

Aan : vrijwilligers

Van : bestuur

Datum : 21 september 2017

Betreft : Visie opleiding rondleiders en gastheren/gastvrouwen (vastgesteld op bestuursvergadering 21 september 2017)

Bijlage 1: evaluatieformulier opleiding rondleider

Bijlage 2: evaluatieformulier algemene rondleiding

## **INLEIDING**

Begeleiding en rondleiding van bezoekers is een kernactiviteit voor de vrijwilligers van Het Gemaal. Het bestuur wil haar vrijwilligers daarom zo goed mogelijk begeleiden daarbij. In deze nota zet het bestuur uiteen welke rol en verantwoordelijkheid het voor zichzelf ziet in de opleiding van rondleiders en gastheren/gastvrouwen en wat van de vrijwilligers zelf wordt verwacht.

## **GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEID**

Voor haar inkomsten is onze stichting voor een niet onbelangrijk deel afhankelijk van entreegelden en de vergoeding voor rondleiding van groepen. Voor een bestendige stroom bezoekers is naamsbekendheid bij een breed publiek een voorwaarde. De werkgroep Communicatie en Marketing zorgt er daarom voor dat ons Gemaal geregeld aandacht krijgt in de media. En met hulp van de Klusgroep wordt ook letterlijk aan de weg getimmerd om passanten via vlaggen en bewegwijzering te verleiden ons te bezoeken. Maar wellicht van nog groter belang om de loop er in te houden, is de reclame die eerdere bezoekers voor ons maken onder familie en bekenden. De beste waarborg voor een aanbeveling is een goede rondleiding van groepen en een adequate begeleiding van individuele bezoekers door de gastheren en gastvrouwen van dienst. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle vrijwilligers en ook ieders eigen belang, om daarvoor te zorgen: vrijwilliger zijn bij Het Gemaal is niet vrijblijvend.

## **VERANTWOORDELIJKHEID BESTUUR**

Een bijzondere verantwoordelijkheid heeft uiteraard het bestuur. Het bestuur moet de voorwaarden creëren die de vrijwilligers in staat stellen de vereiste kennis en vaardigheden te verwerven. Daartoe is de afgelopen jaren stevig geïnvesteerd in opleiding en begeleiding.

In dat kader is er een nieuwe syllabus (september 2014) opgesteld met daarin een 5-tal workshops en is er een groot aantal scholingsmomenten ingeroosterd. Ook is in Workshop 5 uitgebreid beschreven op welke wijze de opleiding van gastheren/gastvrouwen en rondleiders gestalte wordt gegeven.

Bij de scholing lag het accent in het begin vooral op kennisverwerving; het laatste jaar is de aandacht meer gegaan naar de praktijk van het rondleiden.

Over de resultaten van onze inspanning kunnen we tevreden zijn. Dat blijkt o.a. uit de inroostering van onze gastheren/gastvrouwen: er is een groot aantal 'nieuwe vrijwilligers' ingezet. Met veel enthousiasme en inzet bieden zij onze bezoekers een leerzaam en aangenaam verblijf in ons museum.

## **VISIE BESTUUR**

Het bestuur heeft zich de afgelopen periode gebogen over de vraag hoe kan worden bereikt dat de kennis en vaardigheden van onze rondleiders kwalitatief op niveau zijn en blijven. Het bestuur

realiseert zich daarbij dat het managen van vrijwilligers iets anders is dan van betaalde krachten. De lat zo hoog leggen als in een professionele organisatie, dan kan natuurlijk niet. Maar doorslaan naar de andere kant mag ook niet. Dus, het is een beetje zoeken naar een balans tussen wat wenselijk en wat haalbaar is.

Het bestuur heeft de volgende visie op de gewenste kennis en vaardigheden van rondleiders, gastheren en gastvrouwen en op hun verantwoordelijkheid om zich die eigen te maken.

1. **Zowel rondleiders als gastheren/gastvrouwen dienen over een basispakket kennis te beschikken aangaande het waterbeheer van de Krimpener- en Lopikerwaard. Rondleiders moeten daarnaast ook vaardigheid hebben in het rondleiden van groepen.**

*Het spreekt voor zich dat een rondleider beschikt over kennis van de thema's die in ons museum aan de orde komen. Voor een gastheer of gastvrouw, niet zijnde rondleider, is dit eveneens wenselijk omdat ook zij vragen van individuele bezoekers adequaat moeten kunnen beantwoorden.*

2. **Verwerven van kennis en vaardigheden zijn primair de verantwoordelijkheid van de rondleider/gastheer/gastvrouw zelf. Het bestuur faciliteert.**

*Zoals bekend staat in onze syllabus van september 2014 datgene wat een rondleider in hoofdlijnen geacht wordt te weten. Tot nu toe hebben we veel tijd gestoken in het geven en herhalen van de workshops uit de syllabus. Dit is zeer arbeidsintensief en waarschijnlijk ook niet zo efficiënt. De verantwoordelijkheid voor het zich eigen maken van de benodigde kennis willen we dan ook veel meer leggen bij de vrijwilliger zelf. Immers als men voor een groep of individuele bezoeker geplaatst wordt, zal en wil men ervoor zorgen dat men de belangrijkste informatie paraat heeft. Het bestuur gaat ervan uit dat vrijwilligers zich inzetten om hun kennis en vaardigheid op niveau te houden. Van ervaren rondleiders, gastheren en gastvrouwen verwacht het bestuur dat ze een bijdrage leveren aan het opleiden van nieuwe vrijwilligers*

3. **Vrijwilligers worden niet aan een examen onderworpen alvorens te mogen rondleiden. Er gelden wel een aantal verplichte stappen die moeten zijn gezet als voorbereiding.**

*Voor de opleiding tot rondleider is het volgende traject uitgezet:*

- Kennis opdoen over het rondleiden door middel van bijv. de inhoud van workshop 5 uit de syllabus september 2014 of door middel van de brochure van mevrouw Estourgie van maart 2016 (in logboek op balie)
- Toehoorder zijn bij rondleidingen (minimaal drie maal)
- Geven van deelrondleidingen voor eigen groep (minimaal twee maal) bijvoorbeeld met behulp van 'spiekkaarten'
- Rondleiden van (deel)groepen als duo met een ervaren rondleider (minimaal drie maal). Hierbij horen ook gespreksverslagen van een evaluatie met de ervaren rondleider.
- Eindevaluatie. Hierbij laat de rondleider in opleiding (i.o.) aan de hand van het evaluatieformulier 'opleiding rondleider' ( zie bijlage 1), zien wat hij/zij heeft gedaan als

voorbereiding op het rondleiderschap.

4. **Aan groepen wordt na de rondleiding niet standaard een evaluatieformulier aangeboden**

*Bij veel organisaties is het gebruikelijk dat klanten/bezoekers wordt gevraagd naar een beoordeling van de kwaliteit van het gebodene. Op het gemaal laten leden van de scholengroep zeer regelmatig hun rondleidingen evalueren aan de hand van een formulier. Dit ingevulde formulier levert nuttige informatie op. Om algemene groepsrondleidingen echter ook standaard te laten evalueren gaat het bestuur te ver. Het bestuur laat het aan de rondleider over een groep al of niet om een evaluatie te vragen. Indien u van een evaluatie gebruik wilt maken, kunt u gebruik maken van het evaluatieformulier dat in de baliemap zit (zie bijlage 2).*

**FACILITERING RONDLEIDERS EN GASTHEREN/GASTVROUWEN**

Het bestuur ondersteunt de vrijwilligers op navolgende wijze in het verkrijgen en behouden van de vereiste kennis en vaardigheden. Het bestuur laat zich hierbij bijstaan door de Scholingscommissie.

- Door het beschikbaar stellen en actueel houden van een syllabus  
*Deze is beschikbaar als klapper en op onze website*
- Door het beschikbaar stellen van een brochure over rondleiden  
*Beschikbaar is een brochure van mevr. Estourgie. Deze verzorgde afgelopen jaren ook de trainingen voor het Erfgoedhuis Zuid-Holland.*
- Door het beschikbaar stellen van lijsten met vragen en antwoorden, waarmee de vrijwilliger zichzelf kan “examineren”.  
*De vragen en antwoorden zijn opgesteld in multiple-choicevorm en zijn via de website beschikbaar. Naast individuele oefening, kan het ook heel vruchtbaar zijn de vragen in discussiegroepjes te beantwoorden.*
- Door periodiek opfrisbijeenkomsten te organiseren  
*Het Gemaal wil zich wat meer gaan richten op actuele en toekomstige zaken als het gaat om bedreigingen en beveiliging. De bijeenkomsten zijn o.m. bedoeld om de vrijwilligers op dat terrein “bij de tijd” te houden.  
Bijscholing kan echter ook nuttig zijn om basiskennis op te frissen en om intercollegiale tips en feedback te krijgen op de rondleiderspraktijk.*

*Wat betreft de scholingsmomenten ziet het bestuur de volgende mogelijkheden:*

- *Tijdens het seizoen op dinsdagmiddagen, zaterdagochtenden en de laatste vrijdagochtend van elke maand. Er wordt ieder jaar een scholingsrooster opgesteld waarbij gebruik gemaakt wordt van een aantal van deze momenten.*
- *Van verschillende rondleiders is bekend dat ze bereid zijn om op andere dan de ingeroosterde momenten scholing te verzorgen.*

- Ook training binnen een groepje rondleiders i.o. is een prima optie.
- Een excursie kan ook een effectieve manier zijn om bij te scholen

- Door aspirant-rondleiders aan te moedigen mee te lopen met ervaren rondleiders en rondleiders aan te moedigen aspiranten te betrekken bij een rondleiding.  
*Het bestuur gaat er van uit dat betrokkenen hierover zelf afspraken maken.*
- Door rondleiders aan te moedigen deel te nemen aan vaardigheidstrainingen gegeven door het Erfgoedhuis.  
*Het Erfgoedhuis Zuid-Holland biedt vrijwilligers geregeld aan gratis een dag training vaardigheid rondleiden te volgen. In de Even Inklinken zal het bestuur informeren over mogelijkheden.*

## Bijlage 1: Evaluatieformulier opleiding rondleider

Aanwezig bij gesprek: ..... rondleider in opleiding (i.o.)  
 : .....  ervaren rondl.  lid Scholingscom.  bestuurslid  
 Datum gesprek : .....

### 1. Stand van zaken opgedane kennis

- Syllabus 2014: .....
- Bibliotheek van ons museum: .....
- Brochure mevrouw d'Estourgie: .....
- Oefenvragen voor rondleiders, april 2017: .....
- Overig .....

### 2. Toehoorder bij rondleiding (minimaal driemaal)

- Hoeveel keer? ..... keer

### 3. ( Deel)rondleidingen gegeven aan eigen groep (minimaal tweemaal)

- Hoeveel keer gegeven? ..... keer
- Sterke punten/verbeterpunten?  
 .....  
 .....

### 4. Deelrondleidingen i.s.m. ervaren rondleiders aan bezoekers gegeven (minimaal driemaal)

- Hoeveel keer gegeven? ..... keer
- Wat vonden de 'ervaren rondleiders' van je rondleiding: sterke punten/verbeterpunten?  
 .....  
 .....
- Wat vonden bezoekers van je rondleiding: sterke punten/verbeterpunten?  
 .....  
 .....

### 5. Conclusies/aanbevelingen

- Aanbevelingen  
 .....  
 .....
- Conclusies  
 .....  
 .....

6. Naam rondleider i.o.: .....

Als rondleider inzetbaar vanaf: .....

Handtekening rondleider i.o.: .....

Handtekening bestuurslid: .....

Datum: .....

## Bijlage 2



### Bezoekerscentrum Gemeal De Hooge Boezem achter Haastrecht

#### EVALUATIEFORMULIER ALGEMENE RONDLEIDINGEN

Door de beantwoording van onderstaande vragen door deelnemers aan een algemene rondleiding kan het gemaal erachter komen hoe deze hebt ervaren. Met uw informatie kunnen wij onze rondleiding mogelijk verbeteren.

|   |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Naam groep/invuller:                    |                       |                       |                       |                       |
| Datum:                                  |                       |                       |                       |                       |
| Naam rondleider(s):                     |                       |                       |                       |                       |
| <b>Beoordeling onderdelen</b>           | <b>goed</b>           | <b>matig</b>          | <b>slecht</b>         | <b>n.v.t.</b>         |
| Ontvangst en uitleg buiten (peilschaal) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uitleg in entreeruimte                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uitleg in ruimte met vloerkaart         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uitleg films bedreigingen               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uitleg in machinehal                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uitleg in bijgebouw met modellen        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uitleg maquette                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Over de rondleiding</b>              | <b>goed</b>           | <b>matig</b>          | <b>slecht</b>         | <b>n.v.t.</b>         |
| Ontvangst                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Heldere uitleg                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Enthousiasme                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Deskundigheid                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Beantwoording vragen   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Stemgebruik  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Afsluiting   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Op welke punten kan ik mijn rondleiding verbeteren?                            |                       |                       |                       |                       |
| Heeft het bezoek aan uw verwachtingen voldaan?                                 |                       |                       |                       |                       |
| Gaat u een bezoek aan ons gemaal bij familie, vrienden en bekenden aanprijzen? |                       |                       |                       |                       |
| Opmerkingen:   |                       |                       |                       |                       |