

Hoofdstuk 2 Inleiding

Inhoud		pagina
2.1	Waarom vrijwillige molenaars?	3
2.2	Omdat molens moeten draaien!	4
2.3	Het Gilde van Molenaars	5
2.4	Wat moeten de Gildeleden ervoor doen?	7
2.5	De opleiding	9
2.6	De molen als monument	12
2.7	De molenaar als gastheer/-vrouw en ambassadeur	14



Fig. 2.0.1
Open standerdmolen

AANTEKENINGEN

2.1 WAAROM VRIJWILLIGE MOLENAARS?

Al in 1923 is het behoud van molens door de oprichting van de Vereniging De Hollandsche Molen gecoördineerd ter hand genomen. Jaren van veel werk zijn sindsdien verstreken, soms met weinig succes door onbegrip, maar met uiteindelijk toch een prachtig resultaat van meer dan 1000 voor ons land behouden molens. Honderden molens zijn in de loop der jaren gerestaureerd en onder beheer gekomen van verenigingen, stichtingen en gemeenten, die op het molenbehoud toezien.

Maar met restauratie en beheer alléén, hoe noodzakelijk en nuttig ook, zijn we er nog niet. Voor weinig andere historische monumenten geldt zo sterk het gezegde: 'stilstand is achteruitgang'. Voor de in weer en wind staande molen gaat dit opmerkelijk snel. Uit de praktijk is gebleken dat een gerestaureerde molen die nooit draait al na tien à vijftien jaar weer aan een volgende restauratiebeurt toe is. Men dient het behoud van molens dus het meest door ze regelmatig te laten draaien. En daar zijn goed opgeleide molenaars voor nodig.



Fig. 2.0.2
Halfgesloten standermolen

112.02

2.2 OMDAT MOLENS MOETEN DRAAIEN!

Een molen staat vanwege zijn functie in weer en wind. Wanneer hij niet gebruikt wordt is er meestal weinig of geen toezicht. Kleine gebreken, zoals loshangende luiken, lekkages, roest, slechte delen in het rietdek e.d. worden dan niet tijdig opgemerkt. Wanneer die wel duidelijk zichtbaar worden, is de schade meestal reeds omvangrijk. Als men molens regelmatig in werking stelt vallen deze gebreken eerder op en zijn dan vaak met weinig kosten te verhelpen, veelal door de molenaar zelf. Ook het periodieke onderhoud wordt in dat geval meestal tijdiger uitgevoerd. Dit werkt vanzelfsprekend sterk kostenbesparend.

Een draaiende molen verlevendigt daarbij het landschap veel meer dan een stilstaande. Werkend toont hij ook beter het vernuft van onze voorouders die met deze werktuigen de industrialisatie op gang brachten en er grote delen van ons land mee droogmaalden.

Daarom moeten molens draaien!

Ook de overheid erkent het belang van draaiende molens en bekwame molenaars: sinds 2014 staat het ambacht van molenaar op de Nationale Inventaris van Immaterieel Cultureel Erfgoed Nederland.

In 2017 is het ambacht van molenaar ook door de UNESCO erkend als immaterieel cultureel erfgoed.



Fig. 2.0.3
Gesloten standermolen

2.3 HET GILDE VAN MOLENAARS

In 1967 kwamen enkele molenliefhebbers bij elkaar die een duidelijk uitgangspunt gemeen hadden voor wat betreft molenbehoud, nl. het laten werken van molens. De enige goede bestemming van een molen die in overeenstemming is met het behoud ervan als levend monument, is die waarbij de molen als werktuig onaangetast blijft. Dat betekent dat de oorspronkelijke functie van de molen (graanmalen, houtzagen, polderbemaling e.d.) behouden moet blijven.

In toenemende mate deed zich echter het probleem voor van het vergrijzen of verdwijnen van de beroepsmolenaars. In onze huidige maatschappij zijn molens, of het nu industrie-, polder- of watermolens zijn, niet of nauwelijks 'rendabel' en kunnen niet zonder subsidies van de overheid of andere financiële steun. Veel vakmolenaars moesten om die reden de molendeur voorgoed achter zich dichttrekken. Het aantal windmolens met een beroepsmolenaar bedroeg toen nog geen 5% van ons molenbestand en dit percentage nam steeds verder af. Er waren dus mensen nodig die in staat zijn de molen zijn functie te laten uitoefenen. Dat waren natuurlijk in de eerste plaats de overgebleven vakmolenaars. Maar daarnaast moesten ook vrijwillige molenaars worden opgeleid.

Daarom besloot het genoemde groepje molenliefhebbers in 1972 het Gilde van Vrijwillige Molenaars op te richten – in 2022 hernoemd in Gilde van Molenaars.

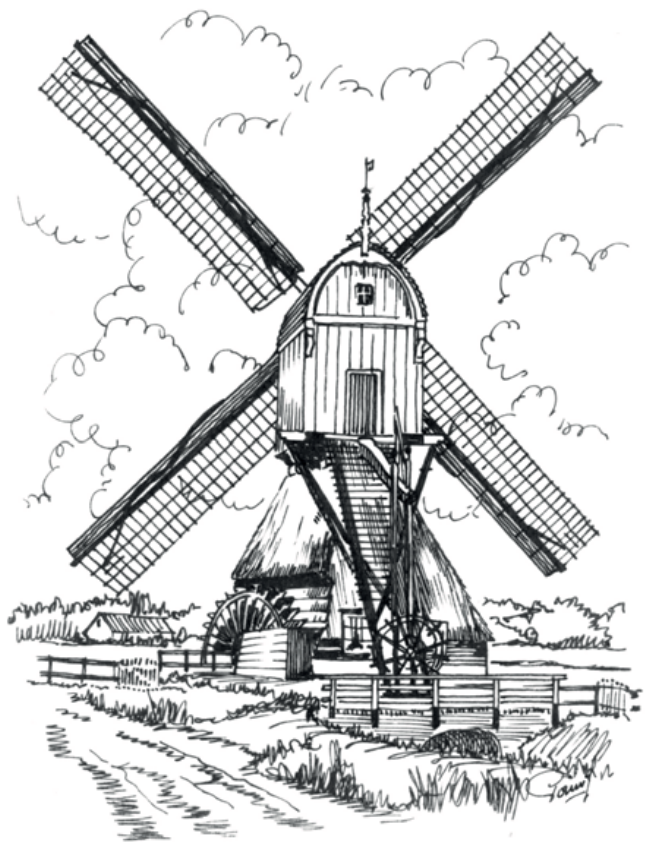


Fig. 2.0.4
Wipmolen

Dat hun argumenten steekhoudend zijn gebleken en niet alleen voortkwamen uit idealisme blijkt wel uit het feit dat de overheid aanzienlijke subsidies toekent in de kosten van het jaarlijks onderhoud van molens, onder voorwaarde dat ze regelmatig draaien!

In de statuten van het Gilde staat als doelstelling het belang van de molens in Nederland te dienen. Daartoe verzorgt zij een opleiding tot molenaar voor haar leden, behartigt zij de belangen van alle leden die deze opleiding volgen of deze reeds voltooid hebben en met molens draaien of op molens werken. Verder wordt kennis en ervaring over de productieprocessen van wind- en watermolens verzameld, gedocumenteerd, onderhouden en uitgedragen.

Het Gilde probeert haar doelstelling te realiseren door:

- Het organiseren van zowel praktische als theoretische instructiebijeenkomsten voor kennisoverdracht door instructeurs en andere deskundigen.
- Het aantrekken, benoemen en ondersteunen van instructeurs en stagemolenaars.
- Het begeleiden van leden die de opleiding volgen en hen hulp bieden bij het leggen van de daarvoor noodzakelijke contacten.
- Het verwerven van al bestaand en het (doen) opstellen van nieuw informatiemateriaal dat betrekking heeft op het malen met molens endit ter beschikking stellen van de leden.
- Het organiseren van de toelatingsexamens en het begeleiden van haar leden naar het landelijk examen, afgenomen door een commissie van deskundigen onder auspiciën van De Hollandsche Molen.
- Het adviseren over en vaststellen van de exameneisen in overleg met De Hollandse Molen.
- Het onderhouden van contacten en het samenwerken met andere landelijke en regionale moleninstanties om een zo goed mogelijk resultaat van alle activiteiten op molengebied te bereiken.
(zie ook Statuten Gilde van Molenaars)

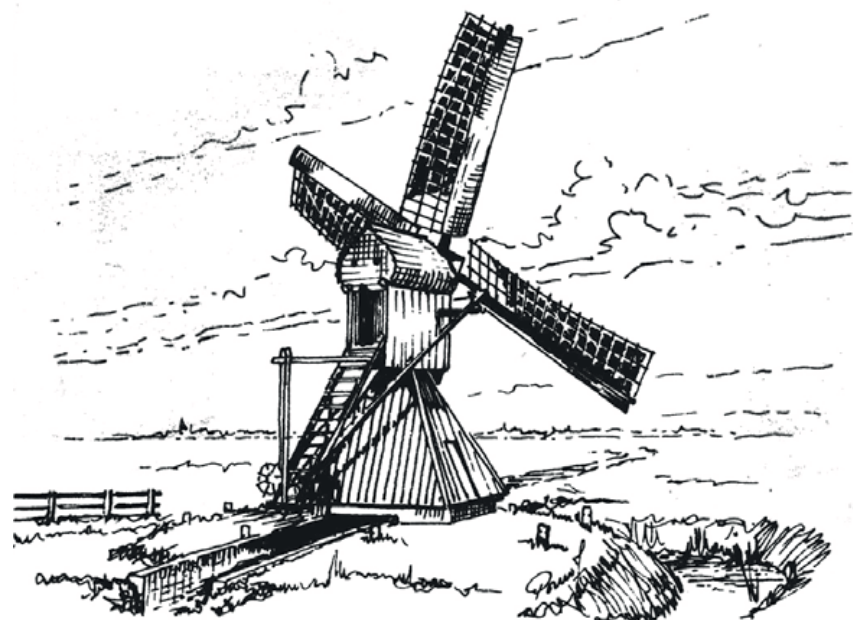


Fig. 2.0.5
Spinnenkop

2.4 WAT MOETEN DE GILDELEDEN ER VOOR DOEN?

Hierboven werd omschreven wat tenminste is vereist: daadwerkelijke belangstelling en enthousiasme. Om de opleiding met succes te kunnen volbrengen zal men niet alleen zeer regelmatig de lessen van de instructeurs moeten bijwonen maar ook werkende molens moeten bezoeken. Niet alleen kijken maar ook de handen uit de mouwen steken; ook als het regent of als het hard waait en uiteraard niet in het zondagse pak. Een molenaar moet onder alle (weers-)omstandigheden ervaring opdoen.

Aanvankelijk was de opzet dat de leerlingen op eigen initiatief een vakmolenaar zouden zoeken om van hem het vak te leren waarna zij op aanbeveling van die molenaar en met inachtneming van de voorgeschreven theorielessen het examen zouden kunnen afleggen. Het gebrek aan vakmolenaars leidde echter tot het samenstellen van een lijst van instructeur-vrijwilligers die bereid zijn de leden-in-opleiding te instrueren.

Aangezien niet in alle streken van het land voldoende in bedrijf zijnde molens worden aangetroffen, zullen sommige leerlingen er dus wel eens voor moeten reizen.

Hoewel het zeker aanbevolen wordt om bij een instructeur de praktijk te leren is het is echter niet verplicht. Dit kan ook bij een andere, niet op de lijst voorkomende, ervaren geslaagde molenaar die hiertoe bereid is.



Fig. 2.0.6
Wipstellingmolen

De duur van de opleiding is sterk afhankelijk van de inzet van de cursist zelf en van de frequentie waarmee de instructiebijeenkomsten bezocht worden. Voor mensen met voldoende motivatie en beschikbare tijd moet minimaal toch wel op anderhalf jaar worden gerekend. Men moet toch tenminste in alle seizoenen met een malende molen hebben leren werken en voor het opdoen van voldoende ervaring onder alle weersomstandigheden, gedurende minimaal 150 uren gewerkt hebben op een molen.

Als het examen dat afgenomen wordt door de examencommissie van De Hollandsche Molen met goed gevolg is afgelegd ontvangt de kandidaat het 'Getuigschrift Molenaar'. Dan komt voor de meesten de tijd om zelf als molenaar aan het werk te gaan. Ook dan kan het Gilde behulpzaam zijn, zoals met het zoeken naar een geschikte molen of bij het verdiepen van de kennis van molens. Nagenoeg alle geslaagden blijven ook na het behalen van het getuigschrift lid van het Gilde. Op die manier blijft er levendig en leerzaam contact bestaan tussen zelfstandig werkzame molenaars en leden-in-opleiding.

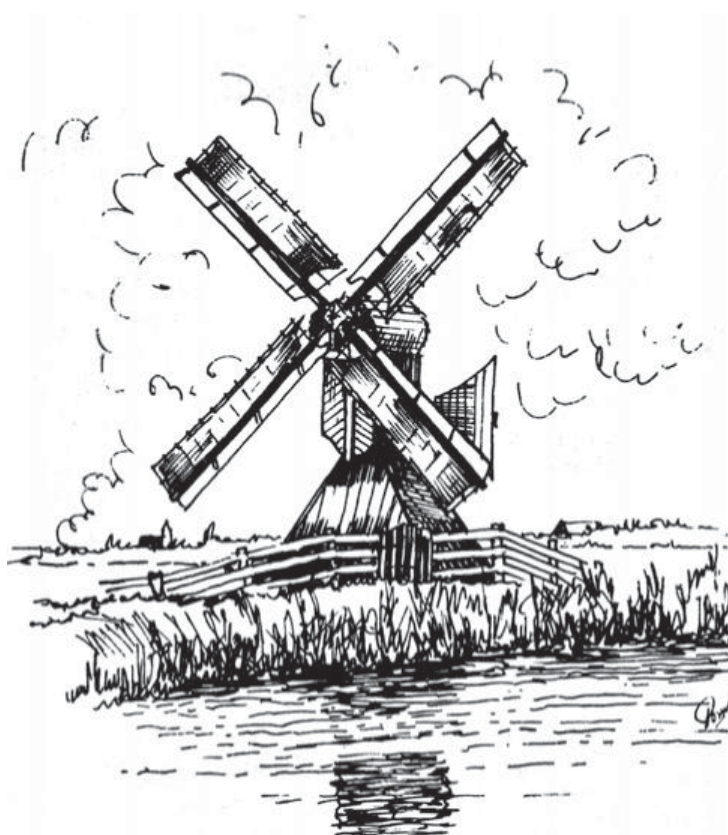


Fig. 2.0.7
Weidemolen

2.5 DE OPLEIDING

De meeste molens in ons land worden niet meer door beroepsmolenaars in bedrijf gesteld. Vrijwilligers hebben hun plaats ingenomen, ook op (industrie-) molens die nog wel of opnieuw (deels) in bedrijf zijn. Zij gaan om met een kostbaar werktuig en zijn bezig met een zeer oud ambacht. Het is dus niet verwonderlijk dat er heel wat kennis aangeleerd moet worden en ervaring opgedaan voordat men zover is dat men de verantwoordelijkheid voor het malen met een molen kan dragen.

De opleiding voor molenaar beperkt zich, strikt genomen, tot het onbelast kunnen laten draaien van de molen, dus zonder dat de aanwezige werktuigen in bedrijf worden gesteld. Desondanks vormt de kennis van de werktuigen die zich in de diverse molens bevinden een belangrijk deel van de opleiding. Dit mede vanwege het feit dat veel molenaars gedurende hun opleiding of daarna gaan werken op een molen die nog maalvaardig is. Maar ook om als gastheer/-vrouw geïnteresseerde bezoekers uitleg te kunnen geven over de werking ervan.

Er zijn nog maar weinig beroepsmolenaars om het vak van te leren maar inmiddels hebben enthousiaste vrijwilligers heel veel van de ambachtelijke kennis van hen overgenomen. De instructeurs en stagemolenaars van het Gilde zijn de aangewezen personen om de leerlingen praktisch en theoretisch te onderwijzen. Het is aan te bevelen om gedurende het begin van de opleiding de meeste tijd op dezelfde – daartoe aangewezen – instructiemolen door te brengen.



Fig. 2.0.8
Paltrok

Men leert dan zeilen voorleggen en klampen en hoe men moet kruien. Aan het stilzetten van de molen, het vangen, wordt ook ruimschoots aandacht besteed. Daarnaast komen o.a. kennis van de kruitwerken, de wieksystemen, de smeermiddelen, klein onderhoud en veilig werken aan de orde.

Ook het weer is belangrijk. Hoe het weer zich gedraagt leert men alleen in de praktijk. Theoretische kennis van het weer geeft daarbij inzicht in het waarom en hoe van de weersverschijnselen die men waarneemt.

Als men eenmaal de basisvaardigheden onder de knie heeft doet men er goed aan om ook andere molens te bezoeken of daar zelfs een dag mee te lopen. Zo wordt men praktisch opgeleid en doet ervaring op in het bedienen van molens.

De eis om 150 uur op een molen praktijk te hebben opgedaan moet worden gezien als een minimum. Het spreekt vanzelf dat men allerlei weersituaties in alle seizoenen een keer moet hebben meegemaakt en daarom dient men zijn maalboekje minstens gedurende een heel jaar te hebben ingevuld voordat men zich voor het toelatingsexamen opgeeft. Na het behalen van het toelatingsexamen volgt deelname aan het landelijk examen.

De afgelopen jaren hebben meerdere vrijwilligers van vakmolenaars ook geleerd om graan te malen, gerst te pellen, een boomstam te zagen of olie te slaan. En ook zij dragen hun ambachtelijke kennis en vaardigheid weer over aan de volgende generatie. Deze ontwikkeling heeft er o.a. toe geleid dat het Ambachtelijk Korenmolenaarsgilde (AKG) is opgericht, dat een eigen opleiding voor korenmolenaars heeft opgezet. Ook de houtzagers en olieslagers wisselen hun kennis en ervaringen uit.

Hoewel het kunnen werken met in bedrijf zijnde molens niet de doelstelling van het Gilde is, wordt die ontwikkeling wel toegejuicht.



Fig. 2.0.9
Achkante binnenkruier

Dat ook enige theoretische kennis van verschillende molens en onderdelen noodzakelijk is behoeft geen betoog. Een vrijwillig molenaar mist de kennis en het aangeboren gevoel voor de molen zoals die vroeger van vader op zoon werden overgedragen. De noodzaak van theoretische kennis is al vanaf het begin door het Gilde onderkend. Een van de eerste stappen was het zoeken naar molendeskundigen die bereid waren de zo nodige theorie op papier te zetten. Daarnaast zijn er in de loop der jaren sinds de oprichting van het Gilde in 1972 ook vakmolenaars en vrijwillige molenaars geweest die hun verworven kennis verder hebben uitgediept en op papier gezet. Een deel hiervan is uitgegeven door het Gilde als 'Informaties' en vormde in de beginjaren een grote steun bij de instructie.

In 1993 is veel beschikbare kennis en ervaring samengebracht bij het samenstellen van de 'Basisopleiding Vrijwillig Molenaar', in 2021 hernoemd in 'Handboek Molenaar'. En in 2012 heeft het Gilde een serie Lesbrieven uitgegeven. Hiermee is getracht een eenvoudige didactische structuur te bieden bij de opleiding tot molenaar. Verder is het Gilde behulpzaam bij het verstrekken van praktische en theoretische informatie.

De vele inspanningen van het Gilde van Molenaars hebben er zeker aan bijgedragen om aan de trend van stilstand en verval van molens een eind te maken. Heel veel molens draaien en/of malen er weer regelmatig lustig op los! Want molens moeten draaien; dat is hun kracht en daarvoor zijn ze gebouwd!



Fig. 2.0.10
Achtkante buitenkruier

2.6 DE MOLEN ALS MONUMENT

Molenaars dienen niet alleen te beschikken over praktische vaardigheid en enige theoretische kennis maar moeten zich ook realiseren dat ze in veel gevallen werken met een beschermd monument. Wat betekent dat?

Er zijn in Nederland ruim 60.000 rijksmonumenten waarvan ongeveer 1150 molens. Deze zijn van rijkswege beschermd vanwege hun monumentale of cultuurhistorische waarden, bijvoorbeeld vanwege zeldzaamheid, typologie of omdat ze staan in een waterstaatkundige of stedenbouwkundige structuur. Om deze waarden niet verloren te laten gaan staan ze ingeschreven in het monumentenregister.

De beheerder van het monumentenregister is de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE), een uitvoeringsdienst van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. De RCE verbindt erfgoedbeleid, wetenschap en praktijk. Ze voert wet- en regelgevingen uit, adviseert gemeenten in vergunningstrajecten, behandelt subsidieaanvragen en stelt kennis beschikbaar. Voor deze taken heeft de RCE twee molenspecialisten in dienst.

Het uitgangspunt voor de rijksoverheid bij de omgang met molens en molenrestanten is hun monumentale waarde, hun plaats in het landschap en hun functie in de maatschappij. Het is een objectieve, op de afzonderlijke molen toegesneden waardering van wat er op dit moment is.

Het laten werken van de molen, liefst als ware deze economisch nog vol in bedrijf, is niet het enige oogmerk van het beleid. De rijksoverheid is voorstander van het laten draaien en malen van molens zolang de bescherming van monumentale waarden hierbij in acht wordt genomen.

In de uitgave 'Een toekomst voor molens' wordt een aantal handvatten voor de omgang met molens geformuleerd, bestaande uit bijvoorbeeld de locatie, het gebouw en het eventuele gaande werk, de bouwhistorie en de geschiedenis van de locatie. Deze uitgave is digitaal of gratis verkrijgbaar via www.cultureelerfgoed.nl

Het begrip 'monument' beperkt zich niet alleen tot de molen zelf, maar ook het interieur, de losse molenonderdelen, het landschap om de molen en de verhalen over de molen behoren hiertoe. Een bedstede, potroede, moestuin, oude bonkelaar, zakkenstempel, meelschep, visfuk of elektromotor zijn onderdelen die soms nog stammen uit de bouwtijd, een hoge waarde vertegenwoordigen en daarmee onvervangbaar zijn.

Laat elke molenaar zich bewust zijn van deze waarde: loop eens door de molen en breng de collectie van de molen in kaart.

Archeologie

Ook met het graven van een geul in het molenerf voor de riolering of opgraven van oude funderingen wordt informatie over de molen naar boven gehaald.

Maar wat doet de molenaar met die archeologische informatie? Bij zulke werkzaamheden moet men zich altijd eerst afvragen of het verstandig is om dit op een willekeurige zaterdag te doen.

Molens zijn kostbaar en duur, waardoor men met zo min mogelijk middelen de molen draaiende probeert houden. Soms heeft dat onbedoelde negatieve gevolgen voor het monument en de waarden hiervan. Het komt vaak voor dat reparaties, ingrepen of wijzigingen worden gepleegd zonder dat men zich ervan bewust is wat dit daadwerkelijk voor de molen betekent. Denk hierbij aan het aanbrengen van verwarming in de molen, het plaatsen van nieuwe machines, wijzigen van functies, vervangen van onderdelen of een reinigingsbeurt van de stenen molenromp.

Alle veranderingen in en aan een molen zorgen ervoor dat je sporen wegvaagt maar ook achterlaat. Molens zijn bouwwerken met veel bouwsporen waar verhalen uit te lezen zijn. Het is dan ook de uitdaging om het eigen hoofdstuk toe te voegen zonder oude verhalen weg te gooien. Het vervangen van vloeren of overschilderen van een binnenwand zodat de molen er weer netjes uitziet kan veel gevolgen hebben voor de monumentale waarde. Wanneer een ingreep wordt gepleegd, waardeer en documenteer dan de huidige monumentale waarden en voeg iets toe op een duurzame wijze zonder daarbij historische lagen weg te gooien.

Als je als molenaar iets wil veranderen aan de molen, overleg dit met de eigenaar. Deze kan contact opnemen met de gemeente of de Rijksdienst om te kijken in hoeverre er een vergunning nodig is en om kennis in te winnen.

De molenaar maakt onmiskenbaar deel uit van de keten. Door de molen regelmatig te laten draaien of kleine onderhoudswerkzaamheden uit te voeren blijft de molen in goede conditie. Het veilig en vooral verantwoord laten draaien, maar ook het voorkomen van onveilige situaties is voor het voortbestaan van de molen van groot belang.

Tijdens de vervulling van zijn rol als molenaar kunnen er allerlei vraagstukken op zijn pad komen. Het is van belang om deze te herkennen en zich af te vragen hoe ermee moet worden omgegaan zonder dat dit negatieve gevolgen heeft voor de molen als monument.

Elke molenaar moet beseffen dat een molen een prachtig historisch werktuig is dat bewaard moet blijven voor diegenen die na ons komen.

2.7 DE MOLENAAR ALS GASTHEER/-VROUW EN AMBASSADEUR

Zoals al eerder in dit hoofdstuk is genoemd, is de molenaar bij bezoek op de molen, ook gastheer/-vrouw en ambassadeur. Deze rol vervult hij of zij alleen of met collega-molenaars en/of molengidsen. En dit is geen geringe rol. De indruk die de bezoekers krijgen van de molen hangt voor een groot deel af van de mensen die zij daar treffen en de gastvrijheid die zij ervaren. Gastvrijheid is dus heel belangrijk. Wat is dit precies? En hoe geef je als molenaar invulling aan jouw rol als gastheer/-vrouw en ambassadeur?

Gastvrijheid (ook wel klantvriendelijkheid of gastgerichtheid genoemd) betekent: gericht zijn op en rekening houden met de wensen en behoeftes van jouw gast, de bezoeker. Als je een bezoeker vraagt waar hij of zij aan denkt bij gastvrijheid komen de volgende zaken aan de orde: persoonlijke aandacht krijgen, je op je gemak voelen, behandeld worden zoals men behandeld wenst te worden, warmte, sfeer en gezelligheid ervaren.

Maar gastvrijheid omvat meer. Gastvrijheid speelt een rol bij alle aspecten van het bezoek. Het begint al bij het zoeken naar informatie over de molen op internet: kan de bezoeker snel en gemakkelijk vinden wat hij/zij nodig heeft? Er zijn verschillende factoren van invloed op de mate waarin een bezoeker zich welkom voelt. Dit zijn bijvoorbeeld: informatie (er wordt informatie gegeven), hygiëne (de wc's zijn schoon), veiligheid (vrij van obstakels), aandacht (de aanwezigheid van de bezoeker wordt opgemerkt), vriendelijkheid (de bezoeker wordt ontvangen door een persoon die betrokkenheid toont) en prijs (de prijs komt overeen met wat de bezoeker ervoor terugkrijgt).

Wie is nu eigenlijk de bezoeker die naar de molen komt? Bezoekers komen in verschillende samenstellingen en hebben diverse achtergronden. Ze komen individueel of in een groep. Ze komen uit Nederland of uit andere landen. Het zijn toeristische bezoekers of zakelijke klanten. Elke bezoeker komt bewust of onbewust met bepaalde verwachtingen die echter heel verschillend kunnen zijn. Je kunt ze als volgt indelen:

- Inhoudelijke verwachtingen: over welke onderwerpen wil de bezoeker meer zien of te weten komen.
- Verwachtingen ten aanzien van het 'instituut', bijvoorbeeld de molen: de meeste mensen zullen bij een molen denken aan een draaiende molen, waar een molenaar werkt die de molen draaiende houdt.
- Verwachtingen ten aanzien van het eigen welbevinden: bezoekers verwachten een hartelijk welkom door een vriendelijke medewerker, een toilet en wellicht een kop koffie.

Als aan deze verwachtingen niet wordt voldaan, is een bezoek niet per definitie minder geslaagd. Maar de bezoeker heeft wel tijd nodig om zijn verwachtingen bij te stellen. Het is in ieder geval goed om je te realiseren dat iedere bezoeker aan de molen verwachtingen (en wensen!) heeft.

Molenaars en molengidsen die bezoekers ontvangen zijn het visitekaartje van de molen. Hun uitstraling en handelen bepaalt het succes van het bezoek. Voor een goede dienstverlening moet je om te beginnen beschikken over voldoende kennis en informatie. Deze bevindt zich op verschillende niveaus:

- a. Inhoudelijke en toeristische informatie voor de bezoeker.
- b. Huisregels (of gedragscode) voor medewerkers en huisregels (of bezoekvoorwaarden) voor bezoekers.

- c. Eigen taken en bevoegdheden.
- d. Beveiliging en veiligheid.

a. Inhoudelijke en toeristische informatie voor de bezoeker

Dit betreft allereerst informatie over de geschiedenis en werking van de molen en eigen activiteiten. Daarnaast is kennis nodig over de organisatie die de molen in eigendom heeft, bijvoorbeeld de molenstichting. Hier komt de rol van ambassadeur om de hoek kijken. Als ambassadeur is de molenaar de vertegenwoordiger en promotor van zowel de molen als de beherende organisatie/eigenaar. Is de molenstichting bijvoorbeeld druk bezig met een fondsenwervingsactie? Worden er speciale activiteiten georganiseerd? Neem in het contact met de bezoeker deze informatie mee. Tot slot is het belangrijk dat je op de hoogte bent van wat er te doen is in jouw stad, dorp of streek, waar te lunchen, waar de bushalte is en wat de vertrektijden van de bus zijn.

b. Huisregels voor medewerkers en voor bezoekers

Met huisregels wordt bedoeld: wat mogen medewerkers wel of niet, wat mogen bezoekers wel of niet. Veel organisaties hebben huisregels voor het personeel, bijvoorbeeld over de te dragen (bedrijfs)kleding of badge. Huisregels kunnen ook betrekking hebben op het naleven van afspraken of veiligheid. Een organisatie kan ook huisregels opstellen voor bezoekers. Door deze huisregels (of bezoekvoorwaarden) bij de entree neer te leggen of op te hangen weet de bezoeker meteen wat wel of niet is toegestaan.

c. Eigen taken en bevoegdheden

Als molenaar moet je weten wat jouw taken en bevoegdheden zijn. Daarnaast is het van belang te weten wat de reikwijdte is, met andere woorden: waar houdt jouw taak op.

d. Beveiliging en veiligheid

Als molenaar ben je op de hoogte van de diverse veiligheidsaspecten en ieders taak in geval van nood. In hoofdstuk 10 wordt hier uitvoerig bij stilgestaan. Om ervoor te zorgen dat collega-molenaars de stand van zaken kennen, is een goede overdracht noodzakelijk (wat is vandaag voorgevallen: molen-technisch, bezoekers, molenaars, overig).

Luisteren is een belangrijke vaardigheid voor de gastheer/-vrouw. Nu zijn er verschillende manieren van luisteren. Je kunt bijvoorbeeld wel horen wat er gezegd wordt maar niets met de woorden doen. Je kunt echter ook actief luisteren waarbij je zo nu en dan een vraag stelt om te controleren of je begrijpt wat er gezegd is. Bij een actieve luisterhouding let je ook op de non-verbale communicatie van de bezoeker. Wat wordt misschien tussen de regels door bedoeld of gevraagd?

Een andere vaardigheid is inleven: je verplaatsen in de wensen en behoeften van de bezoeker. Wat wil deze bezoeker? Een gedetailleerd verhaal of een paar highlights? Als molenaar heb je veel kennis en die wil je graag delen. Maar de bezoeker wil misschien slechts een paar dingen weten. Vraag daarom een bezoeker wat zijn/haar wensen zijn voor dit bezoek. Uit non-verbaal gedrag haal je overigens ook veel. Bijvoorbeeld, een bezoeker verliest zijn aandacht en kijkt naar de volgende zolder. Misschien heeft hij genoeg gehoord en wil hij verder?

AANTEKENINGEN
