

De info m.b.t. de huidige coronaregels  
is achterhaald. Tips en good practices  
blijven wel relevant.

# RONDLEIDEN IN CORONATIJDEN

## Verslag livesessie



FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw  
4 september 2020, 10.00-11.30 uur

Een organisatie van FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed i.s.m. Gallo-Romeins Museum, M Leuven, Museum Mayer van den Bergh en S.M.A.K.

# INHOUD

---

1.INTRODUCTIE .....	3
2.KORT OVERZICHT ALGEMENE MAATREGELEN.....	4
Mondmaskers.....	4
Afstandsregels .....	4
Groepsgrootte .....	5
Reserveren en contact tracing.....	5
3.VRAGEN & ANTWOORDEN M.B.T. HET RONDLEIDEN .....	6
Organisatie van de rondleidingen.....	6
Scholen .....	6
Volwassenen .....	7
Prijzen.....	7
Verstaanbaarheid van de gids .....	8
Gebruik van materialen/verluchten .....	9
Opvolging maatregelen door bezoekers .....	11
Soorten rondleidingen .....	11
Gidsen op zaal, instaprondleidingen.....	11
Kwetsbare doelgroepen.....	12
Interactie .....	12
Alternatieven .....	12
Communicatie .....	13
Aandacht voor het gidsenteam.....	13
Diverse .....	15

# INTRODUCTIE

---

door Olga Van Oost, directeur van FARO

De nood aan ervarings- en kennisdeling is groot n.a.v. de COVID-19-maatregelen die van toepassing zijn in musea en het erfgoedveld. FARO organiseert daarom digitale livesessies om expertisedeling mogelijk te maken.

Tijdens de sessies worden thema's behandeld die we op voorhand samenstelden op basis van de vele vragen die we ontvangen. We vragen collega's uit musea om hun ervaring te delen en mee antwoorden te zoeken en te formuleren. Er zijn niet altijd eenduidige antwoorden op de vragen, dus het wordt een moment van kennisuitwisseling, een moment om elkaar te inspireren en een proces van voortschrijdend inzicht. Alle informatie m.b.t. de toepassing van de COVID-19-maatregelen delen we via deze site: <https://faro.be/corona>.

De vorige sessies vonden plaats n.a.v. de heropstart na de lockdown, namelijk op 12 mei, 14 mei en 5 juni 2020. De informatie vanuit deze sessies werd gebundeld in de brochure [Wegwijzer voor de heropening van musea n.a.v. COVID-19](#).

De focus ligt in deze sessie bij het rondleiden. We hebben de vragen die leven bij musea hieromtrent gebundeld, en we trachten zoveel mogelijk antwoorden te formuleren. We vroegen aan een aantal museumcollega's om hun ervaringen te delen als panel van deskundigen. Maar iedere deelnemer kan via chat tips en ervaringen inbrengen.

De panelleden zijn:

- › Sofie Vermeiren, afdelingshoofd publieksbemiddeling, M Leuven
- › Marlies Verreydt, medewerker publieksbemiddeling, M Leuven
- › Margit Didelez, coördinator publiekswerking Museum Mayer van den Bergh
- › Nancy Tilkin, afdelingscoördinator publieksbemiddeling Gallo-Romeins Museum
- › Filip Van de Velde, medewerker publieksbemiddeling en gidsenwerking S.M.A.K.

# KORT OVERZICHT ALGEMENE MAATREGELLEN

---

Er zijn een aantal centrale bronnen die de krijtlijnen trekken voor wat er in een museum mogelijk is:

- › De algemeen geldende overheidsmaatregelen en adviezen van de Nationale Veiligheidsraad, zoals bekrachtigd bij diverse ministeriële besluiten.
- › Provinciegouverneurs en lokale besturen nemen bijkomende besluiten en spelen dus eveneens een belangrijke rol in het al dan niet toelaten en/of opleggen van bepaalde voorwaarden. De besturen genieten daarbij een grote autonomie, wat soms tot verschillende voorwaarden tussen gemeenten kan leiden. Bekijk dus zeker ook wat er bij u lokaal speelt.
- › De maatregelen die genomen worden door de Nationale Veiligheidsraad en de maatregelen die genomen zijn door provinciale en lokale overheden zijn hiërarchisch hoger in rang dan de protocollen of sectoradviezen.
- › Er zijn specifieke sectoradviezen voor sectoren die linken hebben met de musea. Zo zijn er afspraken gemaakt voor horeca en winkels die het museumcafé of de museumshop zal moeten volgen. Voor schoolactiviteiten moeten we rekening houden met de regels die van toepassing zijn in het onderwijs, en ook met de lokale beslissingen welke kleurencode op een bepaald moment van toepassing is.
- › De protocollen of sectorgidsen van deze nevenactiviteiten moeten dan ook verplicht doorgenomen worden door musea die deze specifieke activiteiten (wensen te) organiseren.

Al deze bronnen heeft FARO gebundeld, en zijn raadpleegbaar via [www.faro.be/corona](http://www.faro.be/corona).

Leg uw plannen ook voor aan de preventieadviseur van de organisatie, en maak met hem/haar een risicoanalyse van de geplande activiteit.

## Mondmaskers

Mondmaskers zijn sinds 11 juli verplicht in musea. Sinds 25 juli is het ook op drukke plaatsen in de openlucht verplicht om een mondmasker te dragen. Kinderen vanaf 12 jaar en volwassenen moeten het m.a.w. dragen op drukke plaatsen, zowel binnen als buiten. Het is belangrijk dat deze maskers mond én neus bedekken. Enkel om medische redenen mag men een *face shield*/gezichtsmasker gebruiken, maar dat is niet voldoende veilig voor een rondleiding. Momenteel wordt onderzocht of venstermaskers door gidsen gebruikt mogen worden (zie verder).

Musea kunnen in principe beslissen om ook een mondmasker voor min-12-jarigen te verplichten, maar geen enkel museum uit ons panel doet dat.

## Afstandsregels

Een mondmasker is geen alternatief voor *social distancing*, dus men moet hoe dan ook steeds anderhalve meter afstand houden. Enkel mensen die dezelfde bubbel delen hoeven onderling die afstand niet te bewaren. Het gaat dan om mensen die onder één dak wonen en maximaal 5 contacten daarbuiten (per bubbel). Uiteraard moeten deze personen wel een afstand bewaren tot de gids en de andere bezoekers/deelnemers. Om die reden moeten de leden van een bubbel tijdens de rondleiding ook een mondmasker dragen.

Binnen de algemene afspraken voor cultuur is bepaald dat voor een zittend publiek een afstand van 1 meter voldoende is (of 1 stoel tussen de bubbels laten in een setting met vaste stoelen, zoals een auditorium).

## Groepsgrootte en -samenstelling

Het basisonderwijs mag in code geel het museum bezoeken, in het secundair onderwijs zijn momenteel geen extra-murosactiviteiten mogelijk, met uitzondering van observatieactiviteiten en praktijklessen op verplaatsing in het kader van de opleiding. Voor deze leerlingen secundair onderwijs gelden dezelfde regels als voor volwassenen. Het S.M.A.K. ontving op die manier zo bijvoorbeeld al tien klassen uit de kunsthumaniora. Zij brachten een vrij bezoek, zonder gids.

De grootte van de groep is voor iedere organisatie te bepalen volgens de regels van de *social distancing* en de beschikbare ruimte. De afstand van 1,5 m moet gegarandeerd kunnen worden. Het advies van Toerisme Vlaanderen is sinds 10 september om maximaal 20 mensen per groep te rekenen, zowel binnen als in openlucht. Vermijd zoveel mogelijk het mengen van generaties.

## Reserveren en *contact tracing*

Reserveren voor individuele bezoekers (en groepen) is nog steeds verplicht. Het is verplicht om de contactgegevens van de verantwoordelijke van de groep die een rondleiding kreeg gedurende 14 dagen bij te houden. Als er een besmetting is, wordt het aanspreekpunt van de groep gecontacteerd en is het diens bevoegdheid om de groepsleden op de hoogte te brengen. Andersom is er in elke organisatie/elk museum ook één officieel aanspreekpunt nodig i.f.v. de opvolging van de maatregelen.

# VRAGEN & ANTWOORDEN M.B.T. HET RONDLEIDEN

---

## Organisatie van rondleidingen

De centrale vraag waar vele musea vandaag mee worstelen, is hoe ze ondanks alle maatregelen toch een optimale museumbeleving kunnen bieden. Uiteraard is het belangrijk om de veiligheid van de bezoekers te garanderen, maar dat gebeurt best op een vlotte manier. In wat volgt vindt u heel wat suggesties om een kwaliteitsvolle rondleiding met respect voor de geldende regels mogelijk te maken.

› **We staan aan de start van het schooljaar, dus vele musea krijgen reservaties en vragen vanuit scholen die op dit moment onder code geel worden gecategoriseerd. Ontvangen jullie (lagere) scholen? En hoe organiseren jullie dat?**

M Leuven biedt groepsbezoeken aan binnen twee tijdsloten:

- › tussen 9.30 u. en 11.00 u. voor het onderwijs (dit is voor het openingsuur; dit deed het museum ook al voor coronatijd en is een handige manier van werken want op dat moment zijn er geen andere bezoekers)
- › vanaf 13.00 kunnen zowel scholen als volwassenen boeken.

Het museum werkt met kleine groepen (maximaal 14 kinderen plus gids) en boekt maximaal 2 gidsbeurten per tijdslot, wat concreet betekent dat één klas tegelijk op bezoek kan komen.

Museum Mayer van den Bergh reserveert dinsdag- en donderdagvoormiddag (tussen 10.00 u. en 14.00 u.) voor scholen. Telkens kan één school per voormiddag langskomen. De groepen bestaan uit maximaal 14 deelnemers en één gids. Als er al schoolgroepen zijn, dan mogen er tijdens dat specifieke tijdslot geen individuele bezoekers meer binnenkomen. Het museum heeft immers kleine ruimtes en zo kan er toch voldoende afstand bewaard worden. Er zijn ook klassen die het museum willen bezoeken zonder gids, en dat kan. Dan blokkeert het museum die tijdsloten voor individuele bezoekers.

Het S.M.A.K. werkt met een capaciteit van zestig bezoekers per uur (dertig per halfuur). Boven dit maximum laat het museum ook drie groepen per dagdeel toe (en dat gaat dus niet ten koste van het aantal individuele tickets dat beschikbaar is). De groepen bestaan uit maximaal 15 volwassenen - inclusief gids. Scholengroepen kunnen iets groter zijn, 20 inclusief gids of iets meer afhankelijk van de grootte van de klas. Maar het museum raadt dit in deze coronatijden sterk af, en raadt de leerkrachten aan om toch met kleinere groepen te werken en de klasgroep dus op te splitsen. Kleinere groepen zijn didactisch interessanter: er kan op die manier meer interactie zijn. In die zin is de coronaperiode ook een opportuniteit om scholen te laten inzien dat twee gidsen boeken voor een klas van 24 leerlingen een betere optie is. Tot nu toe volgen leerkrachten deze argumentatie wel. Voor S.M.A.K. is corona een opportuniteit om ook in de toekomst de groepen zo klein mogelijk te houden.

Het Gallo-Romeins Museum organiseert sinds 1 september weer workshops en rondleidingen voor groepen vanuit het onderwijs (15 personen per groep). Het museum laat maximaal vier groepen tegelijk van dezelfde school toe. De scholen kunnen vrij een tijdslot kiezen, er zijn geen vaste tijdstippen. Scholen en 'gewone' bezoekers verkiezen vaak andere tijdstippen, dus dat geeft in de praktijk weinig problemen. In de eetzaal van het museum, waar de scholen veel gebruik van maken, gelden de maatregelen uit de horeca: zo is er voldoende afstand tussen de tafels, men moet ook hiervoor een tijdslot boeken, er is handgel, tafelreiniger, deuren en ramen staan er open ... Ook zorgt het museum ervoor dat er minstens een halfuur tijd is tussen de verschillende groepen, zodat overlap vermeden wordt.

Het is belangrijk om de richtlijnen en afspraken i.v.m. de rondleidingen goed te communiceren naar de leerkrachten. Dat kan via de website, en/of musea sturen een document met deze info mee bij de reservatie.

Het secundair onderwijs kan geen extra-murosactiviteiten ondernemen, tenzij als observatieopdracht of praktijkles i.h.k.v. de opleiding. Het is de school (en niet het museum) die beslist of een museumbezoek als dusdanig kan worden georganiseerd. De school draagt de verantwoordelijkheid en de aansprakelijkheid voor de leerlingen. Uiteraard moeten musea het bezoek of de rondleiding voor leerlingen secundair onderwijs conform alle geldende veiligheidsmaatregelen, zoals bij volwassen bezoekers, organiseren.

#### › Zijn er veranderingen in de prijs van de rondleidingen?

Meestal blijft de prijs dezelfde, maar omdat de groepen kleiner zijn, betaalt de klas soms twee gidsen, en dat is een extra kost voor de school. Tot nu toe ervaren de panelleden daarmee geen problemen.

M Leuven heeft een apart prijsbeleid: het museum rekent een prijs per leerling en niet per gids aan. Omwille van de coronamaatregelen krijgen scholen ook tijdelijk 2 euro korting per leerling, zodat ze nu (tot eind december) 3 euro per leerling i.p.v. 5 euro betalen. Het museum heeft hiervoor bewust budget vrijgemaakt om zo schoolbezoek te stimuleren. M Leuven communiceert dat het veilig én goedkoper is om nu naar het museum te komen. Deze prijskorting valt binnen een tijdelijke actie. Vanaf januari is de prijs terug 5 euro per leerling.

Uit de reacties in de chat blijkt dat er bij vele musea toch de bezorgdheid leeft dat niet alle scholen zich meer dan een gids voor de klasgroep zullen kunnen veroorloven. Het kan daarom zinvol zijn om alternatieve scenario's te overwegen voor die scholen die uit de boot dreigen te vallen (een oefening die eventueel samen met het gidsenteam kan worden gedaan), bv. een rondleiding uitwerken die de leerkracht zelf in handen kan nemen, de klas opsplitsen in twee of meer groepjes die beurtelings de rondleiding volgen afgewisseld met een andere activiteit, enz. Of men kan op zoek gaan naar extra (externe) financiering, óf beargumenteren bij de eigen directie dat klasgroepen (tijdelijk financiële) prioriteit verdienen.

#### › Hoe organiseren de panelleden rondleidingen voor volwassenen?

In M Leuven kunnen groepen met maximaal 9 personen en één gids in de namiddag een rondleiding volgen. Als er geen groep is, dan kunnen we het tijdsblok openstellen voor individuele bezoekers. In het museum zijn dus geen individuele bezoekers en groepen tezamen aanwezig. In de Sint-Pieterskerk ('M-schatkamer van Sint-Pieter', n.v.d.r.) zijn geen tijdsloten, en kunnen groepen en individuele bezoekers wel tezamen binnen. Dat is een grote ruimte, die voor iedereen altijd open is, vandaar. Wel ontvangen we er maar één groep tegelijk. Groepen moeten ook daar op voorhand wel reserveren. Aan de ingang van de kerk staat een jobstudent die de bezoekers telt. Als er te veel mensen binnen zijn, moeten ze buiten wachten.

Het Gallo-Romeins Museum organiseert voorlopig nog geen rondleidingen voor volwassenen, tenzij voor een familiebezoek binnen de persoonlijke bubbel. Het museum bekijkt de situatie van week tot week, en volgt de globale richtlijnen op. Op basis van die evoluties zijn rondleidingen voor groepen volwassenen wellicht weer mogelijk in de toekomst.

Museum Mayer van den Bergh heeft kleine museale ruimtes (eerder kamers) en laat daarom maar 14 personen per 30 minuten toe. Groepsbezoeken moeten in die capaciteit vallen. Voor een groep rekent het museum op maximaal 9 bezoekers en één gids.

In de chat wordt tijdens de sessie aangevuld dat voor de stad Antwerpen het maximum toegestane aantal deelnemers aan rondleidingen in openlucht wordt opgetrokken naar maximum 20 personen per gids. Voor de rondleidingen georganiseerd door de stad en in de stedelijke musea gelden beperkingen: 15 personen voor rondleidingen in openlucht (waar ook de afstand van 1,5 m moet worden gegarandeerd), en binnen in musea geldt nog steeds het maximum van 9 deelnemers uit eenzelfde bubbel + 1 gids (want in gesloten ruimtes is het met een grotere groep anders veel moeilijker om de afstand van 1,5 m te garanderen). Museum Plantin Moretus en het Rubenshuis laten in september nog geen rondleidingen toe. Alle groepsbezoeken zonder gids blijven beperkt tot 10 deelnemers.

Het S.M.A.K. beschikt over meer ruimte en kan – zoals reeds vermeld – 60 bezoekers per uur toelaten, en daarbovenop nog drie groepen per dagdeel. Een groep bestaat uit 14 personen + de gids (voor corona konden 20 personen deel uitmaken van een groep). Het museum hoopt deze groepsgrootte na corona weer te realiseren. De groepen gaan telkens met een interval van 15 minuten van start. De erfgoedbewakers waken over een goede doorstroming: in het S.M.A.K. is teamwork nu nog belangrijker dan voor corona. De erfgoedbewakers staan uiteraard in voor de veiligheid, maar hebben ook een optimale museumbeleving op het oog. Er is daarom overleg met hen geweest zodat hun taken en die van de gidsen goed op elkaar zijn afgestemd. Zo zijn er bijvoorbeeld altijd wel individuele bezoekers die graag aansluiten bij een rondleiding en even meeluisteren met de gids. Daar zit een potentieel risico omdat de doorstroming en het bewaren van afstand in het gedrang kan komen. Het S.M.A.K. voorziet de leden van een groep van een extra gele sticker. Zo kunnen de erfgoedbewakers en de gidsen beter zien wie er precies tot de groep behoort, en de individuele bezoekers extra wijzen op het belang van 1,5 m afstand.

› **Een deelnemer aan de sessie oppert: is het een idee om een rondleiding, die normaal 1,5 uur duurt, op te splitsen in drie aaneensluitende rondleidingen van 30 min.? Zo is het voor de (kleinere) groep goedkoper, en de gids blijft zijn opdracht in zijn geheel behouden. Hoe staan jullie tegenover dit idee?**

Het panel vindt dat toch moeilijk, vooral omdat scholen de verplaatsing moeten maken. In het Gallo-Romeins Museum komen ook klassen van buiten de provincie op bezoek en men kan deze leerlingen dan moeilijk voor slechts een halfuur een programma aanbieden.

Het is ook moeilijk omdat een gids dan driemaal moet schakelen. Hij of zij komt steeds voor een nieuwe groep met een nieuwe dynamiek en dat is erg vermoeiend. De vraag is of men daarmee een optimale beleving kan creëren voor de gids en voor de groep.

› **Er komen vele vragen over de afstandsregels, de mondmaskers en bijgevolg ook over de verstaanbaarheid van de gids ...**

Het werken met kleinere groepen is in elk geval beter voor de interactie en de verstaanbaarheid, want ook de gids moet een mondmasker dragen. Of de gids verstaanbaar is hangt niet alleen af van het mondmasker, maar ook van de draagkracht van de stem, en de akoestiek in de ruimtes. Op voorhand testen is aangewezen.



M Leuven denkt erover na hoe het wegvallen van de non-verbale communicatie en de gezichtsexpressie kan worden gecompenseerd. Zo onderzoeken ze of het voldoende veilig is om te werken met venstermaskers (voor gidsen en publieksbegeleiders). Die laten toe om te liplezen en de mimiek beter te volgen. Daarnaast kunnen er misschien beelden en gebaren in de plaats komen, of de gidsen kunnen werken met meer stiltemomenten? Omdat de groepen kleiner zijn en de deelnemers beseffen dat het moeilijker is om te volgen is het tijdens rondleidingen vaak muisstil in het museum, en dat verhoogt natuurlijk het luistercomfort.

Een deelnemer in de groep oppert dat er opleidingen non-verbale communicatie en mimiek bestaan. Misschien is het een uitgelezen moment om in een dergelijke opleiding te investeren, om er tips te kunnen uithalen voor de gidspraktijk.

Andere deelnemers in de chat gaan voort op de venstermaskers die kunnen aandampen. Dat zou te voorkomen zijn door ze te behandelen met een speciaal doekje waarmee ook brillen dampvrij blijven, of met een doekje met afwasmiddel.

Het Gallo-Romeins Museum gebruikt een *tour guiding* systeem om de verstaanbaarheid te vergroten. In zo'n systeem heeft elke deelnemer een eigen ontvanger en dat werkt stembesparend voor de gidsen. Het museum testte ook uit of de gids verstaanbaar bleef met een mondmasker op. De combinatie van een chirurgisch masker met het systeem bleek het beste resultaat op te leveren, zonder gekraak of geruis op de lijn. Elke groep die vertrekt met een gids kan gebruikmaken van dat systeem. En wellicht schaft het museum in de toekomst nog bijkomende zenders aan. Aandachtspunt voor de aanschaf van een dergelijk systeem is de interactie. Zorg voor een systeem dat het over en weer communiceren tussen de gids en de groep toelaat.

De deelnemers suggereren om te onderzoeken of het installeren van een ringleiding tot de mogelijkheden behoort.

In het S.M.A.K. merkt men, net als in M, dat de groepen wat stiller zijn dan vroeger. De gidsen dragen een mondmasker en spreken wellicht ook wat luider.

› **Worden materialen/voorwerpen gebruikt tijdens de rondleiding? Voor volwassenen is dit te vermijden, kan het nog in het aanbod voor scholen?**

De algemene richtlijnen geven aan dat het geen goed idee is om voorwerpen door te geven. Zeker als het over gladde oppervlaktes gaat. Ook documenten vallen daaronder. Individuele bundels mogen dan weer wel.

M Leuven beperkt het gebruik van materialen tot het absolute minimum. De gidsen maken vooral gebruik van materialen die de klas kan meenemen of die het museum makkelijk kan ontsmetten. In het lager onderwijs krijgen de leerlingen een clipbord met een papieren bundel, waarin ze individuele tekenopdrachten vinden. De gidsen volgen een vast parcours, maar hebben wel veel vrijheid in het kiezen van de opdrachten.

In het Gallo-Romeins Museum heeft men per programma voor de scholen bekeken wat nog wel gebruikt kan worden en wat niet. Het gebruik van kleding moeten ze bv. achterwege laten omdat dit niet van de ene groep naar de andere kan, en ook niet gemakkelijk kan worden ontsmet. Er worden wel workshops georganiseerd waar de leerlingen objecten aanraken. Samen met een preventie-adviseur van Mensura is overlopen welke interactieve handelingen er wel mogelijk zijn. Het museum maakte per rondleiding een draaiboek met wat kan en wat absoluut niet kan. En dat is uitgebreid met de gidsen doorgesproken. Opdrachten met textiel, ruiken en proeven mogen niet van Mensura. Voelen mag wel, mits het vooraf ontsmetten van de handen (per zaal, per ruimte).

Museum Mayer van den Bergh heeft in 'normale' omstandigheden drie installaties die inzetten op voelen, ruiken en proeven. De gidsen maakten bijvoorbeeld graag gebruik van de snoepjes die smaken weergeven van zaken die ook op het schilderij te zien zijn. Dit soort materiaal kan momenteel niet gebruikt worden. Enkel de auditieve elementen bleven behouden; niet meer via aparte 'oortjes' die de bezoeker moet vastnemen, wel via kleine speakers. De gids kan deze audiofragmenten bedienen via een touchscreen. Voor die touchscreens krijgen bezoekers een touchpen mee, zodat ze ze niet met de handen moeten aanraken. Die pen wordt na gebruik ontsmet. Voor de zomeractie van Vlieg werkte het museum met kosteloze materialen die de kinderen konden meenemen naar huis.

› **Voor kinderateliers kan materiaal wel worden gebruikt? Sommige rondleidingen sluiten ook af met een activiteit in een educatieve ruimte. Wordt deze verlucht?**

Voor de workshops in het Gallo-Romeins Museum geldt de grondregel van handhygiëne: bij het binnenkomen moeten alle leerlingen de handen grondig ontsmetten. Vervolgens kunnen ze veilig materialen aanraken en doorgeven. Het is belangrijk dat tafels en stoelen ook na elke groep goed gereinigd worden: sprays en doekjes staan klaar. En uiteraard is er ook veel aandacht voor het verluchten van de ruimte. Tussen twee groepen voorziet het museum ook een pauze van 30 minuten zodat er voldoende ventilatie kan zijn.

Het dragen van handschoenen door de gids en/of bezoekers bij het hanteren van materialen is geen volwaardig alternatief voor een goede handhygiëne. Integendeel, het kan een vals gevoel van veiligheid creëren.

In het S.M.A.K. geldt de regel dat slechtzijnde en blinde bezoekers een begeleider moeten meenemen. De gids kan in deze context immers niet meer de hand van de bezoeker vastnemen om op die manier objecten aan te raken. Wat de ventilatie betreft, heeft het S.M.A.K. besloten om de filmzaal voorlopig te sluiten voor het publiek. Die zaal stelden ze voordien open voor scholen. Maar deze ruimte heeft geen raam en kan dus niet optimaal verlucht worden. Dus gebruiken ze de zaal nu niet. Maar een klas die 1,5 uur wordt rondgeleid, heeft wel rustpunten nodig; een plek waar ze even halt kunnen houden en bv. een kringgesprek kunnen voeren. Zulke plekken heeft het museum voorzien en de bewakers zijn daarvan op de hoogte. Zo niet, manen ze een groep die halt houdt toch aan om in beweging te blijven.

Onderwijs Vlaanderen legt in zijn draaiboeken zeer veel nadruk op een goede verluchting van ruimtes. Lees de adviezen in de FAQ's voor scholen er best ook op na via de website [www.onderwijs.vlaanderen.be](http://www.onderwijs.vlaanderen.be).

› **Ontsmetten gidsen zelf de gebruikte materialen?**

M Leuven beschikt over een materialenruimte waar al het materiaal na afloop van een rondleiding in dozen wordt afgezonderd. Nadien kan de gids het materiaal reinigen/ontsmetten en klaarzetten voor de volgende rondleiding.

In het Gallo-Romeins Museum maakt de gids na elk atelier samen met de leerkracht de tafels en de stoelen schoon. Het museum staat in voor het reinigen van het materiaal. De audiotostellen worden telkens na elk gebruik gereinigd door het baliepersoneel.

In Museum Mayer van den Bergh reinigt het baliepersoneel de touchpennen. De touchscreens worden door het poetspersoneel ontsmet.

## › Houden bezoekers (in rondleidingen) zich doorgaans goed aan de regels?

M Leuven spoort de gidsen aan om zeker alert te zijn. Waar het bij een mondmasker in een oogopslag duidelijk is of de regel wordt gerespecteerd of niet, is dat voor de afstandsregels veel minder duidelijk. Het museum geeft de gidsen het mandaat om groepen hierop aan te spreken. Bovendien hebben publieksbegeleiders op zaal ook een belangrijke rol om de gids mee te ondersteunen en een oogje in het zeil te houden. Zo kan de gids volop op inhoud en beleving blijven inzetten. Het kan bovendien een goed idee zijn om ook expliciet iemand van de groep aan te duiden om de afstandsregels in de gaten te houden.

In het Gallo-Romeins Museum overlopen de gidsen in het begin van de rondleiding de spelregels en geven ze duidelijk aan wat kan en wat niet. De voorbije zomer waren de bezoekers heel gedisciplineerd, en ondervond het museum geen problemen.

In Museum Mayer van den Bergh krijgen gidsen voor elke rondleiding een extra briefing: een mail met de laatste geldende maatregelen. Ze krijgen ook de raad om echt opmerkzaam te zijn op het correct dragen van de mondmaskers. In een kleine ruimte draagt elke bezoeker immers een grote verantwoordelijkheid voor de andere aanwezigen.

## Soorten rondleidingen

### › Welke soorten rondleidingen bieden jullie aan en voor wie?

In Museum Mayer van den Bergh ging een nieuw initiatief van start: 'Kenners in huis'. Dit houdt in dat er op bepaalde dagen tussen 12.00 en 16.00 uur een gids op zaal aanwezig is. De gidsen op zaal lopen rond van bubbel naar bubbel. Ze brengen geen lang verhaal, maar wel een antwoord op maat van de bezoeker. Deze gidsen spreken de bezoekers rechtstreeks aan: "Als u meer wil weten: ik ben hier voor u." Die gids op zaal is een soort van cadeau aan de bezoekers, vooral omdat het museum heeft moeten beslissen om de audioguides niet langer aan te bieden. De bezoekers betalen hier dus geen meerprijs voor, het museum betaalt de gids met het publieksbemiddelingsbudget. Dat is voorlopig mogelijk gezien geplande evenementen zoals Erfgoeddag niet konden plaatsvinden. Het museum betaalt de gids voor het gidsen op zaal per blok van twee uur (dus 2x2 voor het tijdstip tussen 12 en 16 uur). Voor een aantal gidsen was het even wennen om bezoekers heel proactief aan te spreken en in te spelen op de vragen die bij hen leven. Maar ze zijn nu heel enthousiast over dit project, omdat ze persoonlijk en individueel kunnen werken. Dat levert vaak verrassende vragen op en bijzondere persoonlijke associaties met de kunstwerken, die ze anders niet snel zullen horen. Deze gidsen kregen ook heel positieve reacties van de bezoekers. Wie graag een ervaring naleest, kan terecht op deze blog: <https://gidsenhumus.wordpress.com/2020/07/21/ikbeneenattentievooru>.

Daarnaast heeft Museum Mayer van den Bergh ook een instaprondleiding. Elke eerste zondag van de maand kunnen 9 individuele bezoekers deelnemen, en dat kost 5 euro per persoon. Dat is dan echt een rondleiding van anderhalf uur. Deze rondleidingen zijn altijd snel volzet, dus er is veel vraag naar. Het museum merkt dat de bezoekers het heel fijn vinden om iets extra te krijgen. Dat is voor hen een grote meerwaarde.

Ook het S.M.A.K. organiseert elke eerste zondag van de maand een instaprondleiding tegen 5 euro. Dat deed het museum ook al voor de coronaperiode en het is een groot succes. Daarnaast heeft het S.M.A.K. 'gouden gidsen', gidsen op zaal naar het voorbeeld van het Van Abbe Museum in Eindhoven (daar heten ze 'cicerone'). Ook de gouden gidsen op zaal worden al langer ingezet, maar ze worden in deze tijden nu meer geraadpleegd. Dat komt omdat de bezoekers nu een vast parcours volgen en de gouden gids dus zeker ontmoeten op hun pad.

Het Gallo-Romeins Museum biedt de service van 'supergidsen' aan in de schoolvakanties en op zondagnamiddag. Aanvankelijk was dit expliciet gericht op families. Net als in het S.M.A.K. en Museum Mayer van den Bergh is dit een interactieve manier om op zaal met vragen van de bezoekers om te gaan.

### › En wat met kwetsbare doelgroepen?

Het S.M.A.K. schortte aanvankelijk rondleidingen voor mensen met een beperking op, en kreeg daarover al snel heel veel vragen. Ondertussen is het weer mogelijk om voor die groepen een rondleiding aan te vragen. Het museum legt daarbij de verantwoordelijkheid bij de begeleiders van de groep: zij kunnen het best inschatten of hun mensen de regels kunnen naleven of niet. Ondertussen kreeg het museum al veel lof van een groep met jongdemente personen die genoten heeft van de rondleiding.

M Leuven tracht naargelang de vraag steeds op maat te werken.

### › Hoe leid je toch nog interactief rond?

Op zich is M Leuven blij om met kleinere groepen te kunnen werken, want dat is echt een heel groot verschil. Het is fijner werken, meer op maat van elk kind. De opdrachten die het museum voorziet zijn nu meer gericht op het kind als individu, en niet meer op opdrachten die de kinderen in kleine groepjes moeten maken. De individuele beleving staat voorop, al bespreekt de gids de opdracht wel nog plenair. De kinderen gaan meer dan ooit zelf aan de slag.

In het Gallo-Romeins Museum waren de groepen altijd wat kleiner - maximaal 15 personen - met interactie voorop. Het non-verbale aspect van het rondleiden valt nu weg. Daarom zet het museum volop in op dialoog en dat betekent: veel vragen stellen, observatieopdrachten geven, en vragen vanuit de leefwereld van de kinderen stimuleren.

Museum Hof van Busleyden geeft in de chat aan te willen experimenteren met een groep eerst gezamenlijk aan te spreken in een grote ruimte, om vervolgens de leerlingen/personen individueel op stap te sturen met kijk- en reflectieopdrachten in de kleinere ruimtes. Afsluiten kan dan met een hergroepering voor terugkoppeling in weer een grotere ruimte.

### › Wat zijn alternatieven voor een rondleiding? Is online rondleiden een optie?

Het Gallo-Romeins Museum speelt met het idee om een online rondleiding te maken voor leerlingen van het secundair onderwijs, omdat het thema van de volgende tentoonstelling helemaal binnen hun curriculum valt. Toch is er ook nog wat terughoudendheid: komt er geen overkill van online tools? Kan een digitale rondleiding wel op tegen de ervaring van een fysiek bezoek en het waarnemen van objecten in het echt?

Het museum huurt ook een eigen leslokaal op LessonUp, een Nederlands platform waar leerkrachten lessen kunnen opvragen, en online materiaal delen met elkaar. Tijdens de lockdown deelde het museum er al de filmpjes die normaliter op zaal te zien zijn. Ook de nieuwe online tool moet daar terechtkomen.

De website KlasCement.net is een gelijkaardig platform voor leerkrachten in Vlaanderen en Brussel.

M Leuven heeft tijdens de lockdown veel materiaal digitaal ontsloten. Het museum maakte ook nieuwe online expo's en plaatste rondleidingen door curatoren op zaal online. Er kunnen geen digitale rondleidingen met gids worden aangevraagd: het digitale materiaal is namelijk eerder een surplus, een aanvulling op de gewone rondleidingen. De vraag is namelijk ook of bezoekers wel zouden betalen voor een louter digitale rondleiding.

Het S.M.A.K. werkt vaak met levende kunstenaars en maakt filmpjes waarbij de kunstenaar met de directeur door de tentoonstelling wandelt. Dat is eerder een *teaser* dan een echte rondleiding. Ook dit museum vindt dat een echt bezoek aan de ruimte moeilijk kan worden vervangen door een digitale gidsbeurt. Wel wil het S.M.A.K. volop onderzoeken wat de mogelijkheden van een complementair digitaal aanbod kunnen zijn.

Bozar geeft via de chat aan enkele online rondleidingen te hebben georganiseerd via ZOOM: een presentatie met foto's, zaalzichten, in interactie met de gids. Dit werd positief geëvalueerd en het programma wordt in het najaar voortgezet.

Museum Hof van Busleyden verwijst in de chat naar een interessante publicatie van Andrew McIntyre, *Covid Audience Mindset Survey*, over hoe bezoekers (digitaal) betrokken blijven tijdens coronatijd: <https://mhminsight.com/articles/covid-audience-mindsets-10698>.

## Communicatie

### › Is er een terugval in het aantal rondleidingen? Hoe kan je het publiek ervan overtuigen dat je coronaproof gidst?

Heldere communicatie is nodig, ook specifiek voor scholen. M Leuven kiest voor een positieve boodschap: "M voor jou alleen" of "M voor jouw klas alleen". Ook de mensen van het telefonisch onthaal zijn goed op de hoogte van de afspraken over rondleidingen en kunnen dus ook mensen geruststellen.

Ook Museum Mayer van den Bergh geeft mee dat het museum een veilige plek is. Toch is het ook belangrijk om mensen niet te *pushen*. Het museum hoort toch regelmatig dat mensen nog niet durven komen, en dat is op zich ook prima. In dat geval is er nog steeds een interessant digitaal aanbod, zodat ze toch nog bij het museum betrokken kunnen zijn. Het is belangrijk om te respecteren als ze niet durven en deze wat angstigere bezoekers niet het gevoel te geven dat ze abnormaal zijn.

Het S.M.A.K. wijst nog op een geslaagde campagne uit de lockdowntijd: de affichecampagne 'S.M.A.K. is dicht(bij)'. Inwoners van Gent konden een affiche aanvragen en 3.800 onder hen deden dat effectief. Ze konden kiezen of ze een beeld uit de collectie wilden ontvangen of een werk uit de tijdelijke tentoonstelling. Interessante observatie was dat 56 % graag een werk uit de eigen collectie op de affiche wilde hebben. Nu bundelen we de krachten met andere musea in Gent voor de campagne 'Het is tijd om dichterbij te komen'. Die samenwerking is een positief gevolg van corona.

## Aandacht voor het gidsenteam

### › Hoe bereiden we gidsen voor?

Toerisme Vlaanderen maakte een handig protocol dat kan als checklist kan fungeren. Zie: [www.toerismevlaanderen.be/overzicht-protocollen](http://www.toerismevlaanderen.be/overzicht-protocollen).

Het Gallo-Romeins Museum bracht na de zomer de gidsen samen in twee groepen en dat werd een blij weerzien. Samen met hen werd het stappenplan van de maatregelen overlopen: naast algemene zaken kwam per programma aan bod wat wel en wat niet kan. De gidsen werden ook ingeschakeld als supergids in de zalen (zie eerder in dit verslag). Dat was een fijne manier om de gidsenwerking weer op te starten en hen opnieuw met het publiek in contact te brengen.

Het S.M.A.K. maakte voor de gidsenploeg een heldere presentatie met een overzicht van het hele circuit. Daar staat bijvoorbeeld op aangeduid waar er rustpunten zijn voor een kringgesprek. Dat circuit en die rustpunten waren vooraf afgetoetst met de erfgoedbewaking, zodat ook zij hiervan op de hoogte zijn en een extra oogje in het zeil kunnen houden.

› **Hoe hebben we aandacht voor alle gidsen in het team en hoe behouden we betrokkenheid?**

Het S.M.A.K. lanceerde tijdens de lockdown het initiatief 'Vergeet de gids niet!'. De aanleiding was een vraag van Janien Prummel, docente van de workshop 'Kwaliteit in gidsen' (een organisatie van Toerisme Vlaanderen, Herita en FARO; de workshop wordt op geregelde tijdstippen georganiseerd) of de gidsen zichtbaar waren op de website. Dat was toen nog niet het geval. De lockdown bood de ideale aanleiding om daar verandering in te brengen. De gidsen konden als ze dat wilden een getuigenis delen, een verhaal over hun band met een bepaald werk of een fijne anekdote. Dat deden ze graag én goed, want gidsen zijn nu eenmaal echte vertellers. Het verhaal kwam, samen met een foto van de gids en het werk in kwestie, op de website van het S.M.A.K. en elke week ook in de nieuwsbrief. Uiteindelijk komen deze verhalen op een aparte pagina terecht. Daarnaast ontving elke gids een handgeschreven kaartje van de directeur, een gebaar dat erg gewaardeerd werd.

M Leuven organiseerde tijdens de vakantie digitale opleidingen voor de gidsen en bood hen de gelegenheid om digitaal info uit te wisselen. Het museum heeft ook werkgroepen voor het ontwikkelen van een nieuw aanbod en die zijn online verder blijven bestaan. M wil de gidsen in de mate van het mogelijke wel inzetten voor andere taken, maar dat is zoeken, ook budgettair. Daarom maakt M prioritair werk van het werven van nieuwe groepen.

Het is overigens ook niet zo dat alle gidsen de draad alweer willen oppikken. Na een bevraging in M bleek dat twee gidsen nog niet van start willen gaan. Anderen gaven aan dat ze naast hun activiteit als gids nog een andere job hebben, en zij geven dus collega-gidsen voorrang om groepen te begeleiden.

Museum Mayer van den Bergh vindt het belangrijk om gidsen te blijven betrekken bij het museum. En dus heeft het de activiteit voor Vlieg laten uitwerken door een gids in plaats van een externe. Maar men kan niet alle gidsen een dergelijke opdracht geven. Het museum weet immers niet wanneer alles weer echt uit de startblokken kan schieten. De gidsen op zaal worden betaald met budget van het museum. Zo kunnen ze toch feeling houden met het museum en de bezoekers.

Bokrijk geeft in de chat aan dat zij coronaproof zomermeetings organiseerden om op verhaal te komen, en om samen na te denken over het gidsen vanaf april '21.

## Diverse

### › Gebruik van liften?

Zie de brochure van FARO n.a.v. de livesessies over de heropstart van de musea: [https://faro.be/sites/default/files/bijlagen/pagina/Brochure\\_heropeningmusea\\_v5.pdf](https://faro.be/sites/default/files/bijlagen/pagina/Brochure_heropeningmusea_v5.pdf). Het gebruik wordt in het algemeen afgeraden, en het maximum aantal personen beperkt. Met een groep: de persoon in kwestie die de lift echt nodig heeft kan met een begeleider (van het museum of iemand anders in de groep) de lift nemen en later weer aansluiten bij een groep. De algemene richtlijn is om zo weinig mogelijk liften gebruiken.

### › Desinfecteren audiophones?

Zie de brochure n.a.v. de livesessies over de heropstart van musea: [https://faro.be/sites/default/files/bijlagen/pagina/Brochure\\_heropeningmusea\\_v5.pdf](https://faro.be/sites/default/files/bijlagen/pagina/Brochure_heropeningmusea_v5.pdf). Alle touchzones en contactmaterialen zoals trapleuningen ... moeten zoveel mogelijk gereinigd en ontsmet worden. Bovendien moet men handgel ter beschikking stellen van bezoekers.

### › Vervoer per bus? Rondritten per bus?

Een aantal regels staan beschreven bij de FAQ's op de website van Onderwijs Vlaanderen: <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/coronamaatregelen-informatie-voor-scholen>. Ook Toerisme Vlaanderen verwijst naar een veiligheidsprotocol over vervoer van groepen in de bus: <https://www.toerismevlaanderen.be/overzicht-protocollen>.

Ypermuseum deelt in de chat dat de gids voor de bus zich met de eigen wagen verplaatst. Zo wordt vermeden dat de gids samen met vele schoolkinderen op een bus moet stappen.

### › Rondleiden in openlucht, fietstochten, enz.?

Het gebruik van enkel een *face shield* door de gids is niet veilig. Ook niet in openlucht. Een mondkapje dragen én afstand houden is verplicht; ook in openlucht.

### › Wat zijn de annuleringsvoorwaarden voor groepen en voor gidsen?

In het Gallo-Romeins Museum moeten groepen in 'normale' omstandigheden 3 weken op voorhand annuleren, anders worden de gidsenvergoedingen in rekening gebracht. Momenteel rekent het museum geen annuleringskosten aan omwille van overmacht (= corona), ook niet voor de gidsenvergoedingen. Bij twijfel of een groep effectief zal komen opdagen, contacteert het museum de groep zelf een week op voorhand.

In het S.M.A.K. kan een gids in normale omstandigheden tot 10 werkdagen vóór het bezoek kosteloos geannuleerd worden. Bij annulering binnen 10 werkdagen vóór de rondleiding wordt het volledige bedrag aangerekend. Het S.M.A.K. bekijkt in deze bijzondere corona-omstandigheden echter geval per geval. Stel dat code geel evolueert naar code oranje waardoor een school moet annuleren, hoeft de school de rondleiding niet te betalen. De gidsen hebben recht op een volledig honorarium bij een annulering binnen de 2 werkdagen voor de rondleiding, tenzij er sprake is van overmacht. Dit laatste wil het museum aanpassen maar moet nog goedgekeurd worden door het directiecomité. De directeur ondersteunt alleszins het idee dat gidsen ook bij een annulering door overmacht (binnen de 2 werkdagen voor de rondleiding) recht hebben op een volledig honorarium.

M Leuven hanteert dezelfde lijn als de andere culturele instellingen in Leuven. Er is geen annuleringskost voor scholen tot het einde van het jaar. De gidsen krijgen wel een annuleringsvergoeding als de rondleiding minder dan een week vooraf geannuleerd wordt. Dat was ook voor corona het geval.

› **Moeten wij per groepsbezoek een deelnemerslijst opvragen?**

Het volstaat over de gegevens te beschikken van de groepsverantwoordelijke.

› **Is er een richtlijn over het aantal m<sup>2</sup> beschikbaar voor bezoekers?**

In het *Basisprotocol cultuur* wordt gesproken over 4 m<sup>2</sup> voor een zittende activiteit voor 50 personen, en 10 m<sup>2</sup> voor een activiteit met beweging voor 50 personen. Het bewaren van de afstandsregel van 1,5 m afstand tussen personen is echter het belangrijkste principe bij het bepalen van groepsgroottes.

› **Als je een groep wil opsplitsen en verspreiden over verschillende verdiepingen, hoe doe je dat dan met toezicht?**

Je kan de leerkracht mee inschakelen om toezicht te houden. Of je kan overwegen om fragiele objecten (tijdelijk) te verplaatsen. Of je kan bv. extra (tijdelijke) (vloer)markeringen aanbrengen.

› **Is er een lijst van musea waar rondleidingen voor scholen en/of volwassenen plaatsvinden? Wij moeten onze directie nog overtuigen.**

Die lijst is een goed idee. Laat de directie alvast de getuigenissen in dit verslag vanuit M Leuven, Museum Mayer van den Berg, het Gallo-Romeins Museum en het S.M.A.K. lezen. Het belangrijkste is om precies te weten waar de reserves bij de directie liggen (budgettair, grootte van de ruimtes, beschikbaar personeel ...?). Zo weet men beter welke argumenten te verzamelen, en ook naar welk type museum (klein of groot) dat rondleidingen reeds aanbiedt men het best verwijst.



## COLOFON

### LIVESESSIE 4 SEPTEMBER 2020

#### INLEIDING

Olga Van Oost, directeur FARO

#### MODERATOR

Hildegarde Van Genechten, adviseur educatie en participatie

#### TOELICHTING ALGEMENE MAATREGELEN EN CHATMODERATOR

Monique Verelst, adviseur infrastructuur, sceno en museografie

#### VERSLAG

Jacqueline van Leeuwen, adviseur vorming en organisatie-ontwikkeling

#### PANEL VAN DESKUNDIGEN

Sofie Vermeiren, afdelingshoofd publieksbemiddeling, M Leuven, Marlies Verreydt, medewerker publieksbemiddeling, M Leuven, Margit Didelez, publiekswerking Museum Mayer van den Bergh, Nancy Tilkin, afdelingscoördinator publieksbemiddeling Gallo-Romeins Museum, Filip Van de Velde, publieksbemiddeling en gidsenwerking S.M.A.K.

## VERSLAG

#### AUTEURS

Jacqueline van Leeuwen, Monique Verelst, Mieke Van Doorselaer, Hildegarde Van Genechten

#### TEKSTREDACTIE

Birgit Geudens

#### VORMGEVING

Silke Theuwissen

#### VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Olga Van Oost, FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw, Priemstraat 51, 1000 Brussel

Brussel, september 2020



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