



FAMILIESCAN

Deze familiescan werd ontwikkeld voor drie pilootmusea in het kader van het pilootproject 'Familievriendelijk erfgoed', een samenwerking van Toerisme Vlaanderen, Herita en FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw.

COLOFON

Deze familiescan werd ontwikkeld voor drie pilootmusea in het kader van het pilootproject 'Familievriendelijk erfgoed', een samenwerking van Toerisme Vlaanderen, Herita en FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw.

Met dank aan Lies Ledure en Bart Ooghe (Museum voor Schone Kunsten Gent), Kristien Opstaele en Bruno Verbergt (Africamuseum Tervuren), Mathieu de Meyer (Domein Raversyde Oostende), Bernadette Baele en Sara Lefèvre (Toerisme Vlaanderen), Alexander Vander Stichele (FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw), Barbara Struys, Inge De Geyter

Deze tool werd gebaseerd op Scottish Arts Council, *Family Friendly Guidelines* (s.d.) , Arts Council England, *Family Friendly Toolkit* (2006)

Intro en samenstelling Hildegarde Van Genechten

Tekstredactie Birgit Geudens en Annemie Vanthienen

Vormgeving Silke Theuwissen

Wettelijk depot D/2019/11.524/5

Verantwoordelijke uitgever Marc Jacobs, FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw, Priemstraat 51, 1000 Brussel

Brussel, mei 2019



Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GeenAfgelideWerken 3.0 Unported licentie. Bezoek <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/> om een kopie te zien van de licentie.

WAT IS DE FAMILIESCAN? EN WAAROM ZOU JE DEZE TOOL GEBRUIKEN?

Een familievriendelijk museum verwelkomt families op een aantrekkelijke en actieve manier, en streeft naar een positieve museumervaring voor ieder lid van het gezelschap.

Misschien klinkt jouw familievriendelijke missie een tikkeltje anders; maar wellicht is het einddoel dat je voor ogen houdt hetzelfde: families volop omarmen in alle aspecten van je werking. Om zo'n opdracht te kunnen realiseren is er in het museum bereidheid nodig om intensief aan familievriendelijkheid te werken. Daarnaast vereist het inzicht in de eigen, huidige werking: Op welke punten zitten we goed? En voor welke aspecten is er ruimte voor verbetering? Hoe ver staan we? Dit instrument is bedoeld om als museum even in die spiegel te kijken, en om je familievriendelijke werking te screenen.

Het komt er in deze scan niet op aan om zoveel mogelijk vakjes 'in orde' aan te kruisen. De praktijk leert immers dat er vanuit de organisatie nu eenmaal vaak (noodgedwongen) keuzes moeten worden gemaakt. Wat wél belangrijk is, is dat die keuzes doordacht zijn, en in de lijn liggen van de missie en visie van je organisatie.

De familiescan brengt die aspecten in kaart die er voor het ontvangen van families in je museum toe doen:

- » aanbod:
 - presentatie en tentoonstellingen [1]
 - activiteiten [2]
- » toegankelijkheid:
 - veiligheid [3]
 - bewegwijzering en onthaal [4]
 - faciliteiten [5]
- » personeel [6]
- » promotie [7]
- » communicatie [8]

De familiescan is een intern werkinstrument, bedoeld om gerichte reflectie en vruchtbare discussies aan te zwengelen, én om over te gaan tot actie. Het is een hulpmiddel om af te stemmen met collega's, om intern draagvlak te creëren of om in te zetten als opstap voor het ontwikkelen van een actieplan.

De familiescan kan bovendien nuttig zijn bij wijze van vooronderzoek voor een publieksbevraging. In publieksonderzoek komt het er immers altijd op aan om respondenten zo min mogelijk te belasten en hen zo weinig mogelijk vragen te stellen. Niettemin moeten het wel de juiste vragen zijn. Door de familiescan te doorlopen kom je zelf verbeterpunten op het spoor en/of formuleer je prioriteiten. Zo vermijd je om vragen voor te leggen aan je publiek die er eigenlijk niet (meer) toe doen. Of de familiescan kan verschillende standpunten die intern leven aan het licht brengen; en dan kan het interessant zijn om net over bepaalde twistpunten meer duidelijkheid te krijgen door families daarover uitgebreider te bevragen.

Deze familiescan kan aanvullend worden gebruikt bij andere bestaande tools, zoals bijvoorbeeld het Familie-manifest van [publiq](http://publiq.be)¹.

1 [publiq](http://publiq.be), [Familiemanifest](http://Familiemanifest.be), www.familiemanifest.be.

HOE GEBRUIK JE DE FAMILIESCAN?

Stel intern een werkgroep samen bestaande uit een aantal medewerkers, liefst met uiteenlopende functies: bijvoorbeeld een curator, onthaalmedewerker, de directeur ... Iedereen doorloopt de familiescan eerst individueel. Daarna komt deze werkgroep een of meerdere keren samen en wordt de lijst gezamenlijk opnieuw overlopen:

- » Waarover bestaat er consensus?
- » Waarover zijn jullie het niet eens?

Overleg en discussieer! Hou voortdurend de missie en visie van de organisatie in het achterhoofd: waar wil het museum voor staan? En wat is er nodig om dit te kunnen waarmaken?

Tracht op het einde van de samenkomst(en) tot een overzicht te komen van:

- » sterktes en zwaktes van je museum op het vlak van familievriendelijkheid;
- » te ondernemen acties (prioritair – korte termijn – langere termijn), met welk gewenst resultaat;
- » verder te bevragen elementen via publieksonderzoek.

Spreek af wie wat verder opvolgt, en op welke termijn de werkpunten zullen worden geëvalueerd.

Heb je suggesties, feedback of vragen bij deze familiescan? Aarzel niet om contact op te nemen met Hildegard Van Genechten, adviseur participatie | educatie bij FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw, hildegard.vangenechten@faro.be.

We baseerden deze familiescan op onder meer deze waardevolle bronnen: *Family Friendly Toolkit* van Arts Council England, en *Family Friendly Guidelines* van Scottish Arts Council.

1. AANBOD: PRESENTATIE EN TENTOONSTELLINGEN

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Curatoren hebben aandacht voor families bij de opstelling van presentaties en tentoonstellingen en/of de publieksmedewerker is betrokken bij de opstelling (o.a. bepalen van het thema, aandacht voor de selectie van werken ...).	●	●	●	●	
De thema's die behandeld worden sluiten in grote mate aan bij de interesse en leefwereld van families.	●	●	●	●	
De presentaties en tentoonstellingen zijn aantrekkelijk gepresenteerd voor families (vormgeving).	●	●	●	●	
Tekst en uitleg is in een toegankelijke taal.	●	●	●	●	
Er is tekst en uitleg in meerdere talen voorzien.	●	●	●	●	
In de presentaties en tentoonstellingen kunnen ook kinderen alles goed bekijken en/of zijn opstapjes voorzien.	●	●	●	●	
De presentaties en tentoonstellingen nodigen families uit om in gesprek te gaan met elkaar en om samen actief te zijn.	●	●	●	●	
De presentaties komen tegemoet aan verschillende leerstijlen van bezoekers.	●	●	●	●	
Families worden geconsulteerd bij de voorbereiding van een nieuwe presentatie of tentoonstelling.	●	●	●	●	
Families worden geconsulteerd bij de evaluatie van de tentoonstelling.	●	●	●	●	
...	●	●	●	●	

2. AANBOD: ACTIVITEITEN

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Er is een doorlopend aanbod beschikbaar voor (individuele) families (zoektocht, koffer ...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn extra activiteiten op geregelde tijdstippen (bv. familierondleiding ...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Families kunnen op een actieve of creatieve manier deelnemen aan deze activiteiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het activiteitenaanbod omvat activiteiten die zich richten tot families met kinderen uit verschillende leeftijdsgroepen:					
0-2 jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3-5 jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6-8 jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9-12 jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
13+ jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De activiteiten verlopen in een toegankelijke taal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De activiteiten kunnen in meerdere talen verlopen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De activiteiten hebben oog voor de (culturele) diversiteit van families en hun diverse samenstellingen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Families worden geconsulteerd ter evaluatie van de activiteiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Families worden betrokken bij de voorbereiding van activiteiten (ideeën leveren, testen ...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3. TOEGANKELIJKHEID: VEILIGHEID

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Het gebouw beschikt over toegankelijke deuropeningen (breedte, zwaarte, materiaal ...) en/of er is personeel dat kan helpen.	●	●	●	●	
Er is een hellend vlak voor kinderwagens.	●	●	●	●	
Er is een lift die toegang geeft tot alle verdiepingen.	●	●	●	●	
Er is een vlotte toegankelijkheid in het gebouw voor kinderwagens.	●	●	●	●	
Er zijn (trap)leuningen en balustrades op kinderhoogte.	●	●	●	●	
Er zijn geen openstaande/-klapbare ramen.	●	●	●	●	
Het gebouw is voldoende verlicht.	●	●	●	●	
De niet-toegankelijke delen in het gebouw zijn goed afgeschermd.	●	●	●	●	
De museumregels zijn helder en duidelijk voor zowel volwassenen als kinderen a.d.h.v. pictogrammen.	●	●	●	●	
Als een kind verloren gelopen is, weet het zaal- en onthaalpersoneel wat te doen.	●	●	●	●	
De zone rondom het museum is nagekeken op veiligheid voor kinderen.	●	●	●	●	
Families zijn over veiligheid geconsulteerd /om feedback gevraagd.	●	●	●	●	
...	●	●	●	●	

4. TOEGANKELIJKHEID: BEWEGWIJZERING EN ONTHAAL

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Er is (familie)parking ter plaatse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een fietsenstalling.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De haltes van het openbaar vervoer bevinden zich op wandelafstand.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is effectieve bewegwijzering buiten het gebouw.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is effectieve bewegwijzering bij het binnenkomen/in de onthaalruimte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is effectieve bewegwijzering in alle binnenruimtes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De bewegwijzering is ook duidelijk voor kinderen (gebruik van pijlen, pictogrammen, aanduiding op de grond ...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn voldoende aanduidingen naar de toiletten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De onthaalbalie is ook toegankelijk voor kinderen (aangepaste hoogte).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Onthaalmedewerkers verwelkomen ouders én kinderen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Onthaalmedewerkers zijn op de hoogte van alle faciliteiten en activiteiten voor families en informeren proactief.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Families zijn hierover geconsulteerd/ om feedback gevraagd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Bij het binnenkomen/ buitengaan kunnen families feedback geven (gastenboek ...) of hun gegevens achterlaten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

5. TOEGANKELIJKHEID: FACILITEITEN

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Er zijn (propere) toiletten voor kinderen / of hulpmiddelen (opstapjes).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een luiertafel voor baby's, zowel in het vrouwentoilet als in het herentoilet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn lavabo's op kinderhoogte/of hulpmiddelen (opstapjes).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een vestiaire voor buggy's/peuterfietsjes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een borstvoedingsruimte aanwezig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is aangepaste (gezonde) catering voor kinderen in het café of restaurant (met aandacht voor allergieën).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn kinderstoelen, een microgofoven, papieren rietjes, kartonnen bekens ... en andere benodigheden aanwezig in het café of restaurant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is kleurmateriaal of ander spelmateriaal aanwezig in het café of restaurant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn voldoende rust- en zitgelegenheden verspreid over gebouw en site.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een specifiek aanbod voor families/kinderen in de shop.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is extra (veilig en proper) spelmateriaal op een of meerdere plekken in het museum aanwezig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Er is een vrije speelruimte in het gebouw (lopen, 'lawaaï' is er toegelaten).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een vrije speelruimte buiten het gebouw.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een ruimte waar families kunnen picknicken met gratis tapwater.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een afgebakende zone in de museumruimte waar eten en drinken mogelijk is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Families zijn hierover geconsulteerd/om feedback gevraagd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

6. PERSONEEL

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
De directie en personeelsploeg heeft aandacht voor families en benoemt deze expliciet in het beleidsplan en/of de organisatie-doelstellingen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Alle museummedewerkers zijn zich bewust van de rol en missie van het museum t.a.v. families, ze handelen hiernaar en verwelkomen families in hun werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De onthaalmedewerkers zijn getraind in klantvriendelijke communicatie en gebriefd over specifiek aanbod en faciliteiten voor families.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De onthaalmedewerkers kunnen families te woord staan in een toegankelijke taal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De onthaalmedewerkers kunnen families te woord staan in meerdere talen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De onthaalmedewerkers kunnen op een klantvriendelijke manier de aandacht vestigen op de museumregels.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De suppoosten zijn getraind in klantvriendelijke communicatie en kunnen doorverwijzen i.v.m. het aanbod en de faciliteiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De suppoosten kunnen op een klantvriendelijke manier ouders en kinderen wijzen op de museumregels.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gidsen en begeleiders van activiteiten hebben een specifieke training of opleiding genoten en beschikken over de nodige (ped)agogische competenties om families te verwelkomen en te begeleiden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Alle museummedewerkers hebben regelmatig contactmomenten met families in het museum en kunnen met hen in gesprek gaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

7. PROMOTIE

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Families (binnenland/buitenland) worden als een aparte groep of persona geïdentificeerd/benaderd in de strategie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Families (binnenland/buitenland) worden als een aparte groep geregistreerd aan de ticketbalie of het onthaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Er zijn specifieke acties of voordelen voor families.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Er zijn voordeeltarieven voor volwassenen met kinderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Er zijn specifieke initiatieven om families extra te verwelkomen (bijzondere openingsmomenten, evenementen ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Families worden geconsulteerd ter feedback van de promotie- en communicatiestrategie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bij het binnenkomen/buitengaan/ via sociale media ... kunnen families hun contactgegevens achterlaten indien ze op de hoogte willen blijven van activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

8. COMMUNICATIE

	Aanwezig		Niet aanwezig		Ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
We communiceren over het aanbod voor families, onze diensten en faciliteiten via:					
website;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
nieuwsbrieven;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
sociale media;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
folders;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
andere communicatiekanalen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
De informatie voor families is beschikbaar in een toegankelijke taal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
De informatie voor families is beschikbaar in meerdere talen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Er is aandacht voor families in het gebruik van beelden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
In de visuele communicatie is er aandacht voor representatie van diversiteit (culturele achtergronden, leeftijden, samenstelling ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
De communicatie (print, digitaal, mondeling) richt zich tot ouders.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
De communicatie (print, digitaal, mondeling) richt zich tot kinderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Het museum gaat in interactie met families via sociale media.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Families worden geconsulteerd/ betrokken bij het opzetten van de communicatie (ze worden bv. aangemoedigd reacties te delen ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	