AUDIT

HOE OPEN EN GASTVRIJ IS JOUW GEBEDSHUIS?

open kerken

© Guy FOCANT © SPW

AUDIT

Hoe open en gastvrij is jouw gebedshuis?

Deze oefening is ontworpen om de gastvrijheid van je onthaal te meten. Ze helpt je op weg naar eenvoudige en goedkope aanpassingen die de beleving van jouw bezoekers zullen verbeteren. Dit wil niet zeggen dat je jouw gebedshuis moet omvormen tot een museum, integendeel. Een kerk moet een ruimte voor rust en bezinning blijven. Maar daarenboven heeft elk gebedshuis zijn eigen verhaal te vertellen, dat bezoekers zal interesseren en intrigeren als het op de juiste manier gebracht wordt. Op die manier kan je het draagvlak voor jouw religieus erfgoed verbreden, wat zeker niet onbelangrijk is voor de toekomst.

Deze audit is één van de bijlagen van de “Inspiratiegids voor open en gastvrije kerken: Onthaal.” Deze inspiratiegids is beschikbaar op aanvraag via info@openkerken.be.

www.openkerken.eu

Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland

Hoe ga je te werk?

Vorm een groep

Stel een groep samen van ongeveer vijf personen. Neem ook zeker iemand mee die niets kent van je kerk. Een buitenstaander zal de hiaten in je onthaal veel sneller opmerken. Zijn aandacht zal sneller gaan naar dingen waar je zelf misschien helemaal niet meer bij nadenkt.

De juiste "bril"

Momenteel zijn de meeste kerken ingericht voor de eredienst. Deze oefening gaat echter niet over je kerk als plaats voor de eredienst, maar over de manier waarop mensen je kerk zien en ervaren van maandag tot zaterdag, wanneer ze open en misschien zelfs onbemand is. Bekijk je kerk dus niet door de ogen van iemand die op zondag naar de eredienst komt, maar door de ogen van iemand die op een woensdagnamiddag even langskomt uit nieuwsgierigheid.

Het is niet altijd makkelijk om objectief te oordelen over een plaats die je nauw aan het hart ligt, maar bedenk dat deze oefening net zo zeer dient om de goede punten als de zwakke punten van je onthaal te identificeren. Probeer kritisch en zo eerlijk mogelijk te zijn over wat je ziet en ervaart.

Werkwijze

Deze oefening vraagt meer dan 10 minuten tijd. Ga niet overhaast te werk. Neem het tempo van een bezoeker aan. Wees grondig en bespreek alle gestelde vragen. Noteer alle relevante opmerkingen zodat je er achteraf op kan terugvallen. Probeer samen te blijven zodat je makkelijk kan discussiëren.

Gebruik de scores als volgt:
1 – slecht, 2 – kan beter, 3 – aanvaardbaar, 4 – goed, 5 – uitstekend.

Sta ook even stil bij deze vragen: wie bezoekt momenteel ons gebedshuis? Waarnaar zijn bezoekers op zoek?

Evaluatie

Wanneer je klaar bent met je rondgang, zoek je een plaats om samen te zitten en de scores te bekijken. Heb je voornamelijk 3 of minder gescoord, dan is er nog werk aan de winkel. Geen paniek, Stichting Open Kerken kan je helpen bij het opwaarderen van je onthaal.
Wanneer je de resultaten bekijkt, kan je misschien al een uitspraak doen over het volgende:

- Wat doe je al goed?
- Wat kan er nog beter?
- Denk je dat bezoekers jouw gebedshuis over het algemeen op een positieve manier ervaren?
- Is er een uitzonderlijk of een opvallend element (of verhaal) in (of rond) je gebedshuis dat je (nog meer) kan benutten? Wat zouden bezoekers zeker moeten onthouden over je gebedshuis en/of je gemeenschap?

Aan de slag

Wellicht zijn al heel wat dingen je opgevallen louter door je gebedshuis te bekijken door de ogen van een bezoeker. Ongetwijfeld zijn er al heel wat ideeën en plannen door je hoofd gegaan. Maak een lijst met dingen die je graag zou veranderen. Denk na over de prioriteiten, een planning, een taakverdeling en een eventuele samenwerking met andere verenigingen of organisaties.

Indien je gemotiveerd bent om iets te veranderen aan de dingen die nog wat werk vragen, dan kan Stichting Open Kerken je helpen door:

- De resultaten van deze denkoefening samen te overlopen en enkele praktische oplossingen voor te stellen voor de moeilijkheden die je bent tegengekomen.
- Het aanbieden van de 'Inspiratiegids voor open en gastvrije kerken: Onthaal' met heel wat tips voor een gastvrij onthaal, aangevuld met enkele inspirerende voorbeelden.
- Het ter beschikking stellen van een fotograaf, een grafisch ontwerper en vertalers voor het aanmaken van je eigen onthaalmateriaal.

Wij danken Helen McGowan en Amanda Ross van Divine Inspiration (een organisatie van English Heritage en het Diocese of Coventry) voor het ter beschikking stellen van hun zeer nuttige werkinstrument "You're Welcome! Developing your welcome, sharing your story, 7 days a week". Het Engelstalige document is gratis te downloaden op: http://www.divine-inspiration.org.uk/resources/toolkit.

1

1. Hoe vinden bezoekers je gebedshuis?

Begin deze oefening in de omgeving van je gebedshuis.

Aandachtspunt	Score
Is je gebedshuis bewegwijzerd vanaf de hoofdbaan of vanaf de voornaamste toegangsweg(en)? Is er bewegwijzering van op de fietspaden?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Indien ja, zijn de pijlen goed zichtbaar of eerder verborgen achter planten of geparkeerde wagens? Is de informatie duidelijk leesbaar?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is het een officiële (bruine) bewegwijzering of is het een 'zelfgemaakte' versie? Heb je navraag gedaan bij de gemeente of de provincie naar de regels voor bewegwijzering?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is de informatie correct?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zien alle borden er hetzelfde uit?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Denk na over hoe bezoekers bij jou terecht komen.

Aandachtspunt	Score
Heeft je gebedshuis een website?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Bevat je website informatie voor bezoekers (foto's van je kerk, openingsuren, geschiedenis…)?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Verspreid de toeristische dienst informatie over je gebedshuis?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zijn er andere bezienswaardigheden in de omgeving? Zijn jullie openingsuren op elkaar afgestemd? Krijgen bezoekers er informatie over je gebedshuis?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Verspreiden jullie een jaarlijkse evenementenkalender?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Opmerkingen .....

.....

.....

2

2. Een eerste indruk

Ga verder tot vlakbij je gebedshuis.

Aandachtspunt	Score
Staat er een bord in de buurt van je gebedshuis?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Indien ja, bekijk hoe het eruit ziet en wat erop staat. Is het in goede staat?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is het makkelijk te lezen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Bevat het informatie over openingstijden? Is alle informatie correct? Is je gebedshuis altijd open tijdens de geafficheerde openingsuren?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Geeft het een geslaagde eerste indruk? Is het uitnodigend? Wat zegt het over je gebedshuis en wat het te bieden heeft?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Ga verder naar het kerkhof (of de omliggende tuin). Als er geen omliggende tuin of kerkhof is, bekijk dan of de onderstaande vragen al dan niet van toepassing zijn.

Aandachtspunt	Score
Is er een duidelijke ingang? Is er meer dan één ingang wanneer mensen de kerk benaderen? Schept dit verwarring?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Indien er een hek is: is het in goede staat en is het vlot te openen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is het pad naar de ingang en de omliggende omgeving netjes, proper en onkruidvrij? Is er bebloeming?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Als er interessante elementen rondom je kerk zijn (een herdenkingsmonument, een bijzondere grafsteen, een kruisweg, een kruidentuin, een kunstwerk…), zijn deze makkelijk terug te vinden?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zijn er rustbanken? Is er een fietsenrek? Is er een vuilbak? Indien ja, zijn ze in goede staat?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

2

Ga verder tot aan de hoofdingang van je gebedshuis.

Aandachtspunt	Score
Hoe weet een bezoeker dat dit de ingang is?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Hoe weet een bezoeker dat hij binnen mag komen? Staat de deur open? Is er een bord met "OPEN" of "Welkom in onze kerk" ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er een speciale toegang voor mindervaliden (rolstoelgebruikers, blinden en slechtzienden…) ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is het portaal goed verlicht?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Ga de kerk binnen.

Aandachtspunt	Score
Is de kerk voldoende verlicht vanbinnen of is het contrast met buiten erg groot?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Wordt er extra verlicht op donkere dagen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is de kerk netjes en proper? Staat alles op orde? Krijg je het gevoel dat er goed voor het gebouw wordt gezorgd?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er achtergrondmuziek?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er bebloeming?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Staat er vermeld wat bezoekers wel en niet mogen doen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zijn er toiletten? Zo ja, zijn ze duidelijk aangeduid? Zijn ze proper en verzorgd?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Opmerkingen .....

.....

.....

.....

.....

3. Het bezoek

3

Maak een rondgang in je gebedshuis.

Aandachtspunt	Score
Eens binnen, hoe vindt een bezoeker de weg? Wordt hij daarin geholpen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Indien er vrijwilligers aanwezig zijn: kunnen zij antwoorden op diverse vragen (geschiedenis, omgeving, godsdienst…)?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Worden de meest interessante delen en stukken van je gebedshuis op één of andere manier benadrukt?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er een speciale ruimte voor stilte en gebed?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Bekijk je onthaalruimte. Als je geen onthaalruimte hebt, bekijk dan of de onderstaande vragen al dan niet van toepassing zijn.

Aandachtspunt	Score
Is er een infobord?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Indien ja, is er een duidelijk onderscheid tussen informatie voor bezoekers en voor parochianen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is alle informatie nog recent?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Ziet het er netjes uit?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er een onthaalhoek? Is er een onthaaltafel voor bezoekers?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er een kinderhoek? Gebruik je het tekenboek van de Stichting Open Kerken. Indien ja, liggen er ook kleurpotloden?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Welke informatie geef je bezoekers om het maximum uit hun bezoek te halen? Is er informatie over het erfgoed? Over je godsdienst en je gemeenschap? Over interessante verhalen of anekdotes?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er een plattegrond voorhanden met aanduiding van de meest interessante elementen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

3

Aandachtspunt	Score
Geef je informatie over bijvoorbeeld het dichtstbijzijnde toilet, lokale wandelingen, goede plaatsen om iets te eten en te drinken…?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is alle informatie correct?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Ziet alles er uitnodigend en aantrekkelijk uit? Worden teksten voldoende afgewisseld met foto's?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Geef je informatie over (huidige) restauraties of werken in je kerk?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Bekijk je informatiedragers, als die er zijn. Als je geen informatiedragers hebt, bekijk dan of de onderstaande vragen al dan niet van toepassing zijn.

Aandachtspunt	Score
Heb je een eenvoudige folder of een gids over je kerk?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is deze beschikbaar in een grote oplage en in verschillende talen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is alle informatie correct en relevant?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Ziet alles er netjes en aantrekkelijk uit? Werd voor al het materiaal dezelfde "huisstijl" gebruikt?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is de tekst makkelijk te begrijpen? Wat is de verhouding tussen tekst en foto's? Nodigt de folder of gids uit tot lezen? Heb je de folder of gids al eens laten lezen door iemand die er niets van kent?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zijn de gebruikte foto's recent en van goede kwaliteit?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Heb je materiaal of activiteiten die gericht zijn op kinderen?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Opmerkingen .....

.....

.....

.....

4. Interactie

Denk even na over de manier waarop je contact legt met bezoekers.

Aandachtspunt	Score
Is er een gastenboek? Kunnen bezoekers op één of andere manier feedback geven?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Kunnen bezoekers een gift doen ten voordele van 'het onthaal' of 'het onderhoud' van de kerk? Kunnen bezoekers 'steunend lid' of 'vriend van…' je gebedshuis worden?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Heb je al eens een enquête gedaan naar de herkomst en tevredenheid van je bezoekers?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Kunnen bezoekers op één of andere manier in contact blijven of op de hoogte gehouden worden van nieuwigheden? Is je kerk aanwezig in de sociale media (blog, facebook, twitter…) of heb je een nieuwsbrief?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Opmerkingen .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Onze werking

Sta even stil bij de manier waarop jullie het onthaal organiseren.

Aandachtspunt	Score
Is er iemand aangeduid als verantwoordelijke voor het onthaal? Is iedereen hiervan op de hoogte (parochieteam, kerkfabriek, pastoor, dienst cultuur/toerisme…)?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zijn er vrijwilligers om het onthaal te verzekeren of om af en toe de kerk te controleren tijdens de openingsuren?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Is er regelmatig overleg tussen alle medewerkers? Is er een logboek waarin bevindingen, incidenten, goede ideeën… genoteerd worden?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Hebben jullie een doelgroepenwerking? Indien ja, is iedereen op de hoogte van welke doelgroepen centraal staan in jullie werking?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zijn omwonenden, politie, stadswacht… op de hoogte van de openstelling van je kerk? Kregen zij een lijst met contactpersonen voor je gebedshuis?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Opmerkingen .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

If heritage is to have meaning, either to the present or the future generations,
then it must be made accessible and relevant to those who wish to experience it.

Garrod & Fyall, 2000

open kerken

Open Kerken vzw

Donkerstraat 20a - 1541 Sint-Pieters-Kapelle - Belgium • **Zetel**: KIK/IRPA - Jubelpark 1 - 1000 Brussel - Belgium • NN 0820.268.226
Tel: +32 479 92 36 25 • info@openkerken.be • www.openkerken.eu • IBAN BE74 0016 0364 3507 - BIC GEBABEBB