

# FAMILIE MANIFEST

— ELK CULTUURHUIS INCLUSIEF —

## Musea en erfgoedhuizen

Hieronder vind je 25 mogelijke actiepunten. Zo kiezen jullie zelf hoe jullie de familievriendelijkheid van jullie museum of erfgoedhuis willen versterken in de promotie, voor de planning, bij de ontvangst, tijdens of na een bezoek.

De actiepunten werden ontwikkeld samen met sociale organisaties, zo kunnen we inspelen op wat families echt belangrijk vinden. Per actiepunt zijn er enkele voorbeelden ter suggestie, maar kies vooral wat het best bij jullie cultuurhuis past.

### Promotie van jullie aanbod

#### **1. Wij maken alle praktische info over de familie-activiteit makkelijk te vinden en te begrijpen op onze website of Facebookpagina, in folders of brochures ...**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Vanaf welke leeftijd is een kind welkom?
- Zijn kinderen van andere leeftijden ook welkom (kinderopvang)?
- Hoe lang duurt het bezoek of de activiteit gemiddeld?
- Hoe schrijf je in? Of is dat niet nodig?
- Kunnen/moeten ouders meedoen met de activiteit?
- Hoe goed moet je Nederlands kennen (gebruik taaliconen)?

#### **2. Wij informeren over ons familievriendelijke aanbod daar waar families zijn, op de juiste plaatsen en bij de juiste sleutelfiguren.**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- OCMW-medewerkers
- Mensen uit religieuze verenigingen
- Lokale afdeling van de Gezinsbond

- In de wachtzaal van de VDAB of mutualiteit
- In de frituur, bij de bakker, in de buurtwinkels
- In de scholen en de kinderopvang

**3. Wij vermelden heel duidelijk wat iets kost, zodat er geen onverwachte kosten opduiken.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- Wat kost een ticket?
- Moeten ouders voor ieder gezinslid een ticket kopen voor de familie-activiteit? Wat wordt er van hen verwacht?
- Wat is gratis? Wc-bezoek, locker, vestiaire ...
- Als je materiaal ontleent, is er dan een waarborg?
- Kortingen en voordelige (sociale) tarieven? bv. UITPAS, vakantieparticipatie, korting voor begeleiders ...
- Een familieprijs waarbij 'familie' flexibel kan geïnterpreteerd worden: twee mama's met een kind, een grote zus met 4 broertjes, oma en opa met de kleinkinderen ...

**4. Wij spreken ook 50-plussers aan met ons familievriendelijke aanbod, want grootouders zorgen nu en dan mee voor kinderen.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Een gespecialiseerde nieuwsbrief
- Specifieke Facebookposts
- Flyeren na een moment waarop deze doelgroep langskomt
- Het gemeentekrantje

**5. Wij tonen ons familievriendelijke gezicht ook buiten onze muren en prikkelen zo families die ons nog niet kennen.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- Een kindvriendelijk evenement in de wijk
- Een standje op een cultuurmarkt
- Een kunstwerk ophangen in een kinderopvang of school
- Een presentatie van het aanbod of een activiteit op locatie bij een sociale organisatie

**6. Wij doen wel eens een speciaal feest, om een breder publiek te bereiken.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Zoals:

- Een familiedag met specifieke gezinsprogrammatie, zoals de Kunstendag voor kinderen, Supervlieg, Kinderhoogdag ...
- Een buurtfeest voor alle inwoners, waarbij je iedereen laat meehelpen die graag wil.

### **7. Wij nodigen sociale partners uit.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Stel sociale organisaties (interculturele praatgroep, Huizen van het Kind, NT2, Vakantieparticipatie, veldorganisaties voor kansengroepen, ...) de vraag wat jij voor hen zou kunnen betekenen. Je activiteiten bij hen voorstellen? Hun vertrouwde activiteit op jouw locatie laten plaatsvinden?
- Werk samen met sociale partners om drempels weg te werken voor families die niet uit zichzelf je cultuurhuis zouden bezoeken.

## Ondersteuning vòr een bezoek

### **8. Wij helpen kinderen met online materiaal om zich wat voor te bereiden, als ze dat willen.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Zoals:

- De digitale versie van het familieparcours
- Een filmpje van een route door je museum of erfgoedhuis
- Foto's van wat ze mogen verwachten

### **9. Wij informeren in detail over hoe je bij ons kan geraken met verschillende vervoermiddelen.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Hoe geraak je er vanaf een plek die diverse bezoekers kennen bv. bushalte, gezondheidscentrum, buurtcentrum ... ?
- Hoeveel kost een busrit?
- Wat zijn veilige fietsroutes of wat is een aangename wandelroute?

### **10. Wij zorgen ervoor dat late beslissers toch nog kunnen deelnemen.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- Gereserveerde tickets of voorinschrijvingen voor bepaalde sociale partners (interculturele praatgroep, Huizen van het Kind, NT2, veldorganisaties voor kansengroepen ...).
- Een flexibel aanvangsuur voor een vaste activiteit. Of eens starten op een ander moment.
- Nu en dan een 'drop-in drop-out'-evenement, waarbij families kunnen komen en gaan wanneer ze willen.

## Ontvangst

**11. Wij zorgen onmiddellijk voor een warme eerste indruk. Families voelen meteen dat ze welkom zijn.**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Aanbellen hoeft niet, de deur staat open.
- Mensen zien 'welkom' in verschillende talen geschreven staan.

**12. Wij nemen zelf het eerste (warme 😊) woord en we geven uitleg op maat, zodat families alle info krijgen die ze zoeken.**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- We vragen expliciet of een bezoeker graag wat extra info wil, zeker bij een eerste bezoek.
- We letten op onze taal en gebruiken woorden die ook in andere talen terugkomen (bv. ticket i.p.v. toegangkaart).
- We vatten na een uitleg alles kort samen, herhalen kan geen kwaad. We gaan er niet te snel van uit dat de bezoekers alles begrepen hebben.
- Kinderen zijn evenwaardige bezoekers, dus die heten we ook welkom.
- We maken zichtbaar welke talen de baliemedewerker spreekt. We vragen in ons team wie in welke taal te hulp kan schieten.

**13. Wij hebben aandacht voor de vertegenwoordiging van diverse doelgroepen onder onze medewerkers en vrijwilligers.**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- Zien mensen diverse gezichten bij het personeel?
- Kunnen ook kansengroepen zich herkennen in je organisatie?
- Gebruik de expertise van sociale organisaties en werk samen met hen een programma op maat uit, zodat alle bezoekers zich oprecht welkom voelen en op hun eigen manier je museum of erfgoedhuis mogen beleven.

- Geef families of sociale organisaties die met families werken inspraak in je werking via een participatief proces.

## Tijdens een bezoek

### **14. Wij maken gemakkelijk duidelijk wat kan.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Een bezoeker kan gemakkelijk zien waar foto's genomen mogen worden, waar wat te vinden is, waar het stil moet zijn. bv. met iconen.
- Een korte welkomstvideo waarin kinderen zelf vertellen wat waar mag.
- Heldere taal in onze communicatie en educatief materiaal. Niet iedereen heeft het Nederlands onder de knie of is helemaal thuis in het cultuurjargon.

### **15. Wij zorgen voor een positieve all-round ervaring voor kinderen, in het contact met de suppoost en de zaal.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Een suppoost, de directeur, de bewaker deelt een leuk weetje. Spontaan, of in een folder.
- Een suppoost met een speciale hoed of button is minder intimiderend en brengt vaak een conversatie op gang.
- Een klein opstapje aan de balie en bij de wastafel, een wc-bril op kindermaat, info aan de muur op kinderhoogte.

### **16. Wij vragen families bij te dragen aan onze collectie.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Door hen hun eigen ervaring over het thema te laten neerpennen, een thema-gerelateerde tekening te laten maken die ze kunnen ophangen, ...
- Gebruik quotes van families in je communicatie om andere gezinnen warm te maken.

**17. Wij voorzien zoveel mogelijk faciliteiten voor families en maken deze zichtbaar door signalisatie. Is er iets niet? Dan vermelden we ook dat duidelijk. We maken deze signalisatie maximaal non-verbaal door bv. het gebruik van iconen.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- Een potje, buggy-parking, lockers voor grote tassen
- Een verzorgingstafel voor zowel vrouwen als mannen toegankelijk
- Een fietsenstalling
- Kun je binnen met een rolstoel? Is er een lift?
- Wat is de wandelafstand van de parking tot de ingang?
- Waar kun je iets (van jezelf) eten en waar niet? Is er een microgolf?
- Waar kun je borstvoeding geven?
- Heb je een familieparcours? Duid het bv. aan met lijnen op de grond.

**18. Wij laten alle medewerkers de familie-activiteiten zelf ervaren zodat ze er als ervaringsdeskundigen over kunnen vertellen.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Zoals:

- door als medewerker je in te beelden dat je een gezin bent en je een bezoek plant aan je museum of erfgoedhuis. Wat wil je dat het museum of erfgoedhuis voor jou voorziet?
- door deel te nemen aan je familie-activiteit samen met de gezinnen van medewerkers.
- door families van de nabije kinderopvang uit te nodigen voor een try-out van je familie-activiteit.
- door met het hele team na te denken hoe jullie als museum of erfgoedhuis naar gezinnen kijken en hoe je ouders en kinderen kan aanspreken.

**19. Wij voorzien zowel voor de kinderen als de ouders een aangename en leerrijke activiteit.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- door een basis en een uitgebreidere versie voor jonge en oudere kinderen te voorzien waarbij je alle leeftijden probeert uit te dagen
- door met gelaagdheid in de familie-opdrachten te werken, zodat ook ouders actief kunnen deelnemen. Weetjes en humor kunnen zowel door ouders als kinderen geapprecieerd worden en open vragen nodigen uit om in dialoog te gaan.

**20. Wij zorgen voor hoekjes van ongedwongen ontspanning en rust.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- Een ontdooi-plek, een plek waar kinderen en gezinnen voor het bezoek even kunnen wennen aan de omgeving.
- Een plek waar families vrij samen kunnen spelen, bijvoorbeeld met (thematisch) spel materiaal. bv. voorzie materiaal door een partnerschap met een naburige bib/spelothek.
- Een rustige napraatplek voor ouders

### **21. Wij denken aan een praktische omkadering voor eten en drinken.**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Gratis kraantjeswater
- Een kinderstoel
- Een plek waar eigen maaltijden kunnen worden opgegeten
- Een borstvoedingsruimte
- Een microgolf
- Bij een eigen eetgelegenheid: zijn er ook gezonde kindvriendelijke gerechten? Hoeveel kosten de maaltijden? Wat is vegetarisch, halal, glutenvrij ...?

## Na een bezoek

### **22. Wij luisteren naar feedback van bezoekers**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- We vragen families wat ze van de activiteit vonden.
- We laten ook kinderen bv. tekenen/inkleuren wat ze fijn vonden.

### **23. Wij kondigen een volgende activiteit aan**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Denk aan:

- We geven een flyer of kortingsticket mee voor de volgende keer.
- We tonen de volgende gelijkaardige activiteit op een bord bij de uitgang.
- We vragen om in te schrijven op de nieuwsbrief of om de Facebookpagina te volgen.

### **24. Wij zorgen ervoor dat bezoekers thuis herinnerd worden aan het museum.**

Doen we al!  Willen we en zullen we proberen  Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- Een klein hebbeding: sticker, potlood, magneet,...

- Doeboekje of kleurplaat voor thuis
- Foto van een photobooth

**25. We stimuleren families om verder te vertellen over hun ervaring, want mond-aan-mond-reclame en social proof werken supergoed.**

O Doen we al! O Willen we en zullen we proberen O Kunnen we (nu) niet

Bijvoorbeeld:

- door te motiveren een leuke foto te posten op sociale media, eventueel met hashtag