



OOSTENDSE GIDSENKRING LANGE NELLE

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VERSIE feb 2023

ARTIKEL 1 GIDS WORDEN (=overname statuten)

Om gids te worden bij de Oostendse Gidsenkring 'Lange Nelle' moet je als eerste voorwaarde een **door de gidsenkring erkende opleiding gevolgd hebben en het bewijs daarvan kunnen voorleggen. Ook wie door lange ervaring met het gegidste thema of ontwerper is van een gidsbeurt komt in aanmerking. Bovendien kunnen ook enthousiastelingen die zich verdiept hebben in een gidsentema aanvaard worden.** Buitenlandse gidsen die het Nederlands voldoende machtig zijn en die zich in Vlaanderen vestigen, moeten een gelijkaardig en/of gelijkwaardig certificaat kunnen voorleggen. **Het bestuursorgaan beslist over het al dan niet aanvaarden van nieuwe gidsen.** De tweede voorwaarde om aanvaard te worden is dat de lidmaatschapsbijdrage voor het lopende werkjaar betaald werd vóór 31 januari. De derde voorwaarde om aanvaard te worden is dat de kandidaat-gids het mentortraject met goed gevolg afsluit, wat geacteerd wordt in een verslag van het bestuursorgaan.

Noot: Partners & partnerorganisaties kunnen bijkomende eisen stellen aan LN-gidsen die in hun opdracht of op hun terrein (bv. museum) willen gidsen. Dat kan gaan van specifieke nascholingen tot meelopen met ervaren gidsen en proefgidsbeurten die geëvalueerd worden.

ARTIKEL 2 ADMINISTRATIE BEGINNENDE GIDS & MENTORTRAJECT

De gids vult na zijn aanvaarding het document 'Personalialia' in: geboortedatum & -plaats, adres, rijksregisternummer, mailadres, nummer gsm (& vaste telefoon), bankrekeningnummer, **statuutkeuze** (met ondernemingsnummer als je als zelfstandige gidst). Deze gegevens worden alleen intern gebruikt en worden niet aan derden meegedeeld (naam en gsm.nr. wel aan klanten).

Nadat het bestuursorgaan het document 'Personalialia' schriftelijk of per mail kreeg, wordt de beginnende kandidaat-gids op de hoogte gesteld van de werking van de gidsenkring.

Het MENTORTRAJECT = stimulerende opvolging in een sfeer van reciprociteit gedurende een niet-afgebakende periode voor mogelijke **definitieve** opneming in het gidsenbestand + de noodzakelijke bijscholingen volgen.



OOSTENDSE GIDSENKRING LANGE NELLE

Uitleg mentortraject. Je wordt door het bestuursorgaan gedurende een niet-afgebakende periode gekoppeld aan een gids-mentor, dat is een bestuurslid of een ervaren gids. Met hem/haar spreek je af wanneer je welke gidsbeurten van andere gidsen volgt, wanneer je daarna zelf een gidsbeurt leidt, enz. Je mentor begeleidt je en hij/zij is je aanspreekpunt inzake alles wat gidsen en gidsenkring aangaat. Gedurende die niet-afgebakende periode doe je samen met je mentor aan procesevaluatie en bespreek je wat goed loopt en aan welke punten nog gewerkt moet worden. Na die periode die kandidaat-gids en mentor in onderling overleg stoppen, deelt je mentor het procesverslag mee aan het bestuursorgaan die je dan definitief kan opnemen in het gidsenbestand. Na de nodige aanvullende bijscholingen kan je door de dispatching voor de door jou gekozen & aangeduide gidsbeurten opgeroepen worden.

ARTIKEL 3 ADMINISTRATIEVE VERPLICHTINGEN VOOR ALLE GIDSEN

VOOR JE BEGINT TE GIDSEN

- 1) Je hebt de lidmaatschapsbijdrage voor het lopende jaar aan de Oostendse Gidsenkring 'Lange Nelle' betaald.
- 2) Je hebt het formulier met praktische gegevens inzake het gidsen **jaarlijks** aangepast (persoonlijke gegevens, beschikbare tijd, aangeduide wandelingen/bezoeken/musea, ...).
- 3) Je hebt de **'Verklaring op eer'** (vrijwilliger/zelfstandige in bijberoep) ondertekend. Je blijft je statuut behouden gedurende het hele kalenderjaar. Verandering kan alleen bij de start van een nieuw jaar en onder bepaalde voorwaarden (hangt af van je situatie).
- 4) Je bent in orde met alle wettelijke, fiscale en sociale verplichtingen.
- 5) Je bent bereikbaar via een mailadres & telefoonnummer via gsm/smartphone/iPhone.
- 6) Je bent als **vrijwilliger** verzekerd voor BA & lichamelijke ongevallen door de gidsenkring maar je geeft dan ook best persoonlijke, onbezoldigde gidsbeurten aan bij de dispatching. Van een schadegeval breng je direct de secretaris, secretaris@oostendeahoy.be op de hoogte.
- 7) **Zelfstandige** gidsen moeten zelf hun verzekeringen afsluiten.
- 8) Wanneer je een bepaalde periode, bv. vakantie, niet (of weer wel) kunt gidsen, breng je de dispatching via info@oostendeahoy.be op de hoogte.



OOSTENDSE GIDSENKRING LANGE NELLE


DE GIDSBEURT

- 9) Lees aandachtig alle gidsbeurtgegevens die de dispatching je mailde: datum, uur en plaats van afspraak – soort wandeling/bezoek – groepsnaam/groepsverantwoordelijke – aantal deelnemers – taal – duur – betaalwijze: factuur of BTP (= betaling ter plaatse).
- 10) Je contacteert ZELF een collega-gids als vervanger, als je een gidsbeurt door onvoorziene omstandigheden niet kunt uitvoeren en je brengt de dispatching hiervan op de hoogte: info@oostendeahoy.be.
- 11) **AANRADER!** neem mee naar de gidsbeurt

Je **BEVESTIGINGS- OF HERINNERINGSMAIL** met alle gegevens én de 2 betaalformuliertjes (4 taalvarianten):

- a) **Formulier BTPNO** (= betaalbewijs betaling ter plaatse / groep niet opgedaagd). Ook te gebruiken als de klant betalingswijze verandert van factuur naar BTP maar dat zeker binnen de 2 dagen melden aan de penningmeester + dispatching in CC zetten
- b) **Formulier BTPFAC** (=verandering van BTP naar factuur met de nodige gegevens) > alles invullen en zeker **naam en handtekening van de klant** vragen op het formulier en dit ook binnen de 2 dagen melden aan penningmeester + dispatching in CC zetten.

| VERKLARING | |
|---|---|
| ONDERGETEKENDE (NAAM): |  |
| HANDELEND IN NAAM VAN: | |
| ADRES: | |
| POSTCODE: GEMEENTE: | |
| VERKLAART HIERBIJ DAT IN TEGENSTELLING TOT DE AFSpraak VAN "CONTANTE BETALING AAN DE GIDS" | |
| VOOR DE GIDSBEURT: | |
| MET GIDS(EN): | |
| ER GEVRAAGD WORDT OM DEZE GIDSBEURT TE BETALEN NA ONTVANGST VAN DE FACTUUR EN DIT MET EEN TOESLAG VAN 5 EURO VOOR DE ADMINISTRATIEKOSTEN PER GIDS | |
| HANDEKENING | DATUM |

| Form BTPFAC | VERKLARING |
|---|---|
| ONDERGETEKENDE (NAAM): |  |
| HANDTEKENING IN NAAM VAN GIDSENVERENIGING "LANGE NELLE vzw" | |
| VERKLAART HIERBIJ: | |
| <input type="checkbox"/> DE SOM VAN (BEDRAG) VAN EURO TE HEBBEN ONTVANGEN VAN | |
| NAAM GROEP: | |
| HANDEKENING GIDS | DATUM |
| OF: | |
| <input type="checkbox"/> DE GROEP IS NIET OPGEDAAGD NA DE NORMALE WACHTTIJD. | |
| VOOR DE GIDSBEURT: | |
| MET DE GIDS(EN): | |
| HANDEKENING RAJEBEDIENDE | DATUM |

NA DE GIDSBEURT

- 12) Op het einde van de betrokken maand krijg je via de dispatching een overzicht van de door jou uitgevoerde gidsbeurten. In die mail staat ook wat je naar de kring moet overschrijven. **Doe dat telkens voor de 10de van de maand volgend op de betrokken maand.** Als je de overschrijving pas na de 10de uitvoert, dan wordt je tegoed niet op het einde van de voorziene maand maar pas de maand daarop overgeschreven. Lees die mail zorgvuldig



OOSTENDSE GIDSENKRING LANGE NELLE

door en meld asap fouten of tekortkomingen aan de penningmeester, bv. als je geen overzichtsmail kreeg: penningmeester@oostendeahoy.be

- 13) De **vrijwilliger** ontvangt daarnaast van de vzw per gidsbeurt een verplaatsingsvergoeding (max. afstand = 20 km) mits hij via de blauwe knop op de gidsenafrekening het aantal kilometers invult. De uitbetaling gebeurt op het einde van de maand na de prestatie maand.

ARTIKEL 4 BELEID IN GEVAL VAN TEKORTKOMINGEN BIJ DE GIDS

Naar aanleiding van een aantal gênante incidenten omdat de gids zijn administratieve verplichtingen niet nakwam met als gevolg dat de gidsenkring een mal figuur sloeg bij de klant/opdrachtgever met soms veel discussie, wil het bestuursorgaan de betrokken gids op zijn verantwoordelijkheid wijzen en desnoods sanctioneren. Het bestuursorgaan beklemtoont dat het uiterst zelden tot een echte sanctie komt en dat via een gesprek al veel opgelost kan worden. Het bestuursorgaan wil niet 'pamperen' maar wel vooral duidelijkheid scheppen. In dergelijke situaties is de deontologische code ook een leidraad.

- a) Bij tekortkomingen, hetzij tegenover een klant, hetzij tegenover de gidsenkring. (zoals niet komen opdagen voor een gidsbeurt, de afspraak met de klant over het bezoeken van een etablissement negeren, een volledig andere gidsbeurt uitvoeren dan wat de klant vroeg, het schofferen van de klant en/of de groepsleden, het niet-betalen van de afgesproken bijdragen, het in een kwaad daglicht stellen van de kring of collega-gidsen) **wordt de gids van het feitenrelaas op de hoogte gesteld** door de voorzitter of een ander lid van het bestuursorgaan.
- b) De gids weerlegt geargumenteed wat hem ten laste gelegd wordt en het bestuursorgaan houdt rekening met het verweer en probeert met de betrokken gids tot een compromis te komen.
- c) Als de gids de tekortkomingen blijft opstapelen, kan het bestuursorgaan van de Oostendse Gidsenkring 'Lange Nelle' vzw de (hernieuwing van de) erkenning van een gids in vraag stellen en dat voorleggen aan de eerstvolgende Algemene Vergadering of een bijzondere Algemene Vergadering daarvoor bijeenroepen. Via een geheime stemming kan een



OOSTENDSE GIDSENKRING LANGE NELLE

gids desnoods uitgesloten worden, altijd rekening houdende met het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen.

ARTIKEL 5 DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE GIDS

De **deontologische code** voor gidsen legt een aantal belangrijke gedrags- en ethische principes vast die cruciaal zijn voor elke gids. Voor de Oostendse Gidsenkring 'Lange Nelle' is deze code een kwaliteitsinstrument.

VOOR DE GIDSBEURT

- 1) Je hebt als gids het recht een aangeboden gidsbeurt te aanvaarden of te weigeren.
- 2) Je bereidt je professioneel voor op je opdrachten en volgt de nodige bijscholing.
- 3) Je bent 10 minuten voor de afspraak ter plaatse.
- 4) Je blijft een half uur wachten op een groep als die niet (tijdig) opdaagt en krijgt daarvoor een wachtgeld van 20 euro (2023) dat ook als verdienste beschouwd wordt. Je vult dit in op Formulier BTPNO (zie hoger).
- 5) Breng de dispatching ook op de hoogte van persoonlijke onbezoldigde gidsbeurten (familie, vrienden, ...) zodat je – als het nodig is - ook een beroep kunt doen op je BA-verzekering als gids.

TIJDENS DE GIDSBEURT

- 6) Je draagt zichtbaar de **jaarbade van de Oostendse Gidsenkring 'Lange Nelle'**. Elk nieuw werkjaar bezorgt de penningmeester je een nieuw exemplaar.
- 7) Je hebt een gepast voorkomen.
- 8) Je geeft geen persoonlijke standpunten weer over controversiële onderwerpen zoals godsdienst, politiek of levensstijlen.
- 9) Je verstrekt klanten correcte informatie.
- 10) Je leeft de afspraken over het overeengekomen programma en de duur na, tenzij de groep om een wijziging verzoekt (en dit binnen het tijdschema kan worden ingepast).
- 11) Je onthoudt je van verkoopsdaden; je stelt je neutraal op bij het aanbevelen van handelszaken.



OOSTENDSE GIDSENKRING LANGE NELLE

- 12) Je gedraagt je hoffelijk, beleefd en tactvol; communiceert helder en je taalgebruik is correct.
- 13) Je behandelt klanten op gelijke basis bij het leveren van diensten ongeacht bv. geslacht, etniciteit, nationaliteit, godsdienst, fysieke mogelijkheden, leeftijd enz.
- 14) Je bent discreet leidinggevend en diplomatisch naar klanten.
- 15) Je bent behulpzaam en reageert gepast bij problemen; je informeert bij een ernstig voorval voorzitter Marc Loy (0032 59 32 43 26 / marc.loy@telenet.be). Lukt dat niet, wend je tot de financieel verantwoordelijke/penningmeester Dirk Laga (0032 475 771 028 / penningmeester@oostendeahoy.be).
- 16) Je respecteert de regels en cultuur van bezochte gebieden of plaatsen.
- 17) Je draagt zorg voor het milieu en sensibiliseert klanten daartoe.
- 18) Je houdt je aan de honoraria en vergoedingen die werden afgesproken met de opdrachtgever.
- 19) Je beschadigt, noch rechtstreeks noch onrechtstreeks, de reputatie, de belangen of de dienstverlening van andere gidsen of de gidsenvereniging.

NA DE GIDSBEURT

- 20) Bij elke aanvaarde gidsbeurt mailt de dispatching ook een gidsevaluatieformulier naar de klant. Reageert de klant (+ of -), dan wordt de gids daarvan op de hoogte gesteld. Ook de gids krijgt een digitaal evaluatieformulier inzake zijn/haar gidsbeurt.
- 21) Je respecteert het opzoekingswerk en de intellectuele eigendom van collega-gidsen.
- 22) De gids heeft recht op verweer in geval hem iets ten laste gelegd wordt, dat kan een schriftelijke klacht van een klant of derden zijn of een administratieve, inhoudelijke of organisatorische tekortkoming tegenover de gidsenkring. Zie artikel 4 van het huishoudelijk reglement.



OOSTENDSE GIDSENKRING LANGE NELLE

ARTIKEL 6 WERKGROEPEN

Ter voorbereiding van eender welke activiteit of aangelegenheid kunnen werkgroepen samengesteld worden. Ze kunnen bestaan uit bestuursleden, gewone leden en gespecialiseerde niet-leden.

ARTIKEL 7 TOELAGEN

Toelagen of subsidies aan de vereniging toegekend wegens deelname aan activiteiten, vergaderingen, kadervorming, enz. komen altijd en volledig ten goede aan de vereniging.

ARTIKEL 8 VERTEGENWOORDIGING

Leden aangeduid om de vereniging te vertegenwoordigen in overkoepelende of andere organen komen op voor de vereniging en stemmen namens de vereniging, zoals bepaald door en afgesproken met het bestuur. Na elke bijeenkomst wordt een beknopt mondeling of schriftelijk verslag verwacht.

ARTIKEL 9 DISPATCHING

De verantwoordelijke voor de verdeling van de gidsbeurten, ook dispatcher genoemd, streeft naar een eerlijke en evenwichtige verdeling onder alle aangesloten gidsen op basis van beschikbaarheid en gevraagde taal.