van september 2024 tot en met januari 2025





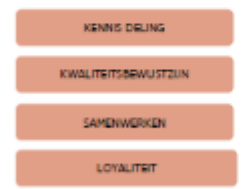
Gidscompetenties

Tot slot:

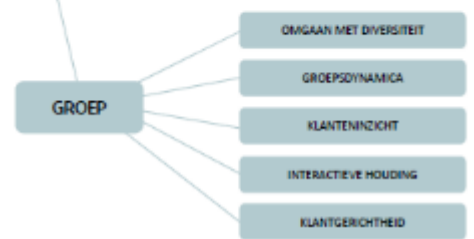
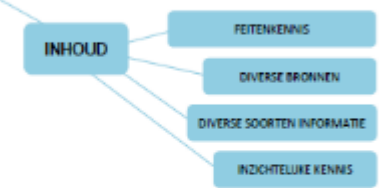
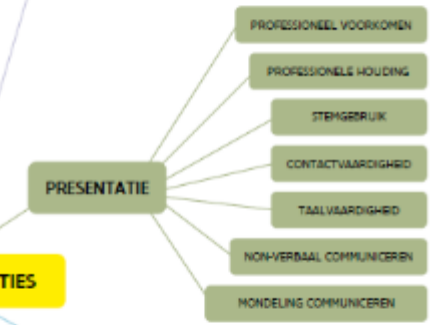
- een goede gids is belangrijk voor uitstraling van je organisatie
- dient te beschikken over verschillende competenties
- groot aanpassingsvermogen

Enkele praktijkvoorbeelden

MINDMAP



GIDSCOMPETENTIES



GIDSCOMPETENTIES



Visit Oudenaarde

Stadhuis

Markt

9700 Oudenaarde

055 31 72 51

visit@oudenaarde.be

<https://visit.oudenaarde.be>

@visitoudenaarde

Vragen?



Stad
Oudenaarde

Lunch

Vergeet je post-its en stickers niet!

Cocreatieve workshop

- Brainstorm in kleine groep rond een vraagstuk naar keuze
- Begeleiding van TOV ≠ leiding van TOV
- Vijf tafels, vijf vraagstukken
 - Erik: greeters
 - Vicky: vorming & evaluatie
 - Els: werving
 - Marilou: marketing
 - Adeline: productontwikkeling
- **Kies een tafel**

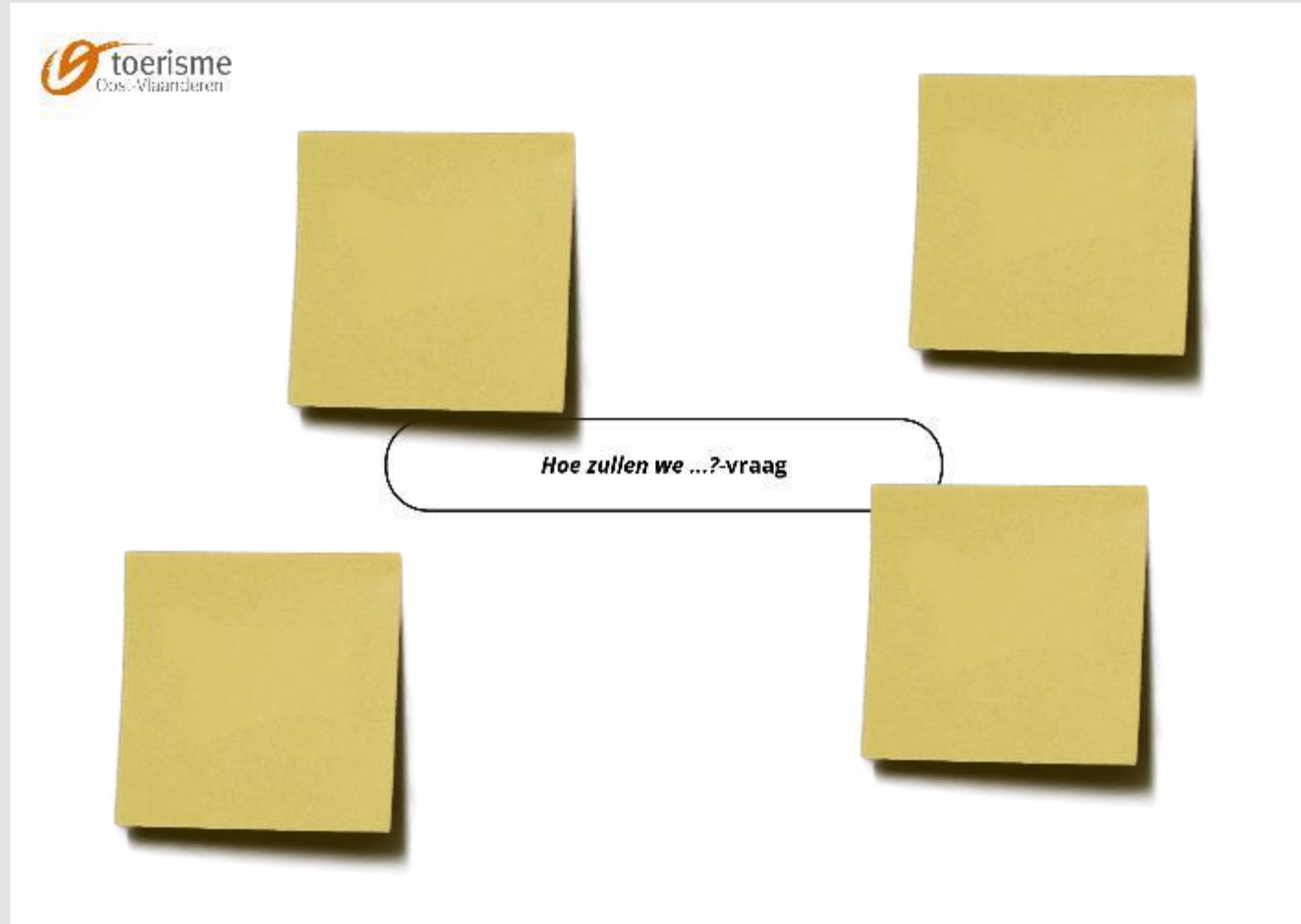
Spelregels

- OMA thuis laten (= niet Oordelen, geen Mening of Advies)
- NIVEA (Niet Invullen Voor Een Ander)
- Conceptuele brainstorm: geen al te praktische bezwaren aanhalen, etc.

Voorstellingsronde

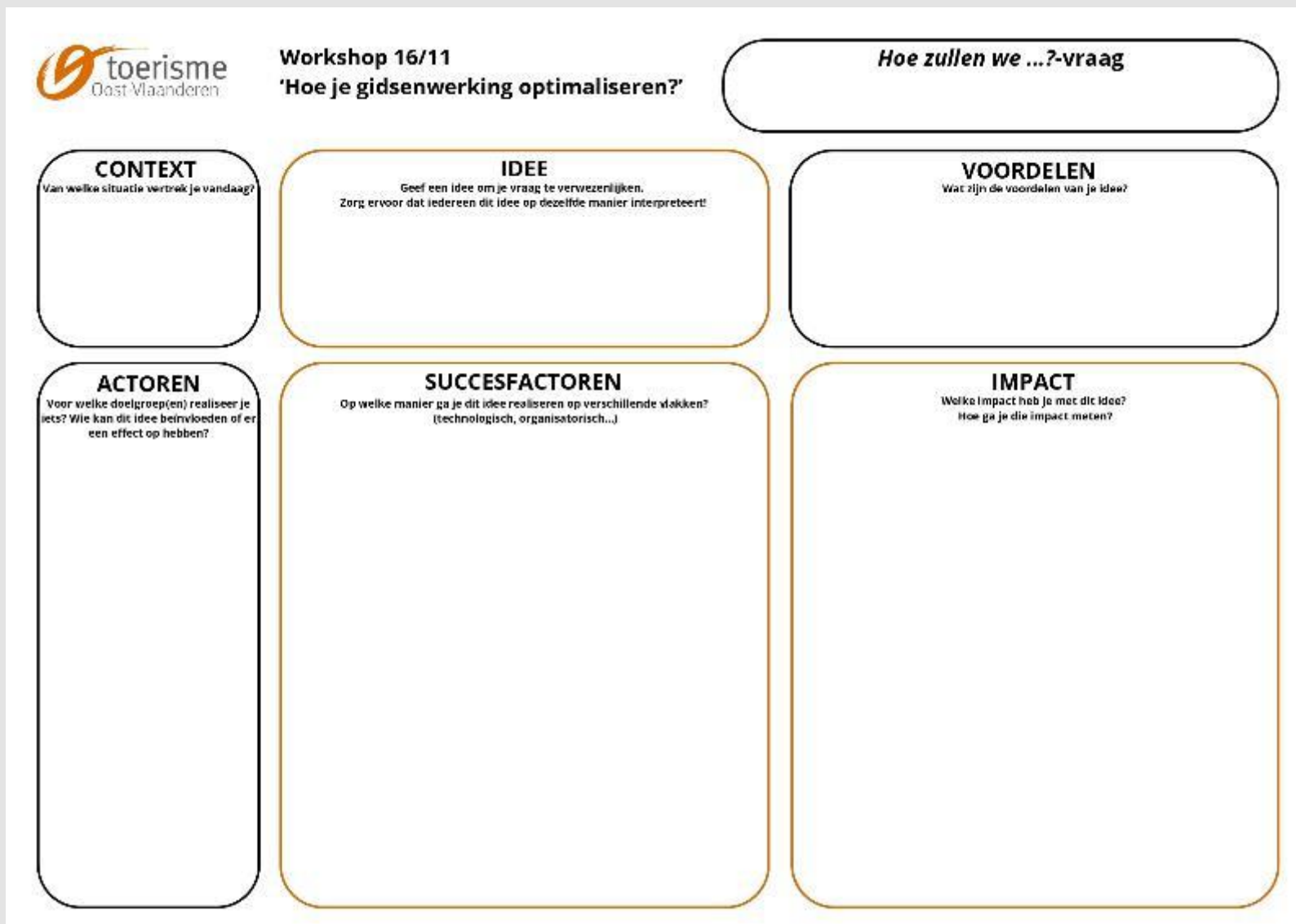
- Een gidservaring die je is bijgebleven
- Eerst per twee bespreken
- Daarna de ervaring van de ander uitleggen aan de rest van de tafel

Vrije brainstorm



Korte pauze

Samenvatting



toerisme
Oost-Vlaanderen

Workshop 16/11
'Hoe je gidsenwerking optimaliseren?'

Hoe zullen we ...?-vraag

<p>CONTEXT Van welke situatie vertrek je vandaag?</p>	<p>IDEE Geef een idee om je vraag te verwezenlijken. Zorg ervoor dat iedereen dit idee op dezelfde manier interpreteert!</p>	<p>VOORDELEN Wat zijn de voordelen van je idee?</p>
<p>ACTOREN Voor welke doelgroep(en) realiseer je iets? Wie kan dit idee beïnvloeden of er een effect op hebben?</p>	<p>SUCCEFACTOREN Op welke manier ga je dit idee realiseren op verschillende vlakken? (technologisch, organisatorisch...)</p>	<p>IMPACT Welke impact heb je met dit idee? Hoe ga je die impact meten?</p>

Afsluiting

- Vrijwilliger van elke tafel
- Pitch per tafel: idee, succesfactoren, impact

Afsluiting

- Wat neem je mee van vandaag?

Afsluiting

- Nog te krijgen
 - Scans van samenvattingsbladen
 - Deelnemerslijst
 - Tevredenheidsenquête
- Afsluitend drankje voor wie dat wil, in museumcafé

Bedankt voor je aanwezigheid!