

# Vrijwilligersbeleid



..." alle communicatie straalt gastvrijheid uit "...

# vanabbemuseum

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>3</b>
1.1 AANLEIDING.....	3
<b>2. BELEID VRIJWILLIGERS.....</b>	<b>4</b>
2.1 DOEL VAN HET VRIJWILLIGERSWERK BINNEN HET VAN ABBEMUSEUM .....	4
2.2 VISIE VAN DE VRIJWILLIGERS OP HUN TAKEN .....	4
2.3 VERWACHTINGEN VAN HET VAN ABBEMUSEUM .....	5
2.4 VRIJWILLIGERSWERK IN RELATIE TOT DE AMBITIE VAN HET VAN ABBEMUSEUM .....	6
<b>3. ORGANISATIE EN TAAKOMSCHRIJVING VRIJWILLIGERS.....</b>	<b>6</b>
3.1 ORGANISATIE .....	6
3.2 TAAKOMSCHRIJVING VRIJWILLIGERS .....	7
3.2.1 <i>Taakomschrijving gastheren en gastvrouwen.....</i>	<i>7</i>
3.2.2 <i>Taakomschrijving informatiebalie.....</i>	<i>8</i>
3.2.2 <i>Taakomschrijving projectondersteuners.....</i>	<i>9</i>
3.3 SAMENWERKING CICERONE.....	9
3.4 SAMENWERKING BEVEILIGINGSMEDEWERKER/SUPPOOST .....	10
3.5 TAAKOMSCHRIJVING COÖRDINATOR .....	10
<b>4. WERVING, SELECTIE EN INTRODUCTIE.....</b>	<b>11</b>
4.1 WERVING.....	11
4.1.1 <i>Wervingscriteria.....</i>	<i>12</i>
4.2 SELECTIE.....	12
4.2.1 <i>Het kennismakingsgesprek.....</i>	<i>12</i>
4.3 INTRODUCTIE .....	13
4.3.1 <i>Afsluiting van de introductie.....</i>	<i>13</i>
<b>5. BEGELEIDING VAN VRIJWILLIGERS.....</b>	<b>14</b>
5.2 DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING.....	14
5.3 HET ATTENTIEBELEID.....	16
5.4 HET EXITGESPREK.....	16
<b>6. RECHTSPOSITIE VAN VRIJWILLIGERS.....</b>	<b>17</b>
6.1 REGISTRATIE VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS .....	17
6.2 VRIJWILLIGERSOVEREENKOMST .....	17
6.3 BEËINDIGING SAMENWERKING .....	17
6.4 INSpraak EN VERTEGENWOORDIGING.....	17
6.5 INFORMATIEVOORZIENING.....	18
6.6 VERGOEDINGEN.....	18
6.7 VERZEKERINGEN .....	19
6.8 VRIJWILLIGERSWERK MET EEN UITKERING .....	19
6.9 CONFLICTEN EN GESCHILLEN .....	19

## **1. Inleiding**

Vrijwilligers nemen binnen het Van Abbemuseum een belangrijke plaats in. Met name vanaf 2005 is het aantal vrijwilligers sterk toegenomen vanwege de toen geïntroduceerde vrijwilligersfunctie van gastheer en gastvrouw. Deze groep vrijwilligers vormen naast de vrijwilligers van de informatiebalie en de betaalde beroepskrachten een belangrijke schakel tussen de tentoongestelde kunst en het publiek, zij staan voor de missie en visie van het museum. Van een consistent vrijwilligersbeleid was eigenlijk nog geen sprake.

### **1.1 Aanleiding**

Sinds de heropening van het museum in januari 2003 werkt het museum met vrijwilligers voor de informatiebalie en vanaf juni 2005 met de vrijwilligers gastheren en gastvrouwen. Vanwege een opgelegde bezuinigingsronde bij de gemeente zijn de betaalde gastheren en gastvrouwen vervangen door vrijwilligers. Op verzoek van de vrijwilligers en door een toename van activiteiten is de behoefte ontstaan aan een visie op vrijwilligersbeleid binnen de organisatie. De directie wil dat het vrijwilligersbeleid wordt opgezet "voor en door de vrijwilligers". Het vastleggen van dit vrijwilligersbeleid is noodzakelijk om helderheid te scheppen in het vrijwilligerswerk binnen het Van Abbemuseum. Dit beleidsplan geeft de kaders waarbinnen de vrijwilligers werken. Wanneer eenduidigheid over het beleid ontbreekt, wordt het moeilijk om verbetering te realiseren. Het vastleggen van vrijwilligersbeleid is daarom een belangrijke voorwaarde voor een effectieve en efficiënte uitvoering en ontwikkeling van het vrijwilligerswerk bij het Van Abbemuseum. Het is belangrijk dat het vrijwilligersbeleid onderdeel vormt van het totale beleid van het Van Abbemuseum. Deze nota vrijwilligersbeleid moet de basis gaan vormen voor het te voeren vrijwilligersbeleid.

Een voorstel voor vrijwilligersbeleid maken is één: achterhalen of dit beleid passend was en daadwerkelijk uitgevoerd kan worden en of de gewenste doelstellingen gerealiseerd kunnen worden, is twee. Het leren van de praktijk leidt tot een continu proces van beleidsvorming. Jaarlijks zal daarom de coördinator met de betrokken medewerkers het vrijwilligersbeleid evalueren en indien nodig bijstellen.

## **2. Beleid vrijwilligers**

Het vrijwilligersbeleid is afgeleid van de missie, de visie en het beleid van het museum, en is in samenwerking met en geschreven vanuit de beleving van de vrijwilligers.

Het vrijwilligersbeleid van het museum wordt als volgt gedefinieerd:

“Het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen het Van Abbemuseum tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van het museum daarmee gediend worden.”

### **2.1 Doel van het vrijwilligerswerk binnen het Van Abbemuseum**

Het vrijwilligerswerk biedt een meerwaarde in het realiseren van de missie en het behalen van de doelstellingen van het Van Abbemuseum. Met het vrijwilligerswerk kunnen naast het reguliere aanbod extra werkzaamheden worden verricht.

### **2.2 Visie van de vrijwilligers op hun taken**

De gastheren en gastvrouwen, alsmede de infobaliemedewerkers dragen in hoge mate bij aan de gastvrijheid, kennisuitwisseling en projectondersteuning en hebben bewezen onlosmakelijk verbonden te zijn met het museum. Het correct functioneren van de vrijwilligers zal zonder meer een positieve invloed hebben op het museum als totaliteit.

Vrijwilligers maken de maatschappelijke betrokkenheid van de samenleving met de doelstellingen en activiteiten van het museum zichtbaar en tastbaar. Vrijwilligers staan midden in de samenleving en verschaffen informatie en signalen over wat er bij de mensen leeft. Zij hebben kennis en vaardigheden die goed van pas komen voor het museum. Daarnaast staan vrijwilligers veelvuldig in contact met het publiek en maken het museum daarmee ook zichtbaar in de samenleving.

De vrijwilligers formuleren hun beleidspunten als volgt:

- Het versterken van de gastvrijheid
- Het aansluiten bij visie en beleid van het Van Abbemuseum
- Het scheppen van duidelijkheid in de aansturing
- Het versterken van de structuur waarin de vrijwilliger opereert
- Het waarborgen van het welzijn van de vrijwilligers
- Het bevorderen van de kwaliteit van de vrijwilligers
- Het inzetten van instrumenten die de werkwijze van de vrijwilligers optimaliseren

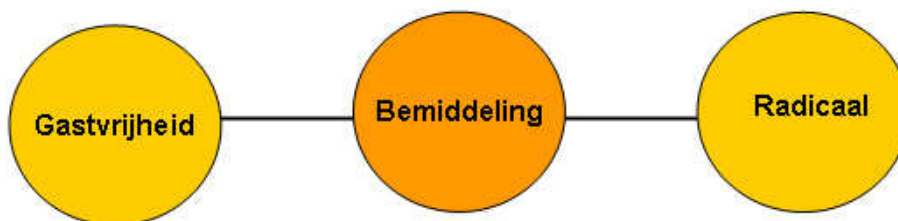
Er is een duidelijke afbakening tussen wat vrijwilligers doen en wat beroepskrachten doen. Het vrijwilligerswerk is additioneel en wordt niet vermengd met werkzaamheden van beroepskrachten. De vrijwilliger werkt altijd onder verantwoordelijkheid van een beroepskracht en draagt nooit eindverantwoordelijkheid.

Vrijwilligers van het Van Abbemuseum willen om uiteenlopende redenen werkzaam zijn in het museum. Voor de een is het een zinvolle tijdsbesteding naast een drukke

baan, een ander houdt van de wijze van tentoonstellen in het museum, een derde zoekt aanspraak in een moeilijke levensfase. Allen verwachten in een bijzondere omgeving ontmoetingen met geïnteresseerde bezoekers. Na reeds meerdere malen het museum te hebben bezocht, wil men deelgenoot worden van deze organisatie. Men verwacht daarbij dat de rechten en plichten van de vrijwilligers duidelijk zijn omschreven. Op een gegeven moment neemt men de stap om zich als vrijwilliger aan te melden. Men verwacht in een goed georganiseerde en plezierige omgeving gelijk gestemde te ontmoeten. Contact met de museumbezoeker trekt aan. In ruil voor het werk dat zij leveren doet het museum ook heel wat terug. Men komt na een gedegen introductie te werken in een goed georganiseerde instelling, waarin de vrijwilligers op een gepaste manier en met respect voor elkaar omgaan. Er is een goede begeleiding en een gewillig oor. Er zijn natuurlijk regels opgesteld binnen het museum en men wordt geacht die regels te respecteren. De terechte verwachting van de vrijwilligers is dat hun stem door het museum wordt gehoord en gehonoreerd in die organen waarin ook de reguliere werknemers zijn vertegenwoordigd.

### 2.3 Verwachtingen van het Van Abbemuseum

Naast het radicale, innovatieve en experimentele beleid op het gebied van moderne en hedendaagse kunst, wil het museum zich verder gaan ontwikkelen als ontmoetingsplek en goede gastheer. Dit ligt in het verlengde van de kernwaarden van het museum: gastvrijheid en kennisuitwisseling. Gastvrijheid betekent voor het Van Abbemuseum een open, vriendelijke sfeer voor onze bezoekers, zodat zij gemakkelijk hun verbeelding de vrije loop kunnen geven en zich met plezier en creativiteit door –soms moeilijke – kunst kunnen laten inspireren. Een belangrijke spil in deze zijn de vrijwilligers: gastheren en gastvrouwen en de medewerkers achter de Infobalie.



De vrijwilliger moet zich kunnen verenigen met de algemene doelstelling van het museum en de activiteiten in het bijzonder. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat men kan omgaan met de collega-vrijwilligers en belangstelling heeft voor hedendaagse kunst in een radicale en experimentele benadering. Het museum wil zijn aandacht richten op de behoeftes en ambities van de inwoners van Eindhoven en de regio om op die wijze een grote reputatie van gastvrijheid op te bouwen. Een serieuze inzet en het houden aan gemaakte afspraken zijn hierbij vanzelfsprekend. Een nieuwe vrijwilliger moet bereid zijn het begeleid inwerktraject te volgen. Het werken bij het museum doet men op vrijwillige basis, maar er zijn ook verplichtingen. Van een vrijwilliger wordt verwacht dat hij/zij na de inwerkperiode redelijk zelfstandig kan functioneren. Natuurlijk beziet de coördinator wat de kwaliteiten en wensen van de vrijwilligers zijn. De vrijwilliger moet betrokken en gemotiveerd zijn, verwacht wordt dat de vrijwilliger gangbare omgangsnormen hanteert en de door het museum gestelde regels respecteert.

## 2.4 Vrijwilligerswerk in relatie tot de ambitie van het Van Abbemuseum

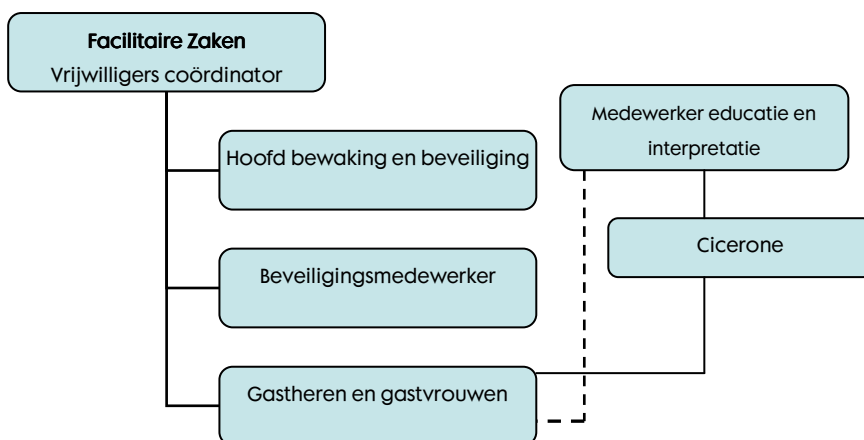
Het vrijwilligerswerk hangt nauw samen met de ambitie van het Van Abbemuseum. De ambitie van het museum is om internationaal bekend te staan als het meest radicale, innovatieve en experimentele Nederlandse museum voor moderne en hedendaagse kunst. Kernbegrippen hierbij zijn gastvrijheid en kennisuitwisseling hetgeen betekent: beïnvloeden en beïnvloed worden. De personele bezetting van het museum is onvoldoende om deze ambitie mogelijk te maken. Door middel van vrijwilligerswerk kan naast het reguliere aanbod een stap worden gezet naar de gewenste ambitie. De vrijwilligers zullen in het bijzonder een bijdrage leveren aan de gastvrijheid en de kennisuitwisseling, maar zullen ook projecten ondersteunen. Daarnaast hebben de gastheren en gastvrouwen een toezichthoudende taak en ondersteunen zij de afdeling bewaking bij het opletten of de bezoekers zich aan de huisregels houden.

## 3. Organisatie en taakomschrijving vrijwilligers

### 3.1 Organisatie

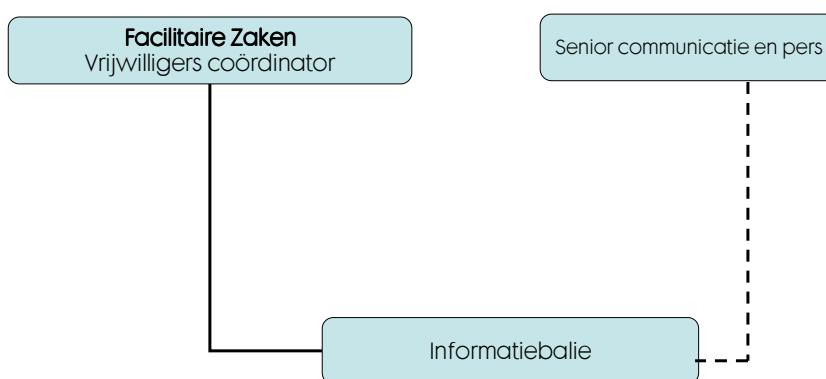
Het museum werkt structureel met twee groepen van vrijwilligers: gastheren/gastvrouwen (80) en informatiebalie (22). Daarnaast is het ook mogelijk dat er tijdelijke vrijwilligers worden aangesteld voor specifieke taken. Deze werkzaamheden zijn in principe tijdelijk van aard.

De gastheren en gastvrouwen zijn organisatorisch ondergebracht bij de facilitaire zaken, afdeling bewaking en beveiliging. Het hoofd facilitaire zaken is eveneens vrijwilligerscoördinator en delegeert een aantal van haar taken aan hoofd bewaking beveiliging en beveiligingsmedewerkers als het gaat om de aansturing en het begeleiden van vrijwilligers. De dagelijkse aansturing van de gastheren en gastvrouwen ligt bij de afdeling bewaking en beveiliging voor de toezicht houdende taak. Voor wat betreft de inhoudelijke kant (het verstrekken van informatie) van de functie van gastheer/gastvrouw is de cicerone verantwoordelijk dat de vrijwilliger op de hoogte is van de juiste informatie. Er is een indirecte lijn met de gastheren en gastvrouwen met de medewerker educatie en interpretatie. Zie de organisatie schematisch weergegeven in figuur 1.



**Figuur 1: organisatiestructuur vrijwilligers gastheren/gastvrouwen**

De vrijwilligers van de informatiebalie zijn organisatorisch ondergebracht bij de facilitaire zaken. De inhoudelijke aansturing van de informatiebalie ligt bij de seniormedewerker communicatie en pers voor wat betreft de inhoudelijke kant (het verstrekken van informatie). Zij voorziet de vrijwilligers van de informatiebalie van alle informatie die nodig is om inhoudelijk de juiste informatie te kunnen vertrekken aan het museumpubliek. Zie de organisatie schematisch weergegeven in figuur 2.



**Figuur 2: organisatiestructuur vrijwilligers informatiebalie**

## 3.2 Taakomschrijving vrijwilligers

Vrijwilligers moeten voldoen aan een algemeen profiel: betrokkenheid, zelfstandigheid, samen kunnen werken, verantwoordingsgevoel, nakomen van afspraken, respectvolle bejegening, motivatie, representatief, flexibel, kunnen omgaan met onverwachte situaties, spreken van de Nederlandse en Engelse taal, affiniteit hebben met hedendaagse kunst, welbespraakt zijn, enthousiast zijn, een open en nieuwsgierige instelling hebben en minimaal 18 jaar oud zijn. De vrijwilligers hebben de ambitie om voor de bezoekers een gastvrije ambiance te creëren waarin iedereen zich welkom voelt en treedt te allen tijde op als ambassadeur voor het museum.

### 3.2.1 Taakomschrijving gastheren en gastvrouwen

De gastheren en gastvrouwen vormen een belangrijke schakel tussen de kunst en het publiek in de tentoonstellingszalen. Zij dragen in hoge mate bij aan de gastvrijheid en

de mondelinge kennisuitwisseling in het museum en laten de bezoeker zich welkom voelen. Er is ruimte voor interactie om publiek met hun eigen ervaring en visie dichterbij de kunst te laten komen.

Naast de inhoudelijke rol heeft men ook een toezichhoudende taak. De verdeling in de werkzaamheden bij het gastvrij optreden is gesteld op 50% informatie verschaffen en 50% toezicht houden.

De taken die verricht worden zijn:

1. Praktische en inhoudelijke informatie verstrekken, bijstaan van bezoekers om hun museumbezoek zo vlot en aangenaam mogelijk te laten verlopen (gastheerschap).
2. Ondersteunen van de suppoost tijdens bezoeken zodanig dat de kunst niet beschadigd wordt (bv. door aanrakingen, flitsen, etc.)
3. Mede zorg dragen dat de bezoekers zich houden aan het museumreglement.
4. Controleren van toegangsbewijzen.
5. (Mede)zorg dragen voor het netjes houden en controleren op oneffenheden (bijv. verlichting) van de tentoonstellingszalen.
6. Assisteert in aanvullende deelgebieden: aanvullen van folders, toezicht houden op de garderobe, zaal in gereedheid brengen bij ontvangsten, ontvangen van bezoekers en begeleiding daarvan.
7. Voert ondersteunende taken uit in het kader van bedrijfshulpverlening (BHV)

Gastheren en gastvrouwen zullen actief de interactie aangaan met de bezoekers en de gastvrijheidgedachte actief uitdragen.

Functie-eisen:

- representatief voorkomen
- communicatief vaardig
- fysiek in goede conditie
- affiniteit met moderne en hedendaagse kunst en specifiek het artistieke beleid van het museum
- goede beheersing van Nederlands en Engels
- tenminste voor 3-6 uur beschikbaar per week voor minimaal 1 jaar.

Werktijden

De werktijden van de gastheren en gastvrouwen zijn tijdens openingstijden van het museum van 10.45- 14.00 uur, van 13.45 -17.00 uur en op donderdagavond van 17.00 – 21.00 uur. Tegelijk zijn ca. 6-7 vrijwilligers per dienst nodig

### **3.2.2 Taakomschrijving informatiebalie**

Het is de verantwoordelijkheid van de vrijwilligers om de bezoekers van informatie te voorzien aan de infobalie. Daarnaast heeft de infobalie een representatieve functie, zij ontvangt medewerkers en externe relaties en beantwoordt de telefoon.

De taken die verricht worden zijn:

1. Het verstrekken van informatie over het museum, de tentoonstellingen en de activiteiten aan bezoekers.



2. Het ontvangen van groepen voor rondleidingen, diverse arrangementen en museumlessen.
3. Het promoten van het lidmaatschap van de Vereniging Vrienden van het Van Abbemuseum.
4. Het verwerken van de gevonden voorwerpen.
5. Het registreren van rolstoelaanvragen.
6. Voorraadbeheer van folders en zaalteksten.
7. Opvang pauze van bibliotheekmedewerker.

Functie-eisen:

- representatief voorkomen
- communicatie vaardig
- affiniteit met moderne en hedendaagse kunst en specifiek het artistieke beleid van het museum
- goede beheersing van Nederlands en Engels
- tenminste voor 3 dagdelen per maand voor minimaal 1 jaar
- goede computervaardigheden

Werktijden

De werktijden van de informatiebalie zijn tijdens openingstijden van het museum van 10.45- 14.00 uur, 13.30 -17.00 uur en op donderdagavond van 17.00 – 21.00 uur. Tijdens de dienst is 1 vrijwilliger aanwezig

### **3.2.2 Taakomschrijving projectondersteuners**

Voor bepaalde projecten kunnen vrijwilligers worden aangesteld. Een betreffende afdeling of staf lid kan in bepaalde gevallen beroep doen op vrijwilligers. Deze kunnen speciaal geworven worden of er kan een beroep gedaan worden op de al bestaande vrijwilligers. De projecten zijn van tijdelijke aard en er worden vaak specifieke kwaliteiten gevraagd.

### **3.3 Samenwerking Cicerone**

De Cicerone in het Van Abbemuseum vormt een permanente inhoudelijke vraagbaak voor het publiek. Heeft een bezoeker een vraag over een kunstwerk, over een opstelling of over het museum in het algemeen, dan kan hij de Cicerone oproepen en die vraag aan hem of haar stellen. Ook kan de Cicerone de bezoeker actief benaderen met informatie.

Om het contact met het publiek verder te bevorderen, geeft de Cicerone één keer tijdens zijn of haar dienst een toelichting bij een kunstwerk of een aantal kunstwerken. Deze toelichting wordt middels een bordje bij het kunstwerk aangekondigd. Daarna wordt uitvoerig de gelegenheid geboden om vragen te stellen.

Een van de taken van de Cicerone is de deskundigheidsbevordering van gastheren en gastvrouwen met betrekking tot de inhoud. Hij/zij ziet er mede op toe dat de gastheren en gastvrouwen de juiste informatie verstrekken aan het publiek. Gastheren en gastvrouwen kunnen tijdens hun dienst altijd hun vragen stellen aan de Cicerone. De Cicerone hebben een kunstopleiding en beschikken over veel kennis en achtergrond informatie over de collectie van het museum

### Werktijden

De werktijden van de Cicerone is tijdens openingstijden van het museum van 12.00 – 16.00 uur en op donderdagavond van 18.00 – 21.00 uur.

### **3.4 Samenwerking beveiligingsmedewerker/suppoost**

De afdeling bewaking en beveiliging is verantwoordelijk voor de handhaving van de veiligheid van personen en kunst. Dagelijks zijn 3 suppoosten aanwezig verdeeld over de tentoonstellingszalen. De gastheer en gastvrouw ondersteunt de suppoost bij het toezicht houden op zaal als het gaat om het opvolgen van de huisregels. De gastheer of gastvrouw kan assistentie van de suppoost vragen als zich een onveilige of moeilijke situatie met een bezoeker voordoet.

*De taken die verricht worden zijn:*

1. Bewaken van kunstwerken tijdens bezoeken zodanig dat de kunst niet beschadigd wordt (bv. door aanrakingen, zonlicht, flitsen, etc.)
2. Erop toezien dat de bezoekers zich houden aan het museumreglement.
3. Aansturen en instrueren van gastheren/gastvrouwen en inhuurkrachten op de zalen.
4. Het lopen van sluitrondes in het gebouw.
5. Assisteert indien nodig of vervangt de coördinator bewaking en beveiliging bij afwezigheid in de loge.
6. Voert taken uit in het kader van bedrijfshulpverlening (BHV).

De beveiligingsmedewerker/suppoost beschikt over een diploma basisbeveiliging. Werktijden Tijdens openingstijden van het museum zijn altijd 3 beveiligers aanwezig op zaal.

### **3.5 Taakomschrijving coördinator**

De vrijwilligerscoördinator heeft vier belangrijke verantwoordelijkheden. Hij of zij draagt zorg voor continuïteit in de dienstverlening, bewaakt de kwaliteit van het uit te voeren werk, leeft wet- en regelgeving na en is verantwoordelijk voor de financiële aspecten van het vrijwilligerswerk. Bij deze verantwoordelijkheid behoren specifieke taken van de vrijwilligerscoördinator. Een aantal taken wordt gedelegeerd aan het hoofd bewaking beveiliging en de suppoost.

Bij het zorgdragen voor **continuïteit** in de dienstverlening horen de volgende taken:

- Mede ontwikkelen van visie en van beleid
- uitvoeren en evalueren of bijstellen van beleid
- praktische randvoorwaarden creëren
- coördineren van de inzet van de vrijwilliger
- vaststellen van het takenpakket, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de vrijwilligers, binnen de gestelde kaders
- werving en selectie van de vrijwilligers
- draagvlak creëren en behouden binnen de organisatie

Bij het bewaken van de **kwaliteit** van de uit te voeren werkzaamheden zijn de volgende taken belangrijk:

- bewaken van het niveau en kwaliteit van de diensten van vrijwilligers
- coachen en stimuleren van vrijwilligers door jaarlijks een evaluatiegesprek te voeren

- contacten onderhouden met museummedewerkers en vrijwilligers
- signaleren van knelpunten en zoeken naar oplossingen
- bewaken van de positie van de vrijwilliger in de organisatie
- behoefte van de organisatie samenbrengen met de wensen en kwaliteiten van de vrijwilliger

Voor wat betreft het naleven van **wet- en regelgeving** heeft de coördinator als taken:

- via contacten en literatuur op de hoogte zijn van ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk
- kennis hebben van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving.

Op **financieel** gebied heeft de vrijwilligerscoördinator als taken:

- zorg dragen voor registratie van (onkosten)vergoedingen van vrijwilligers
- verantwoording afleggen zowel intern als extern middels een begroting en jaarverslag
- proactief benaderen van mogelijke geldschieters

De vrijwilligerscoördinator dient te beschikken over een inspirerende open persoonlijkheid met goede sociale vaardigheden en leidinggevende eigenschappen. Tot slot is het belangrijk dat de vrijwilligerscoördinator een visie heeft op het vrijwilligerswerk en deze uitdraagt binnen de organisatie.

#### **4. Werving, selectie en introductie**

Goede vrijwilligers werven, selecteren en introduceren moet goed ingebed zijn in een organisatie. Het werven, begeleiden, behouden, waarderen en eventueel ook beëindigen van het contact met vrijwilligers brengt organisatorische consequenties met zich mee. Dit is de taak van de vrijwilligerscoördinator, die verantwoordelijk is voor het gehele proces van werving tot beëindiging. Het vrijwilligersbestand dient een goede afspiegeling te zijn van de maatschappij. Diversiteit in achtergronden en culturele afkomst zijn belangrijk.

De werving, selectie en introductie van nieuwe vrijwilligers dient vooral vanwege de menselijke aspecten met zorg te geschieden. Maar het is ook voor de organisatie van het Van Abbemuseum van belang vanwege een goede bedrijfsvoering.

##### **4.1 Werving**

De organisatie wil aantrekkelijk zijn voor vrijwilligers en dient over voldoende vrijwilligers te kunnen beschikken. Tevens moeten deze vrijwilligers voldoende gekwalificeerd zijn om hun taken aan te kunnen.

Het werven van vrijwilligers impliceert dat het Van Abbemuseum een ruil wil aangaan met vrijwilligers welke organisatorisch aan de volgende voorwaarden voldoet:

- binnen alle afdelingen zijn de functies en taken die vrijwilligers kunnen verrichten duidelijk omschreven;
- het aanbod en de arbeidsvoorwaarden voor vrijwilligers zijn vastgesteld;
- degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werving beschikt over de gewenste vaardigheden

De werving van gastheren en gastvrouwen geschiedt door middel van een oproep op de website van het museum. Geïnteresseerden kunnen zich middels een inschrijfformulier aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligerscoördinator verzamelt de aanmeldingen en organiseert 1 x per maand een kennismakingsbijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers.

De werving van vrijwilligers voor de informatiebalie (tevens Vriendenbalie) geschiedt door middel van een oproep in het Vriendenjournaal.

Voor speciale projecten in het museum kunnen vrijwilligers geworven worden uit het bestaande team van vrijwilligers. Het komt regelmatig voor dat een beroep gedaan wordt op vrijwilligers om te assisteren bij interactieve kunstenaarsprojecten, leesgroepen of voorbereidende activiteiten op een project of tentoonstelling.

#### 4.1.1 Wervingscriteria

In principe kan iedere inwoner uit de regio Eindhoven bij het Van Abbemuseum als vrijwilliger aan de slag, indien hij/zij bereid en in staat is te voldoen aan de volgende algemene voorwaarden:

- passen in de vraag
- onderschrijven van de missie en doelstellingen van het Van Abbemuseum
- beschikken over voldoende vaardigheden om met de algemene taken om te kunnen gaan
- beschikken over een open en dienstverlenende houding
- leiding kunnen en willen accepteren
- afspraken willen maken en zich daaraan houden
- akkoord gaan met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers

#### 4.2 Selectie

Vrijwilligers dienen de doelstelling van het museum te onderschrijven en voeren hun taak uit binnen bestaande visie, missie en beleid. Zij dienen over een werk- en denk niveau te beschikken dat past bij de functie; ze moeten in staat zijn te abstraheren van eigen belangen en specifieke situaties.

Binnen het museum vervullen vrijwilligers verschillende taken die zijn beschreven in de taakprofielen. Aan hen worden de volgende specifieke eisen gesteld:

- *Houding*, gemotiveerd, open en representatief.
- *Affiniteit*, met het artistiek beleid van het museum.
- *Werkwijze*, in staat om op respectvolle wijze om te gaan met verschillende visies en opvattingen van zowel de bezoekers als het museum.
- *Flexibel*, desgevraagd inzetbaar op verschillende werktijden.
- *Verantwoordelijkheid*, instaat tot het zelfstandig uitvoeren van taken.
- *Communicatief*, vaardig om zowel schriftelijk als mondeling te rapporteren.

##### 4.2.1 Het kennismakingsgesprek

Tijdens de kennismakingsbijeenkomst wordt uitgelegd wat de functie bij het museum inhoudt. Gevraagd wordt of de vrijwilliger het museum kent en wat de motivatie van

de vrijwilliger is om bij het Van Abbemuseum te komen werken. De coördinator onderzoekt of de motieven, wensen en kwaliteiten van de vrijwilliger passen bij het vastgestelde profiel en de taakomschrijving van de vacature. Na de kennismakingsbijeenkomst heeft zowel de vrijwilliger alsook de vrijwilligerscoördinator een paar dagen de tijd om daarin serieus te overwegen of men zal starten met het vrijwilligerswerk

### **4.3      Introductie**

Een goede introductie bevat de volgende elementen: kennismaking met de organisatie, het werk en de collegae. De coördinator is verantwoordelijk voor de introductie van de nieuwe vrijwilliger en delegeert deze taak mede aan het hoofd bewaking en beveiliging, de beveiligingsmedewerker/suppoost of een betreffende medewerker van de afdeling. Hij of zij maakt de vrijwilliger wegwijs, geeft taakhoudelijke begeleiding en fungeert als praatpaal. De vrijwilliger stelt zich actief en belangstellend op. Bij toetreding van de vrijwilliger zal hem of haar een introductieboek worden overhandigd. De afspraken over het inwerken zullen met de vrijwilliger worden besproken en vastgelegd. Kennis en vaardigheden zullen worden besproken en er wordt naar de voorkeur van diensten gevraagd.

#### **4.3.1    Afsluiting van de introductie**

De introductieperiode duurt 2 maanden. Na een maand vindt de eerste evaluatie plaats en is bijstelling mogelijk. De coördinator houdt in de gaten wat de vrijwilliger nodig heeft om goed te kunnen functioneren. Aan het eind van de twee maanden wordt de periode afgesloten met een evaluatiegesprek, waarin zowel wordt stilgestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger als bij de waardering van het museum voor de inzet van de vrijwilliger. Aan de hand van de taakomschrijving, de ervaringen en reacties van collega's wordt gekeken of beide partijen het zinvol achten om de samenwerking voort te zetten, te wijzigen dan wel te beëindigen. Bij wederzijds goedvinden volgt een vrijwilligersovereenkomst voor onbepaalde tijd. Mocht de samenwerking niet naar tevredenheid verlopen en is na bijstelling van afspraken het eind resultaat niet naar wens, dan wordt op correcte wijze afscheid van elkaar genomen.

## **5. Begeleiding van vrijwilligers**

Het Van Abbemuseum biedt aan iedere vrijwilliger begeleiding bij de uitvoering van zijn/haar functie en/of werkzaamheden. De vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding wordt per onderdeel vastgesteld. Uitgangspunt is dat er met enige regelmaat werkoverleg plaatsvindt met vrijwilligers (individueel of groepsgewijs). Dit werkoverleg wordt in principe begeleid door de coördinator.

Goede begeleiding van vrijwilligers is nodig om hen te stimuleren, te ondersteunen en zo nodig aan te spreken op de taken die er gedaan moeten worden. Ook biedt het de mogelijkheid om met de vrijwilliger te praten over persoonlijke ideeën en wensen voor de toekomst. De begeleiding van de vrijwilligers door het museum is van eminent belang voor hun goed functioneren. De informatie moet duidelijk en eenduidig zijn. De vrijwilligers moeten zich gewaardeerd voelen, dan pas kan het museum de vrijwilligers behouden.

Eenmaal per jaar vinden er individuele evaluatiegesprekken plaats met alle vrijwilligers.

Deze evaluatiegesprekken zijn tweezijdig, d.w.z. dat zowel de vrijwilliger als de coördinator een actieve inbreng hebben. Doelstelling van het 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. Het plannen en voeren van de evaluatiegesprekken is de verantwoordelijkheid van de coördinator.

### **5.2 Deskundigheidsbevordering**

Onder deskundigheidsbevordering wordt de taakgerichte en persoonsgerichte begeleiding van vrijwilligers verstaan. Voor vrijwilligers worden diverse mogelijkheden geboden om zich op inhoudelijk gebied in de moderne en hedendaagse kunst te ontwikkelen. Afhankelijk van de beschikbare tijd van de vrijwilligers kan men deelnemen aan de volgende inhoudelijke activiteiten:

- gesprekken met de cicerone op zaal
- informatiebijeenkomsten over nieuwe tentoonstellingen
- deelname aan rondleidingen
- cursus kunstbeschouwing
- themabijeenkomsten
- zelfstudie in de bibliotheek
- leesgroepen
- workshops

Afdeling educatie en interpretatie is medeverantwoordelijk voor de inhoudelijke begeleiding van vrijwilligers. De cicerone/rondleiders resulteren onder de afdeling educatie en interpretatie. In onderstaande informatiecirkel is weergegeven hoe de mondelinge informatie van de conservator bij het publiek terecht komt. De mondelinge informatie is erg belangrijk.

Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij investeren in kennis over het beleid, de collectie en de actuele tentoonstellingen. De cicerone is de eerst aangewezen aanspreekpunt waar vragen aan gesteld kunnen worden, maar die ook de vrijwilligers en bezoekers op zaal aanspreekt en zaken uitlegt. De vrijwilliger dient hier ook actief gebruik van te maken. Op veelgestelde vragen dient de vrijwilliger een deskundig en professioneel antwoord te kunnen geven. Afdeling educatie en interpretatie ontwikkelt nieuwe vormen van informatieoverdracht. De jaarplanning van informatiebijeenkomsten wordt aan het begin van het jaar verspreid aan allen vrijwilligers.

#### *Feedbackbijeenkomsten*

Twee weken na de opening van een nieuwe tentoonstelling vindt een feedbackbijeenkomst plaats waarbij alle vrijwilligers en ciceroni worden uitgenodigd en waarbij ook de directeur van het museum aanwezig is. Samen wordt gesproken over de eerste ervaringen van de bezoekers met betrekking tot de nieuwe tentoonstellingen en de ervaringen van de vrijwilligers en cicerone. Het kan gaan over praktische zaken maar ook over inhoudelijke verduidelijking van de tentoonstellingen. Uit de feedbackbijeenkomsten kunnen nieuwe ontwikkelingen en nieuwe inzichten naar voren komen met betrekking tot de inhoud of voorwaarden van het werk.

### 5.3 Het attentiebeleid

Om de betrokkenheid bij de organisatie te vergroten en om waardering voor het vrijwilligerswerk te laten blijken wordt er een attentiebeleid gevoerd. Het behelst onder meer de faciliteiten waarvan de vrijwilligers gebruik kunnen maken.

#### personeelsdag

Eenmaal per jaar wordt er een personeelsdag gehouden waarbij vrijwilligers worden uitgenodigd.

#### ziekte, afscheid en jubilea

Vrijwilligers ontvangen een bloemetje dan wel een attentie bij ziekte en afscheid.

#### Personeelsbijeenkomsten

Vrijwilligers ontvangen een uitnodiging voor recepties bij personeelsaangelegenheden.

#### kerst en nieuwjaarsrecepties

Met kerst worden de vrijwilligers uitgenodigd voor een kerstontvangst en ontvangt men ook een kerstcadeau.

#### verjaardagen

De vrijwilliger ontvangt een kleine attentie op de verjaardag.

#### overige faciliteiten

Alle vrijwilligers kunnen gebruik maken van de algemeen toegankelijke faciliteiten en kunnen het museum gratis bezoeken ook in privé-tijd.

### 5.4 Het exitgesprek

Zowel het museum als de vrijwilliger zelf kan de werkzaamheden van de vrijwilliger beëindigen. De wijze waarop dit verloopt wordt vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Wanneer vanuit de vrijwilliger dit initiatief wordt genomen is het van belang om een exitgesprek te voeren, de coördinator neemt het initiatief tot een dergelijk gesprek. Doel van dit gesprek is om zicht te krijgen op hoe de vrijwilliger de samenwerking heeft ervaren en wat de reden van vertrek is. Met deze inzichten komen organisatorische knel- en verbeterpunten aan het licht. Het exitgesprek is vertrouwelijk, er worden geen gegevens naar buiten gebracht die herleidbaar zijn tot individuen. Het exit gesprek wordt formeel bevestigd met een brief aan de vertrekkende medewerker. Een getuigschrift behoort tot de mogelijkheden. De dossiers van de vrijwilligers met onder meer de vrijwilligersovereenkomsten worden beheerd door de vrijwilligerscoördinator.



## **6. Rechtspositie van vrijwilligers**

Onder de rechtspositie van vrijwilligers worden de rechten en plichten verstaan waartoe de vrijwilliger en de organisatie zich jegens elkaar verbonden hebben.

### **6.1 Registratie van persoonlijke gegevens**

De coördinator registreert de NAW-gegevens, telefoonnummer, e-mailadres alsmede de tijdstippen waarop de vrijwilliger beschikbaar is voor het werk. Voorts wordt geregistreerd wanneer de vrijwilliger is gestart, de datum waarop de samenwerking formeel wordt aangegaan en het moment waarop deze wordt beëindigd. Een kopie van het paspoort wordt ingenomen. De regels ten aanzien van het beschermen van de privacy van betrokkenen worden hierbij in acht genomen.

### **6.2 Vrijwilligersovereenkomst**

Wanneer na de introductieperiode blijkt dat de vrijwilliger en de coördinator de werkzaamheden willen voortzetten, wordt de vrijwilligersovereenkomst opgesteld. Hierin wordt de samenwerking, de afspraken, rechten en plichten jegens elkaar vastgelegd.

### **6.3 Beëindiging samenwerking**

Bij beëindiging van de samenwerking heeft de coördinator een exitgesprek met de vertrekkende vrijwilliger. Het exitgesprek wordt formeel bevestigd met een brief aan de vertrekkende medewerker.

### **6.4 Inspraak en vertegenwoordiging**

Vrijwilligers hebben inspraak en medezeggenschap in het vrijwilligersbeleid. De vrijwilligersorganisatie kent ook een vertegenwoordigerschap vanuit de vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen hun op- en/of aanmerkingen aan de vertegenwoordiger doorgeven of zelf rechtstreeks contact opnemen met de coördinator of middels [reacties@vanabbemuseum.nl](mailto:reacties@vanabbemuseum.nl).

#### *Vertegenwoordigers gastheren en gastvrouwen*

De vrijwilligersvertegenwoordiger wordt om de 2 jaar democratisch gekozen door de vrijwilligers. Zij worden voor een periode van twee jaar benoemd en kunnen éénmaal worden herkozen tot een aaneengesloten periode van 4 jaar. De vertegenwoordiging van de vrijwilligers aan de informatiebalie wordt behartigd door 2 vaste vrijwilligers.

#### *Taak in het overleg met de coördinator*

De vrijwilligersvertegenwoordiging zorgt voor het overdragen van informatie vanuit de groep gastheren/vrouwen naar de vrijwilligerscoördinator. Zij vertegenwoordigen de belangen van de vrijwilligers in de organisatie. Tot de taak van de vrijwilligersvertegenwoordiging behoort o.a.:

- meedenken en -werken aan vrijwilligersbeleidsontwikkeling, evaluatie en bijsturing.
- het signaleren van de arbeidsomstandigheden ( factoren welke voor de uitvoering en de beleving van 't werk relevant zijn) van de vrijwilligers en het voorstellen van verbeteringen.
- het signaleren van knelpunten en problemen welke vrijwilligers ervaren tijdens hun werkzaamheden.
- Voert een regelmatig overleg van de vrijwilligersvertegenwoordigers met de coördinator
- voert periodiek overleg met de collega- vrijwilligersvertegenwoordiger.
- voert periodiek overleg met de verantwoordelijke beveiligingsmedewerker-suppoost.
- initiëren van nieuwe ideeën en activiteiten voor vrijwilligers teneinde de contacten onderling te bevorderen.
- de vrijwilligersvertegenwoordiging stelt zich aan nieuwe vrijwilligers voor en brengt hen op de hoogte van het functioneren van de vrijwilligersvertegenwoordiging.
- overige werkzaamheden

*Plenaire vergadering vrijwilligers en medewerkers publieksfuncties:*

Eenmaal per jaar wordt een vergadering georganiseerd door de coördinator waarbij iedereen is uitgenodigd met aanwezigheid van de directeur. In overleg met de vertegenwoordigers wordt de agenda opgesteld.

## 6.5 Informatievoorziening

De organisatie hecht waarde aan het verstrekken van duidelijke informatie over zaken die het werk, de werkvoorwaarden en de positie van vrijwilligers aangaan. Hiervoor is een overlegstructuur van een vertegenwoordiging van de vrijwilligers werkzaam, die prima functioneert. Bij de communicatie gaat het om tweerichtingsverkeer tussen de organisatie (onderdelen) en de vrijwilliger. Voor de organisatie heeft actieve communicatie het voordeel dat zij beter inzicht verkrijgt in de ontwikkelingen, vragen, behoeften en resultaten van vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen zich profileren, hun opvattingen en ideeën ventileren. Hiervoor is een e-mailadres ontwikkeld [reacties@vanabbemuseum.nl](mailto:reacties@vanabbemuseum.nl). De reacties worden behandeld door betreffende stafleden van het museum.

De "Nieuwsbrieven" en de website informeren de vrijwilligers over lopende zaken en tentoonstellingen. De feedbackbijeenkomsten bieden de gelegenheid om inspraak te leveren. Naast de algemene informatie staat het werkeenheden van het museum vrij om zelf periodiek informatie voor vrijwilligers uit te geven. Teneinde de vrijwilligers niet te belasten met voor hen irrelevante informatie, dient deze informatieverzorging altijd langs de coördinator te worden geleid.

## 6.6 Vergoedingen

De vrijwilligers van het Van Abbemuseum ontvangen geen geldelijke vergoeding voor hun werkzaamheden. Er zijn daarentegen wel verschillende vergoedingen in nature zoals, een Museumkaart, gratis eigen publicaties, 40% korting in het museumcafé, gratis cursussen kunstgeschiedenis en themabijeenkomsten om kennis en kunde te verhogen en gratis entree bij het designhuis. Vrijwilligers hebben in principe recht op vergoeding van de gemaakte onkosten. Reiskosten worden

vergoed op basis van openbaar vervoer. De vrijwilliger vult aan het eind van elk kwartaal het declaratieformulier in, overlegt de betalingsbewijzen en dient dit in bij de coördinator. Zie verder attentiebeleid hfst. 5.3. Andere vergoedingen worden besproken met de coördinator

## **6.7 Verzekeringen**

Ook voor vrijwilligers is het belangrijk goed verzekerd te zijn. Tenslotte kan er tijdens het vrijwilligerswerk altijd iets gebeuren.

Het museum heeft voor de collectieve verzekeringen een vrijwilligerspolis afgesloten voor de volgende verzekeringen:

1. een schadeverzekering voor vrijwilligers
2. een aansprakelijkheidsverzekering
3. een ongevalleninzittendenverzekering

Inzage in de vrijwilligerspolis is mogelijk op aanvraag bij de vrijwilligerscoördinator.

## **6.8 Vrijwilligerswerk met een uitkering**

Voor vrijwilligers die een uitkering ontvangen is het van belang om te weten of door het accepteren van vrijwilligerswerk hun uitkering gevaar loopt. Vrijwilligerswerk moet aan bepaalde normen voldoen wil het acceptabel zijn voor de uitkerende instantie. De vrijwilliger dient zelf toestemming te vragen bij de uitkerende instantie om vrijwilligerswerk uit te kunnen oefenen.

## **6.9 Conflicten en geschillen**

Wanneer zich geschillen of conflicten voordoen tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en de organisatie moet door middel van overleg een oplossing worden gevonden. Het is eenieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met diegenen die dat aangaat. Bij conflicten vraagt men in eerste instantie de coördinator te bemiddelen via afzonderlijke en later gezamenlijke gesprekken. Mocht de coördinator zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de adjunct-directeur gevraagd deze taak op zich te nemen. Voor het benaderen van een vertrouwenspersoon zal worden verwezen naar de vertrouwenspersoon van de gemeente Eindhoven.