

Vrijwilligersbeleid 2016

Stadhuismuseum Zierikzee



Het beleid is vastgesteld in de vergadering van de RvT op 28-09-2016.

INHOUD

1.	Inleiding	3
2.	Uitgangspunten	3
3.	Positie van vrijwilligers	5
4.	Functie- en taakomschrijving	7
5.	Werving, selectie, introductie en proefperiode	8
6.	Arbeidsvoorwaarden	10
7.	Vertrek	11
8.	Geschillen	11
9.	Klachten	11
	 Bijlage 1: Organigram	 12
	 Bijlage 2: Functie en taakomschrijving vrijwilliger	 13
	 Bijlage 3: Gedragscode (onderdeel van de ethische code voor musea)	 15

Vrijwilligersbeleid

1. Inleiding

Het vrijwilligersbeleid van het Stadhuismuseum te Zierikzee heeft tot doel om de vrijwilligers en de beroepskrachten duidelijkheid te geven over de positie en de werkvoorwaarden van de vrijwilligers.

Het betekent tegelijkertijd een steun in de rug van de vrijwilligers voor een professionele aanpak van hun werkzaamheden en invulling van hun verantwoordelijkheden.

Het beleid gaat tevens over rechten en plichten van vrijwilligers.

Vrijwilligers vormen immers tijdens hun werk voor het museum een essentieel onderdeel van de organisatie.

Vrijwilligersbeleid kan in het kort als volgt worden omschreven.

“Het geheel aan voorwaarden dat vrijwilligers binnen de gegeven taakopdracht en in overeenstemming met hun mogelijkheden in staat stelt optimaal hun werkzaamheden uit te voeren op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie worden gediend”.

2. Uitgangspunten

De organisatie van het Stadhuismuseum is verantwoordelijk voor de exploitatie van het museum. Het museum bestaat uit een vaste kern medewerkers en circa 50 vrijwilligers. De vaste medewerkers zijn naast hun individueel gebonden taken tijdens de openingsuren en andere publieksactiviteiten werkzaam als BHV-er en volgen dezelfde roosterindeling als de vrijwilligers aan de balie en in het museumcafé.

Vrijwilligers zijn voor het museum van vitaal belang. Zonder vrijwilligers kan het museum niet open worden gesteld, kunnen bezoekers niet terecht in het museumcafé, is het niet mogelijk om bijzondere activiteiten te organiseren, blijven kinderen verstoken van educatie, zijn er onvoldoende medewerkers voor het doen van de rondleidingen, etc.

De taken die vrijwilligers op zich nemen zijn talrijk. Zoals onder meer:

- verrichten van baliewerkzaamheden.
- uitoefenen van bewakingswerkzaamheden via videoschermen.
- exploiteren van de museumwinkel.
- exploiteren van het museumcafé.
- uitvoeren en / of ondersteunen van caterings activiteiten
- verzorgen van rondleidingen.
- ondersteunen van bijzondere manifestaties en tentoonstellingen.
- ontwikkelen en uitvoeren van educatieve activiteiten.
- uitvoeren van bibliothecaire en documentaire werkzaamheden.
- assisteren bij pr-activiteiten.
- bijzondere taken i.v.m. archeologie en fossielen.

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligerswerk kan in het kort als volgt worden omschreven:

“Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen (individuen, groepen) of van de samenleving”.

Dat is een nogal neutrale formulering voor werkzaamheden die in de praktijk een rijke verscheidenheid vertonen en een veelheid aan functies of wel afdelingen bestrijken.

Er is één woord in deze omschrijving dat een toelichting behoeft, dat is de term 'onverplicht'. Zo wil *onverplicht* niet zeggen dat het werk *vrijblijvend* is. Het doen van vrijwilligerswerk brengt namelijk eveneens verantwoordelijkheden en verplichtingen met zich mee. Zoals overal in het maatschappelijk verkeer wordt ook binnen vrijwilligerswerk er van uitgegaan dat gemaakte afspraken worden nagekomen. Daarnaast stellen de huidige ontwikkelingen binnen de museale wereld onder andere met betrekking tot kwaliteitszorg en veiligheid specifieke eisen aan vrijwilligers. Voorts spreekt het voor zich dat met 'onbetaald' wordt bedoeld dat er geen vergoeding, buiten eventuele onkostenvergoedingen, wordt gegeven zoals dit in een reguliere arbeidsrelatie het geval is.

De inzet van vrijwilligers is dus een onmisbaar complement op de kerntaken van het museum en is daarom essentieel voor het realiseren van de beleidsdoelstellingen van het museum. De vaste krachten zijn echter verantwoordelijk voor het primaire proces en de kwaliteit van het museale aanbod, dat heeft alles te maken met continuïteit en inhoudelijke expertise. Daarmee worden ook de kaders en voorwaarden gemarkeerd waarbinnen het vrijwilligerswerk plaatsvindt.

De betekenis van de vrijwilligers reikt echter verder. De meeste vrijwilligers zijn afkomstig uit de lokale omgeving. Zij maken deel uit van sociale netwerken in de regio, hebben contacten van verschillende aard op tal van terreinen. Zij zijn daarmee ambassadeurs van het museum en vergroten op die manier de bekendheid en het draagvlak van het museum in de samenleving.

En omgekeerd vormen de vrijwilligers eveneens een nuttige informatiebron voor de breed levende interesses op met name Schouwen-Duiveland.

Tegelijkertijd brengen zij ook hun eigen specifieke kennis en vaardigheden in en dat kan soms uitermate nuttig zijn voor het verbreden van het museumbeleid.

Voor de vrijwilligers zelf biedt het de gelegenheid om deel uit te maken van een groep gelijkgerichte mensen die de ambitie heeft om een bijdrage te leveren aan het versterken van een culturele voorziening. En niet onbelangrijk, om nieuwe sociale contacten aan te gaan en de eigen interesses met anderen te delen.

Tevens biedt het museum de vrijwilligers de mogelijkheid om hun belangstelling voor het museum te verdiepen door kennis op te doen ten aanzien van de onderwerpen die eigen zijn aan het museum.

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligerswerk voor iedereen

Ook al 'verdien' je er in materiële termen gesproken niets mee, vrijwilligerswerk kan voor het desbetreffende individu en de samenleving veel opleveren. En dat kan voor een ieder verschillend naar waarde worden geschat. In beginsel kan iedereen aan het vrijwilligerswerk deelnemen en mogelijk ten overvloede, dat geldt eveneens voor mensen met een beperking. Alleen onoplosbare praktische problemen kunnen dat eventueel bemoeilijken. Het is in dit verband nuttig bij dat laatste even stil te staan.

De wijzigingen in AWBZ en de Participatiewet kunnen worden opgevat als een weerspiegeling van de fundamentele sociale verandering dat de verzorgingsstaat alleen in stand kan worden gehouden door een groter beroep te doen op zelfredzaamheid en burgerlijke participatie. Het heeft ongetwijfeld tot gevolg dat de vraag naar de inzet van vrijwilligers alleen maar zal toenemen en dat ook kwetsbare groepen zoals mensen met een beperking zullen worden gestimuleerd om meer mee te doen in de samenleving. Mensen met een beperking hebben, net als iedereen, talenten en kwaliteiten die zeer waardevol zijn voor het vrijwilligerswerk. Gezien het feit dat sommigen nog al eens drempels ervaren om zich als vrijwilliger aan te melden, is het zinvol dat het museum laat blijken dat de deuren open staan voor vrijwilligers in alle soorten en maten. Met als vertrekpunt dat wordt beoordeeld wat iemand *wel* kan en hoe dat is in te passen binnen de museale werkzaamheden. Ook mensen met een beperking kunnen dan voordeel trekken uit het vrijwilligerswerk in de zin van contacten met anderen, leren en ontwikkelen, nieuwe ervaringen opdoen, zich gewaardeerd voelen, e.d.

3. Positie van vrijwilligers

Plaats van de vrijwilliger in het museum

Zoals gezegd bestaat het museum uit een kleine vaste kern en een groot aantal vrijwilligers. De plaats van de vrijwilligers in het museum wordt duidelijk in het organigram dat als *bijlage 1* is toegevoegd.

Hierbij kan worden aangetekend dat de vrijwilligers door het vrijwillige karakter en de diverse taken een aparte positie innemen met een eigen formele positie.

De vrijwilligers maken al naar gelang hun taken deel uit van per functie ingerichte werkgroepen, zoals bijvoorbeeld:

- museumwinkel en -balie, museumcafé, gastvrouwen en -heren c.q. Hospitality Team;
- gidsen;
- educatie;
- administratieve ondersteuning o.a. bibliotheek;
- speciale onderwerpen zoals archeologie en fossielen.

De vrijwilligerscoördinator maakt deel uit van de vaste bezetting van het museum en is verantwoordelijk voor de begeleiding en taakverdeling van de vrijwilligers.

In de dagelijkse praktijk zal de begeleiding door de baliecoördinator worden uitgevoerd en door een vaste medewerker indien het professionele museale onderwerpen betreft.

Vrijwilligersbeleid

Terwijl het inwerken van nieuwe vrijwilligers dikwijls ook intercollegiaal plaatsvindt. Bij bijzondere problemen van personele aard kan de ondersteuning worden ingeroepen van de vrijwilligerscoördinator.

De vrijwilligerscoördinator stelt samen met de directeur van het museum, na overleg met baliecoördinator, de overeenkomst en taakomschrijving van de vrijwilliger vast. Aanneme en ontslag in formele zin is een bevoegdheid van de directeur op basis van een daartoe strekkend voorstel van de vrijwilligerscoördinator.

Voor vergoedingen en uitgaven ten behoeve van deskundigheidsbevordering is de directeur van het museum verantwoordelijk. De vrijwilligerscoördinator doet hiertoe een gemotiveerd voorstel.

Ethische code voor musea

Voor musea is een zogenaamde 'Ethische Code voor Musea' vastgesteld waaraan de besturen en de medewerkers zich dienen te houden. De code geldt ook voor het Stadhuismuseum, omdat het Stadhuismuseum als geregistreerd museum lid is van de NMV. Ter informatie, een museum kan alleen lid worden van de NMV als wordt voldaan aan de internationale museumdefinitie:

'Een museum is een permanente instelling, niet gericht op het behalen van winst, toegankelijk voor publiek, die ten dienste staat aan de samenleving en haar ontwikkeling. Een museum verwerft, behoudt, onderzoekt, presenteert, documenteert en geeft bekendheid aan de materiële en immateriële getuigenissen van de mens en zijn omgeving, voor doeleinden van studie, educatie en genoegen.'

Het spreekt voor zich dat de code in de eerste plaats bedoeld is als leidraad voor het handelen van de museumprofessionals, maar gezien de relevante positie die vrijwilligers in het museum innemen is de code uiteraard op onderdelen van betekenis voor het werk van de vrijwilligers.

Om die reden wordt expliciet in de code vermeld dat het bestuur van het museum waarborgt dat vrijwilligers tijdens hun museale en persoonlijke activiteiten, volledig vertrouwd zijn met de 'Ethische Code voor Musea' en met andere toepasselijke gedragscodes en wetten.

Onderwerpen die van belang zijn voor vrijwilligers hebben vooral betrekking op de zorg voor de collecties, de informatieverstrekking over collecties en de beveiliging. Als ook de kwestie van vertrouwelijkheid en het niet aanvaarden van schenkingen, gunsten, bruiklenen of andere persoonlijke voordelen die medewerkers en vrijwilligers in verband met hun functie bij het museum krijgen aangeboden.

De volledige tekst van de code ligt ter inzage en is ook te vinden op de website van de NMV. Hoofdstuk 8 van de code 'Musea werken op een professionele wijze' is als bijlage 3 opgenomen in dit Vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligersbeleid

Arbowet

De Arbo-wet bestaat uit een reeks voorwaarden en maatregelen welke de bescherming van de werknemers beogen. De Arbo-wet en het desbetreffende gemeentelijk beleid is in voorkomende gevallen ook van toepassing op het werk van vrijwilligers.

Dit houdt onder meer dat het integriteitsbeleid van het Stadhuismuseum Zierikzee op bepaalde punten ook voor de vrijwilligers geldt. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aannemen van geschenken, het gebruik van Stadhuismuseum eigendommen, de klokkenluidersregeling, bepaalde gedragsregels, e.d.

Ook het verbod op roken, het gebruiken van alcohol, e.d. in de werktijd is onderdeel van het Stadhuismuseum Zierikzee arbobeleid.

Vrijwilligersovereenkomst

Het museum maakt gebruik van vrijwilligersovereenkomsten die afgeleid zijn van de standaardovereenkomsten die aanbevolen worden voor vrijwilligersorganisaties. In deze overeenkomst worden de afspraken tussen het museum en de vrijwilliger vastgelegd. De overeenkomsten worden getekend nadat het museum en de vrijwilliger wederzijds hebben ingestemd met het vervullen van de desbetreffende vrijwilligers-taken en de afspraken die in de overeenkomst staan. Het betreft dan onder meer afspraken over de beschikbaarheid. Er wordt ook een verwijzing opgenomen naar de functie- en taakomschrijving (zie bijlage 2).

In de overeenkomst staat ook dat de vrijwilliger zich committeert aan de binnen het museum geldende gedragscode (zie bijlage 3). De overeenkomst bevat duidelijke verwijzingen naar de voor de vrijwilliger geldende regels.

4. Functie- en taakomschrijving

Taken vrijwilligers

De werkzaamheden, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de vrijwilligers zijn vastgelegd in functie- en taakomschrijvingen.

De functieomschrijving is in het algemeen voor alle vrijwilligers gelijk. Deze omschrijving geeft een *globale* weergave van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor een bepaalde functie. De hoofdactiviteiten die bij de functie horen worden puntsgewijs opgesomd. Hierin worden ook de algemeen vereiste vaardigheden e.d. benoemd. Deze tekst wordt ook gebruikt om vrijwilligers te werven.

De taakomschrijving geeft gedetailleerd en uitgebreid aan wat de taken zijn die bij de functie behoren, het betreft de concrete werkzaamheden die een vrijwilliger gaat uitvoeren. De taakomschrijvingen zijn uiteraard verschillend per werkgroep. In de taakomschrijving zijn de gewenste kennis en vaardigheden van de vrijwilliger uitgewerkt.

De werkgroepcoördinatoren krijgen een aangepaste versie van de desbetreffende taakomschrijving, deze wordt aangevuld met coördinatietaken.

Vrijwilligersbeleid

Plichten van de vrijwilliger

- Verbindt zich aan het museum voor een vooraf overeengekomen aantal uren en periode.
- Meldt zich tijdig af bij verhindering en zorgt zelf voor vervanging.
- Neemt deel aan overleg indien noodzakelijk voor de uitvoering van de taak.
- Neemt verantwoordelijkheid voor taken en afspraken die voortvloeien uit de afgesproken functie- en taakomschrijving.
- Vertegenwoordigt op een correcte en representatieve wijze zowel in kleding als in houding en gedrag het museum en gaat zorgvuldig om met interne en/of vertrouwelijke informatie.
- Accepteert (bege-)leiding.
- Werkt in teamverband als de situatie daarom vraagt.
- Informeert de leidinggevende tijdig en volledig over relevante aangelegenheden.
- Gaat respectvol om met andere vrijwilligers binnen de organisatie.

Vrijwilligerscoördinator

Aangezien de vrijwilligers in de praktijk het meest te maken hebben met de vrijwilligerscoördinator wordt ter informatie globaal en puntsgewijs inzicht gegeven in deze functie.

- Ontwikkelen en uitvoeren van het vrijwilligersbeleid.
- Evalueren en doen van voorstellen voor eventuele aanpassing van het vrijwilligersbeleid.
- Werven, selecteren en introduceren van vrijwilligers.
- Bijhouden van ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk in het algemeen en het vertalen ervan naar veranderingen voor het vrijwilligersbeleid van het museum.
- Begeleiding en beoordeling van vrijwilligers.
- Indelen en coördineren van de werkzaamheden van de vrijwilligers (roosteren).
- Verstrekken van informatie.

5. Werving, selectie, introductie en proefperiode

Werving en selectieprocedure

De vrijwilligerscoördinator zet de vacature uit en coördineert het wervings- en selectieproces. Er vinden sollicitatiegesprekken plaats die door de vrijwilligerscoördinator en/of de museumcoördinator dan wel de desbetreffende werkgroepcoördinator worden gevoerd.

De vrijwilligerscoördinator is verantwoordelijk voor de communicatie en verslaglegging van het wervings- en selectieproces.

Als er een kandidaat wordt uitgenodigd als vrijwilliger toe te treden worden tijdens een intakegesprek duidelijke afspraken gemaakt over de wederzijdse verwachtingen.

Verder wordt een toelichting gegeven op de vrijwilligersovereenkomst, waarna tot ondertekening wordt overgegaan. Zowel het museum als de vrijwilliger ontvangen een getekend exemplaar. Het tekenen van de overeenkomst is noodzakelijk om de vrijwilliger ook tijdens de inwerk-/kennismakingsperiode te verzekeren.

Vrijwilligersbeleid

In vervolg hierop worden concrete afspraken gemaakt voor de introductie en de inwerkperiode. Onder meer wie de vrijwilliger helpt bij het inwerken in de functie en wie de werkinhoudelijke begeleiding verricht.

Belangstellenden voor het vrijwilligerswerk in het museum kunnen zich melden bij de balie. De vrijwilligerscoördinator zal dan contact opnemen en vragen waar de belangstelling naar uitgaat en globaal enige relevante informatie verstrekken. In het verlengde hiervan wordt dan een afspraak gemaakt waarbij de in aanmerking komende werkgroepcoördinator eveneens bij aanwezig zal zijn.

Het spreekt voor zich dat belangstellenden zich ook rechtstreeks telefonisch kunnen melden bij de vrijwilligerscoördinator. Indien er geen vacature is, zal gevraagd worden of men op de wachtlijst geplaatst wil worden.

Registratie gegevens vrijwilliger

De persoonlijke gegevens van de vrijwilliger zullen worden ingevoerd in een digitaal databestand. Het museum gaat zorgvuldig met deze gegevens om en verstrekt ze niet aan derden.

De NAW-gegevens zullen worden gebruikt voor het toesturen van nieuwsbrieven van het museum en andere informatie over het museum die voor de vrijwilliger van belang kan zijn. De vrijwilliger kan verzoeken hiervan af te zien.

De vrijwilliger zal gevraagd worden om zijn persoonlijke gegevens in te vullen op het 'informatieformulier noodgevallen medewerkers'. Het museum mag deze gegevens onder vastgelegde voorwaarden gebruiken indien de vrijwilliger een ongeval overkomt.

Introductie

Een zorgvuldige introductie en inwerkperiode is uiterst belangrijk wil een vrijwilliger zich snel thuis gaan voelen bij het museum en een bijdrage kunnen leveren aan de doelstellingen van het museum. Een introductie bevat tenminste een kennismaking met het museum, het werk en de collega's. Afhankelijk van die functie wordt de vrijwilliger een toepasselijke inhoudelijke en veiligheidsrondleiding in het museum aangeboden. De vrijwilliger wordt ingewerkt door een aan te wijzen vaste medewerker of een ervaren vrijwilliger. Het museum blijft echter verantwoordelijk voor een adequate inwerkprocedure, evenals voor het verstrekken van alle faciliteiten welke nodig zijn voor het naar behoren uitoefenen van de afgesproken taken.

Informatie-uitwisseling vindt ook plaats binnen het reguliere werkgroepoverleg

Proefperiode

In de regel geldt een proefperiode van één maand of een zekere hoeveelheid gedraaide diensten. Na afloop van deze periode volgt een eerste evaluatiegesprek tussen de (aspirant)vrijwilliger en de vrijwilligerscoördinator, waarin zowel wordt stilgestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger als bij de waardering van het museum voor de inzet van de vrijwilliger. Mocht de samenwerking niet naar tevredenheid verlopen en zijn na bijstelling van afspraken de prestaties niet naar wens, dan wordt de vrijwilligersovereenkomst ontbonden en wordt op correcte wijze afscheid van elkaar genomen.

6. Arbeidsvoorwaarden

Aansprakelijkheid

De gemeente Schouwen-Duiveland heeft een verzekeringspakket bij Centraal Beheer Achmea afgesloten, die de risico's van vrijwilligers werkzaam in het Stadhuismuseum zo goed mogelijk afdekken. Een ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor vrijwilligers, als mede een aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers. Bij schade stuurt de vrijwilliger of de rechtspersoon een schadeformulier naar de directeur van het Stadhuismuseum Zierikzee.

Vergoedingen

Voor bepaalde noodzakelijke onkosten als reiskosten, parkeergeld e.d. kan in overleg met de vrijwilligerscoördinator een onkostenvergoeding worden aangevraagd.

Begeleiding en scholing

Tijdens het intakegesprek worden er duidelijke afspraken gemaakt over begeleiding. Deze begeleiding vindt in eerste instantie individueel plaats. De begeleider voorziet de vrijwilligers van middelen die zijn deskundigheid kunnen bevorderen. Scholing/deskundigheidsbevordering kan nodig of wenselijk zijn in verband met (een wijziging van) de functie of taken, of het niet naar verwachting uitvoeren van de werkzaamheden door de vrijwilliger. Indien de vrijwilligerscoördinator dit signaleert kan de vrijwilliger, alleen na overleg met en akkoord van de directeur, eventueel scholing worden aangeboden.

Indien de vrijwilligerscoördinator of een vrijwilliger dat wenselijk vindt kan er een persoonlijk evaluatiegesprek plaatsvinden. Doelstelling van een dergelijk gesprek is om gezamenlijk vast te stellen welke punten in de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking naar tevredenheid gaan en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Waarderingsbeleid

Tegenover het verrichten van vrijwilligerswerk staat geen bezoldiging. Vrijwilligers moeten het hebben van plezierig werk, prettige werkomstandigheden, goede sfeer en waardering voor hun inzet. De basis hiervoor bestaat uit een positieve houding, persoonlijke aandacht, zorgvuldig communiceren en laten merken dat de inzet van vrijwilligers wordt gewaardeerd. Het museum kan in aanvulling hierop waardering laten blijken door:

- Periodiek feestelijke- en/of culturele bijeenkomsten voor medewerkers en vrijwilligers te organiseren.
- Attentie geven bij bepaalde feestdagen.
- Aandacht bij persoonlijke gebeurtenissen.
- Goede verzorging (koffie, thee) tijdens diensten
- Verstrekken van kortingen op museumartikelen en museumactiviteiten.
- Gratis toegang met introduc e bij de musea die zijn aangesloten bij de Vereniging Musea Schouwen-Duivelandse (VMSD).
- Op verzoek verstrekken van getuigschrift en/of referenties.

7. Vertrek

Exitgesprekken

Indien een vrijwilliger of het museum aangeeft te willen stoppen met vrijwilligerswerk, wordt er samen met de vrijwilligerscoördinator een exitgesprek gepland, waarin de motieven besproken worden en bekeken wordt hoe men afscheid van elkaar kan nemen. Het Stadhuismuseum hanteert een opzegtermijn van één maand. Als de vrijwilliger dit wenst kan het museum een getuigschrift verstrekken. Ontslaan van vrijwilligers is alleen in uitzonderlijke en zwaarwegende omstandigheden mogelijk. Alleen de directeur kan hiertoe een gemotiveerd besluit nemen, dat in een persoonlijk gesprek nader wordt toegelicht.

8. Geschillen

Arbeidsgeschillen

Het is een ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met degene die het aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor conflicten waar men samen niet uitkomt.

- Bij conflicten vraagt men in eerste instantie de vrijwilligerscoördinator te bemiddelen via afzonderlijke en later gezamenlijke gesprekken.
- Mocht de vrijwilligerscoördinator zelf betrokken zijn bij het conflict, dan neemt de directeur deze taak op zich.
- Mocht de directeur onderdeel zijn van een conflict, dan kan worden gekozen voor een bemiddelingsgesprek met een lid van de Raad van Toezicht.

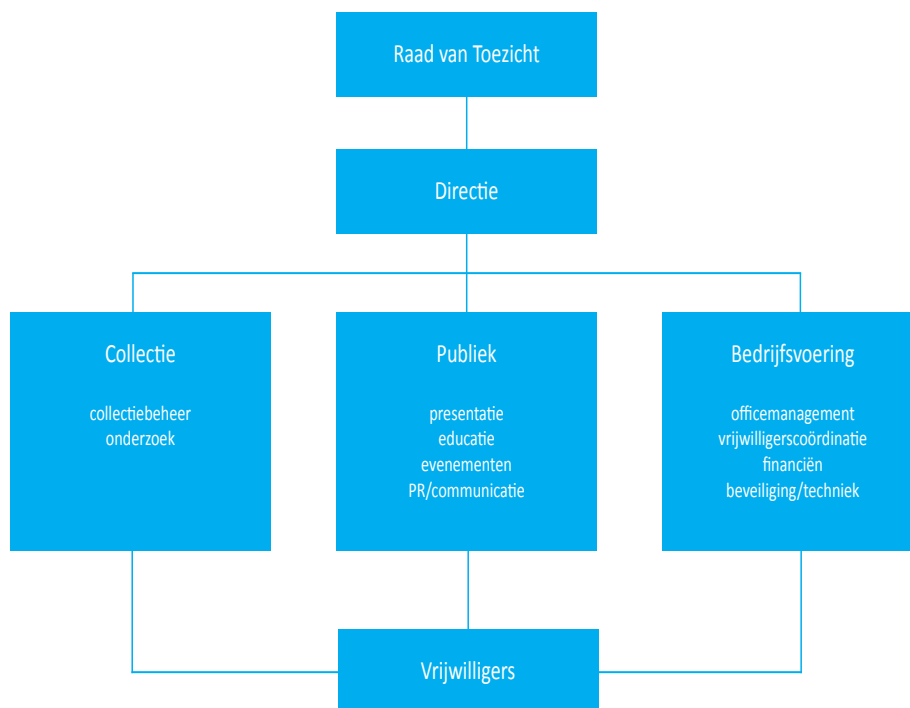
9. Klachten

De aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de vrijwilligerscoördinator. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk ingediend. De vrijwilligerscoördinator is verantwoordelijk voor een discrete behandeling van de klacht. In overleg met directeur wordt besloten welke procedure wordt gehanteerd. Algemeen uitgangspunt is dat naar een oplossing wordt gezocht welke evenwichtig recht doet aan zowel de belangen van het museum als van de vrijwilliger.

ORGANIGRAM STADHUISMUSEUM

Raad van Toezicht = een voorzitter en 4 leden.

De directeur is verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering daarvan.



Functie- en taakomschrijving Vrijwilliger Stadhuismuseum

1. Functiebenaming

Vrijwilliger museum

2. Resultaatgebieden van de functie (Hospitality Team).

Hospitality Team overall:

- Het bevorderen van en faciliteren van evenementen zoals:
 - openingen van museumtentoonstellingen;
 - recepties (huwelijk, afscheid, pensionering, verjaardag);
 - lunches.

Museumwinkel en –balie medewerker

- Het ontvangen van bezoekers.
- Bedienen van de kassa.
- Het toezicht houden in het museum door middel van monitoren en rondgang.
- Het verstrekken van informatie, brochures e.d.
- Het beantwoorden en doorverbinden van de telefoon.
- Het registreren van bezoekers.
- Het zo nodig onderhouden van contact met de dienstdoende vaste medewerker.
- Verkopen uit de museumwinkel en scannen via kassascherm
- Voorraad aanvullen of doorgeven dat voorraad aangevuld moet worden.
- Representatief houden van de publieksruimtes.
- In voorkomende gevallen in het museum hand- en spandiensten verrichten.

Museumcafé medewerker

- Ontvangen van bezoekers.
- Bestellingen opnemen, gereed maken, serveren en afrekenen.
- Afruimen, vaatwasser in- en uitruimen.
- Representatief houden van caféruimte, keuken en apparatuur volgens milieuvoorschriften.
- Voorraad aanvullen of doorgeven dat voorraad aangevuld moet worden.
- Serveren bij bijeenkomsten in het museum.

Gastvrouw/heer

- Ontvangen en begeleiden van gasten bij bijeenkomsten, openingen, e.d.
- Serveren bij bijeenkomsten in het museum.
- Assisteren bij het gereedmaken en opruimen van de ontvangstruimte(n).
- Signaalfunctie bij calamiteiten.

Gids

- Verzorgt rondleidingen binnen het Stadhuismuseum of het Gravensteen.
- Zorgt dat zijn kennis up-to-date is.
- Neemt deel aan het reguliere gidsenoverleg.

Educatie medewerker

- Neemt deel aan het educatie-overleg.
- Verzorgt educatie-activiteiten binnen het museum.

Bibliotheek medewerker

- Zorgt dat de stukken in de bibliotheek goed gedocumenteerd zijn.
- Zorgt dat de bibliotheek er verzorgd uitziet.
- Zorgt voor een goede registratie van uitgeleende stukken.
- Voert nieuwe boeken in en houdt een aanwinstenlijst bij.

Collectie medewerker

- Onderzoekt en beschrijft deelcollectie, zoals archeologie en fossielen.
- Conserverende werkzaamheden.
- Wekt belangstelling op bij publiek o.a. door workshops, educatie en presentatie.
- Invoer in collectieregistratiesysteem.

3. Opleiding, ervaring en vaardigheden

- Minimaal MBO niveau 3
- Samenwerkingsgericht en sociaal vaardig
- Deskundigheid en/of affiniteit met het taakveld van de werkgroep
- Flexibel
- Organiserend vermogen
- Talenkennis is een pluspunt

4. Overleg en contacten

- Neemt deel aan het jaarlijks plenaire vrijwilligersoverleg.
- Houdt zich beschikbaar voor evaluatiegesprekken met de vrijwilligerscoördinator.

5. Beslissingsbevoegdheid

- Neemt beslissingen in en na overleg met de dienstdoende vaste medewerker.

GEDRAGSCODE

Musea werken op een professionele wijze

Uitgangspunt: *Museummedewerkers eerbiedigen de aanvaarde normen en wetten en houden de waardigheid en eer van hun beroep hoog. Zij vrijwaren het publiek van onwettig gedrag en schending van de beroepsethiek. Zij informeren het publiek bij alle voorkomende gelegenheden over de doelstellingen en aspiraties van het museumberoep, zodat er een beter begrip ontstaat bij het publiek over de bijdragen van musea aan de samenleving.*

PROFESSIONEEL GEDRAG

Kennis van toepasselijke wetgeving

Alle museummedewerkers dienen vertrouwd te zijn met relevante wetgeving op internationaal, nationaal en lokaal niveau en met de voorwaarden van hun aanstelling. Zij vermijden situaties die zouden kunnen worden opgevat als onbehoorlijk gedrag.

Professionele verantwoordelijkheid

Alle museummedewerkers zijn verplicht om de beleidslijnen en procedures van de instelling waar zij in dienst zijn, op te volgen. Zij mogen echter op gepaste wijze bezwaar maken tegen praktijken, waarvan zij menen dat deze schadelijk zijn voor een museum, de beroepspraktijk of in strijd zijn met de beroepsethiek.

Professioneel gedrag

Loyaliteit aan collega's en aan het museum dat hen in dienst heeft is een belangrijke professionele verantwoordelijkheid. Zij dient te zijn gebaseerd op de eerbiediging van fundamentele ethische beginselen, toepasselijk op het museumberoep in de meest ruime zin. Museummedewerkers handelen overeenkomstig de bepalingen van de Ethische Code voor Musea en zijn op de hoogte van andere codes en beleidslijnen die relevant zijn voor het museumwerk.

Wetenschappelijke verantwoordelijkheden

Museummedewerkers bevorderen het wetenschappelijk onderzoek, de bescherming en het gebruik van informatie inherent aan de collecties. Hieruit vloeit voort dat zij verre blijven van activiteiten of omstandigheden die zouden kunnen resulteren in verlies van wetenschappelijke gegevens.

Illegale handel

Museummedewerkers dragen nimmer direct of indirect bij aan illegale handel of illegale transacties van natuur- en cultuurgooederen.

Vrijwilligersbeleid

Vertrouwelijkheid

Museummedewerkers beschermen alle vertrouwelijke informatie, die zij hebben verkregen uit hoofde van hun functie. Bovendien is informatie over objecten die voorgelegd zijn aan de museummedewerkers ter identificatie, vertrouwelijk. Deze informatie mag zonder expliciete toestemming van de eigenaar niet naar buiten worden gebracht noch worden verstrekt aan enige andere instelling of persoon.

Beveiliging van musea en collecties

Museummedewerkers behandelen gegevens over de beveiliging van het eigen museum, maar ook van particuliere collecties en van locaties, die zij beroepshalve bezoeken, strikt vertrouwelijk.

Uitzondering op de plicht tot vertrouwelijkheid

Vertrouwelijkheid is ondergeschikt aan de wettelijke verplichting om de politie of andere bevoegde gezagsdragers te helpen bij het onderzoek naar mogelijk gestolen, ongeoorloofd verkregen of illegaal overgedragen goederen.

Persoonlijke onafhankelijkheid

Hoewel museummedewerkers recht hebben op een zekere mate van persoonlijke onafhankelijkheid bij het uitoefenen van hun beroep, dienen zij zich te realiseren dat geen enkele activiteit, privé of professioneel, in de ogen van het publiek los kan worden gezien van het museum, dat hen in dienst heeft.

Professionele betrekkingen

Museummedewerkers gaan professionele relaties aan met talrijke anderen zowel binnen als buiten het museum dat hen in dienst heeft. Er wordt van hen efficiënte dienstverlening verwacht op hoog professioneel niveau.

Gemeenschappelijk deskundigenoverleg

Een museummedewerker raadpleegt andere collega's, binnen of buiten het museum, indien hij niet over toereikende deskundigheid beschikt om tot een goed besluit te komen.

BELANGENCONFLICTEN

Giften, gunsten, bruiklenen of andere voorrechten voor personeel

Museummedewerkers aanvaarden geen schenkingen, gunsten, bruiklenen of andere persoonlijke voordelen die zij in verband met hun functie bij het museum krijgen aangeboden. Mocht professionele hoffelijkheid leiden tot het aanbieden of het aannemen van geschenken, dan zullen deze nadrukkelijk uit naam van het museum moeten worden geschonken of geaccepteerd.

Vrijwilligersbeleid

Externe tewerkstelling of zakelijke belangen

Onverminderd hun onder 8.9 genoemde persoonlijke onafhankelijkheid dienen museummedewerkers zich verre te houden van betaalde arbeid of het ontvangen van commissieloon met betrekking tot activiteiten, die in conflict zijn met de belangen van het museum of als zodanig kunnen worden uitgelegd.

Handel in natuurlijk of cultureel erfgoed

Geen enkele museummedewerker neemt direct of indirect deel aan de handel (verkoop of aankoop met winstoogmerk) in natuurlijk of cultureel erfgoed.

Betrekkingen met handelaren

Geen enkele museummedewerker aanvaardt giften, gastvrijheid of andere vormen van beloning van welke handelaar, veilingmeester of wie dan ook, die als prikkel dient voor de aankoop of verkoop van museumobjecten, of om een bepaalde officiële handeling te doen of te laten. Museummedewerkers onthouden zich bovendien van het aanbevelen van een bepaalde handelaar, veilingmeester of taxateur aan iemand uit het publiek.

Privé-collecties

Museummedewerkers concurreren niet met hun museum bij het verwerven van objecten of met activiteiten, samenhangende met hun privé-collectie. Een overeenkomst tussen de museummedewerker en het museumbestuur over alle facetten van particulier verzamelen moet worden opgesteld en nauwgezet worden nageleefd.

Gebruik van de naam en het logo van ICOM

Leden van ICOM mogen de woorden 'International Council of Museums', 'ICOM' of zijn logo, niet gebruiken om een commercieel handelen of product aan te prijzen.

*Andere belangenconflicten**

Mocht er sprake zijn van een ander belangenconflict tussen een individu en het museum dan prevaleren de belangen van het museum.

* In 2003 heeft de Museumvereniging deze paragraaf uitgebreid met de clausule: 'Ieder belangenconflict dient vermeden te worden. Speciale voorzorg is vereist indien de bruikleengever van een voorwerp of collectie tevens sponsor is van de tentoonstelling of deel uitmaakt van het bestuur, de raad van toezicht of het museale beroepsveld van dat museum. Er dient voor gewaakt te worden dat naar buiten toe zelfs niet de schijn ontstaat van een onbetamelijke belangenverstrengeling.'