

Vrijwilligersbeleid

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.2	Aanleiding.....	3
2.	Beleid vrijwilligers.....	4
2.1	Vrijwilligerswerk in relatie tot de ambitie van het Purmerends Museum.....	4
3.	De plaats van de vrijwilliger binnen de organisatie.....	4
3.1	Medezeggenschap en participatie.....	4
3.1.1	Vrijwilligersraad.....	4
3.1.2	Voordracht bestuurslid.....	5
4.	Taken en werkzaamheden van de vrijwilligers.....	6
4.1.	Grenzen.....	7
5.	Werving, selectie en introductie.....	8
5.1	Werving van vrijwilligers.....	8
5.2	Selectie.....	9
5.3	Het kennismakingsgesprek	9
5.4	Inwerken.....	10
5.5	Begeleiding.....	11
5.5.1	Deskundigheidsbevordering	12
5.6	Waarderingsbeleid.....	13
5.7	Exitgesprek	14
5.7.1	Afscheid.....	15
6.	Rechtspositie van vrijwilligers.....	15
6.1	Registratie van persoonlijke gegevens.....	15
6.2	VOG.....	15
6.3	Vrijwilligersovereenkomst.....	15
6.3.1	Plichten van de vrijwilliger.....	15
6.4	Vergoedingen.....	16
6.5	Verzekeringen.....	17
6.6	Arbowet.....	17
6.7	Vrijwilligers met een uitkering.....	17
6.8	Conflicten en geschillen.....	17

6.9	Gedragcode.....	17
6.9.1	Ethische Code voor Musea.....	18

Bijlagen

I	Model Samenwerkingsovereenkomst Stichting Purmerends Museum... en de Vrijwilligersraad	19
II.	Model Huishoudelijk reglement Vrijwilligersraad.....	23
III.	Functie omschrijvingen met bijbehorende taken en competenties.....	26
III.a	Vrijwilligerscoördinator.....	26
III.b	Hospitality medewerker.....	28
III.c	Gastvrouw/gastheer Museum.....	29
III.d	Gastvrouw/gastheer VVV/Museum Winkel.....	30
III.e	Gids.....	31
III.f	Educatie medewerker.....	32
III.g	Bibliotheekmedewerker.....	33
III.h	Collectie medewerker.....	34
III.i	Klussen medewerker.....	35
III.j	PR medewerker.....	36
IV.	Vrijwilligersovereenkomst.....	37
V.	Klachtenprotocol.....	40
VI.	Klachtenreglement.....	42
VII.	Gedragcode.....	46
VII.a	Ethische Code voor Musea.....	49

Vrijwilligersbeleid

1. Inleiding

Ons museum is voortgekomen uit een groep vrijwilligers die in 1942 de Oudheidkamer heeft opgericht en 1946 is omgezet in de stichting Purmerends Museum. Pas eind vorige eeuw is het museum overgegaan tot professionalisering. Aangesteld werden achtereenvolgens een conservator/beheerder een assistent conservator/beheerder en iets later een educatief medewerker. Op uitvoerend niveau ontstond er een rol- en taakverdeling tussen de beroepskrachten en de vrijwilligers. De verantwoordelijkheid voor het beleid en de aansturing van de organisatie bleven in handen van het stichtingsbestuur dat tevens de toezichthoudende rol vervulde en verantwoordelijk was voor de strategische beslissingen.

Het museum bleef werken met vrijwilligers om de betrokkenheid met de gemeenschap te creëren en de diensten aan het publiek te optimaliseren en te verbreden. Zij waren en zijn niet aangesteld voor het uitvoeren van taken die door niemand anders worden opgepakt. Integendeel, de beroepskrachten creëren de randvoorwaarden waarbinnen vrijwilligers hun werk zo goed mogelijk kunnen doen. Vrijwilligers vormen de pijler van de organisatie en zijn onmisbaar. Wij willen niet verhullen dat het museum ook vanwege financiële redenen met vrijwilligers werkt. Dankzij de vrijwilligers kunnen we veel meer werk verzetten. Door het moderniseren van het vrijwilligersbeleid snijdt het mes aan twee kanten: we borgen onze kwaliteit en we creëren nieuwe kansen voor de inzet van onze vrijwilligers.

1.2 Aanleiding

Een visie op vrijwilligerswerk verandert niet snel, maar is ook niet voor eeuwig. In de pioniersfase van een museum is de behoefte aan een visie minder aanwezig. Het enthousiasme en de bevologenheid van de initiatiefnemers zijn vaak voldoende. In een volgende ontwikkelingsfase, als consolidatie en continuïteit belangrijker worden, is de noodzaak voor een visie groter. Dan is het belangrijk om de visie frequent op de agenda te zetten en met de (vrijwillige) medewerkers te bespreken. Dit geldt vooral rondom belangrijke gebeurtenissen zoals de huidige: de herinrichting en het onderbrengen van een agentschap van de VVV bij het museum.

Dit biedt het Museum de kans om het medewerkersbeleid, zowel van de beroepskrachten als van de vrijwilligers, opnieuw te formuleren: taken en verantwoordelijkheden opnieuw te formuleren en ingesleten verworvenheden opnieuw te ijken.

Het vastleggen van dit vrijwilligersbeleid is noodzakelijk om helderheid te scheppen in het vrijwilligerswerk binnen het Purmerends Museum. 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 Purmerends Museum. Het is belangrijk dat het vrijwilligersbeleid onderdeel vormt van het totale beleid van het Museum. 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 is en daadwerkelijk uitgevoerd kan worden en of de gewenste

doelstellingen gerealiseerd kunnen worden, is twéé. Het leren van de praktijk leidt tot een continu proces van beleidsvorming. Jaarlijks zullen daarom de coördinatoren 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.

Het vrijwilligersbeleid van het museum wordt als volgt gedefinieerd:

Het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen het Purmerends Museum 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 Vrijwilligerswerk in relatie tot de ambitie van het Purmerends Museum

Het vrijwilligerswerk hangt nauw samen met de ambitie van het Purmerends Museum.

De ambitie van het museum is om zich komende jaren te ontwikkelen tot een museum dat qua presentatie aansluit bij de tijdgeest, een plaats van samenkomst is en interessant voor alle leeftijden. Het museum vertelt het verhaal van de geschiedenis en ontwikkeling van de (markt)stad en de kunstenaars en architecten die zij heeft voortgebracht en heeft met name een focus op het Purmerends aardewerk.

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 het vormgeven van de gastvrijheid en de kennisuitwisseling, maar zullen ook projecten ondersteunen.

3. De plaats van de vrijwilliger binnen de organisatie

De coördinatie van vrijwilligers werd tot voor kort verdeeld over drie personen: een bestuurslid, de beheerder/conservator en de assistent beheerder/conservator. Deze situatie willen wij veranderen. Wij zijn van mening dat de coördinatie van de vrijwilligers in handen gelegd kan worden bij vrijwilligerscoördinatoren, een voor het Museum en een voor de Museumwinkel/VVV.

Zij worden aangestuurd door de directeur en maken deel uit van het wekelijks overleg van directeur en conservator.

3.1 Medezeggenschap en participatie

Zoals al eerder aangegeven zijn de vrijwilligers de pijler van de organisatie en zijn onmisbaar. Wij willen daar ook recht aan doen en hen mee laten praten en denken over het beleid binnen het Museum.

De instelling van een vrijwilligersraad achten wij dan ook noodzakelijk.

3.1.1 Vrijwilligersraad

Dit instrument dient de volgende functies te omhelzen:

- *Belangenbehartiging*

Het behartigen van de collectieve belangen van de vrijwilligers met name op sociaal-organisatorische gebied. Die komen in het vrijwilligersbeleid aan de orde

bij: het inwerken, de werkomstandigheden, de ondersteuning, de begrenzing van de taken, scholing, onkostenvergoedingen, de klachtenregeling, etc.

- *Beleidsbeïnvloeding*

Door de inbreng van kennis, ideeën en adviezen kunnen de vrijwilligers mede het beleid van het Museum sturen.

- *Betrokkenheid en motivatie stimuleren*

Een algemeen menselijke behoefte is erkenning en waardering. De betrokkenheid van de vrijwilligers bij het museum willen we stimuleren door hen meer te betrekken bij alles wat er in en om het museum leeft. Meer weten maakt al dat mensen zich meer betrokken voelen. Als er ook nog gevraagd wordt naar wat je weet en hoe je ergens over denkt, dan zorgt dat er voor dat je je gehoord en gezien weet. Voor veel mensen werkt dat motiverend.

- *Communicatie en afstemming*

Elkaar informeren, kennis en zienswijzen uitwisselen, ideeën op elkaar afstemmen en goede afspraken maken. Kortom, alles wat nodig voor een goede samenwerking. Maandelijks werkoverleg per taakgebied o.l.v. de betrokken professionele medewerker is daartoe een goed instrument. Een ander instrument is een eigen platform op het internet. In een afgeschermd omgeving binnen de website zullen de vrijwilligers kennis kunnen nemen van:

- het vrijwilligersbeleid
- alle protocollen en regelingen
- inroostering
- ideeënbus
- vrijwilligersnieuwsbrief

- *Benutten van expertises*

Vrijwilligers hebben soms meer expertise in huis dan zij inzetten bij de gewone taken binnen hun vrijwilligerswerk. Het Museum wil daar met graagte gebruik van maken. Aanvullende scholing/training wordt ingezet om deze expertise bruikbaar te maken voor het Museum.

- *Stimuleren van eigen verantwoordelijkheid en autonomie*

Door meer samen te weten en meer samen te bespreken, creëert de organisatie een gezamenlijkheid die ertoe leidt dat mensen zelfstandiger kunnen werken. De kaders waarbinnen het werk uitgevoerd wordt, zijn dan meer gezamenlijk. Als de kaders beter worden begrepen en men er zelf aan bijgedragen heeft zullen de vrijwilligers meer verantwoordelijkheid willen en kunnen nemen.

In Bijlage 1 staat de model Samenwerkingsovereenkomst Stichting Purmerends Museum en de Vrijwilligersraad

In Bijlage II Huishoudelijk reglement Vrijwilligersraad

3.1.2 Voordracht bestuurslid

Naast het instellen van een Vrijwilligersraad achten wij het van groot belang dat de invloed op het beleid ook direct tot uiting komt. In de statuten willen wij opnemen dat de Vrijwilligersraad een *voordracht kan doen voor een bestuurslid*. Hoewel deze zonder last en ruggespraak zal gaan functioneren in het bestuur, zal dit bestuurslid toch een directe liaison zijn tussen bestuur en vrijwilligers.

4. Taken en werkzaamheden van de vrijwilligers

De werkzaamheden binnen het Museum bestaan uit verschillende taakgebieden (diensten), zoals publiekszaken, collectiebeheer en bedrijfsvoering. Daarbij behoren diverse functies.

Overzicht van taken/werkzaamheden die uitgevoerd worden door vrijwilligers in het Purmerends Museum.

Hospitality medewerker

Het bevorderen van en faciliteren van evenementen zoals:

- Openingen van tentoonstellingen;
- Recepties (afscheid, pensionering, verjaardag), lunches.
- 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

Gastvrouw/heer Museum

- Het ontvangen van bezoekers.
- Bedienen van de kassa en scannen
- 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.

Gastvrouw/heer Museum/VVV winkel

- Het verstrekken van informatie, brochures e.d.
- Verkopen uit de museumwinkel en scannen via kassascherm
- Voorraad aanvullen of doorgeven dat voorraad aangevuld moet worden.
- Representatief houden van de publieksruimtes.
- Het zo nodig onderhouden van contact met de dienstdoende vaste medewerker.
- In voorkomende gevallen in het museum hand- en spandiensten verrichten.

Gids

- Verzorgt rondleidingen binnen het museum
- Zorgt dat kennis up-to-date is.

Educatie medewerker

- Mee helpen ontwikkelen educatief programma
- 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

- Fotograferen en digitaliseren van een deelcollectie
- Onderzoekt en beschrijft deelcollectie
- Conserverende werkzaamheden.
- Invoer in collectieregistratiesysteem.

Klussen medewerker

- Meehelpen vormgeven/opbouwen tijdelijke expositie
- Verrichten van technische taken in gebouw (verlichting, klimaatbeheersing)
- Onderhoud aan inventaris
- Meehelpen schoonhouden collectie

PR medewerker

- Bijdrage leveren voor de nieuwsbrieven (VVV, Museum en Vrijwilligers)
- Schrijven persbericht of foldertekst
- Beheren persbestand
- Relatiebeheer
- Communiceren via social media

Elke functie omvat een aantal taken die moeten worden uitgevoerd. Bij een betaalde functie worden een aantal samenhangende taken tot een functie gebundeld. Bij een vrijwilliger wordt hier vaak van afgeweken, omdat deze niet alle capaciteiten in huis heeft, of gewoon te weinig uren per week beschikbaar heeft. In dat geval wordt de functie verdeeld in een aantal losse taken. Deze worden dan bij verschillende personen ondergebracht. Dit voorkomt een te grote werkdruk en de kans op afhakende vrijwilligers.

In Bijlage III staan de functieomschrijvingen met bijbehorende taken en competenties

4.1 Grenzen

Belangrijk is dat elke taak goed omschreven wordt, zodat vrijwilligers weten wat van hen wordt verwacht. In dat kader moet hier ook gewezen op het feit dat vrijwilligerswerk uiteraard grenzen kent die niet overschreden moeten worden. Bekend is dat juist mensen die zich vrijwillig voor een zaak willen inzetten soms grenzeloos kunnen zijn in de tijd die zij bereid zijn te investeren. Daarom wil het Museum per taakgebied zo duidelijk mogelijk aangeven wat er van zijn vrijwilligers verlangd wordt.

De grenzen van het vrijwilligerswerk in het algemeen en de grenzen ervan per taakgebied- en de bijbehorende dilemma's - komen aan de orde tijdens de cursussen en trainingen die we voor onze vrijwilligers organiseren. Zij vormen regelmatig onderwerp van gesprek in de vrijwilligersbijeenkomsten. Deelname daaraan is zeer wenselijk: het is een vast onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Een goede uitvoering van het vrijwilligerswerk staat voorop.

Een goede taakomschrijving is ook belangrijk bij het werven van nieuwe vrijwilligers. De mensen moeten weten wat de inhoud is van het vrijwilligerswerk waarvoor zij zich aanmelden. Het afstemmen van werkzaamheden op de interesse en beschikbaarheid van een vrijwilliger maakt de kans groter dat deze vrijwilliger voor langere tijd met plezier in het museum zal werken.

5. 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 Purmerends Museum van belang vanwege een goede bedrijfsvoering.

5.1 Werving van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor het Purmerends Museum van groot belang. Zonder de inbreng van vrijwilligers kan het Museum zijn doelstelling niet waar maken . Daarom is continue en systematisch aandacht voor het werven van vrijwilligers essentieel. Effectieve werving van nieuwe vrijwilligers vergt een goede voorbereiding en een systematische aanpak.

Overigens wil het Museum dat de samenstelling van het vrijwilligerskorps een goede afspiegeling is van de Purmerendse bevolking.

Twee keer per jaar wordt het bestaande vrijwilligersbestand geïnventariseerd en geanalyseerd. Daarbij gaat het om:

- aantal vrijwilligers er zijn en welke werkzaamheden verrichten ze.
- aantal uren besteden ze aan het vrijwilligerswerk
- de man -vrouw verhouding.
- de leeftijd van de vrijwilligers
- aantal studerende of werkende
- de verhouding allochtoon/autochtoon.

Door de uitkomsten van meerdere ijkmomenten naast elkaar te zetten zullen we meer zicht krijgen op bepaalde tendensen:

- het (geleidelijk) verloop van vrijwilligers
- de taakgebieden waar het verloop het kleinst of het grootst is
- verjonging of veroudering van het vrijwilligersbestand
- verkorting of verlenging van de duur van de periode van vrijwilligerswerk
- toe- of afname van het aantal vrouwelijke en mannelijke vrijwilligers
- enz.

De gegevens verkregen tijdens de ijkmomenten bieden informatie aan het bestuur, die voor het vrijwilligersbeleid en met name voor de werving van belang is.

Bij het aantrekken van nieuwe vrijwilligers zal eerst goed nagaan worden voor welke taken en werkzaamheden mensen worden gezocht.

De activiteiten die men van nieuwe vrijwilligers vraagt en de verwachting die men van hen heeft moeten zo concreet mogelijk zijn (aantal mensen en uit welke categorie (allochtonen, jongeren, ouderen etc.), taken, competenties, tijdsbeslag). Als dit helder is, dan wordt er een doelgericht wervingsplan gemaakt. Dit plan omvat de volgende zaken:

- wie de eindverantwoordelijkheid heeft voor de werving;
- hoe de selectie plaats vindt en wie daarbij betrokken is;
- de wijze waarop de vrijwilligers geworven (wervingsmateriaal –en kanalen: media en netwerken) en geselecteerd (criteria) worden
- de verantwoordelijke voor de opvang en introductie van de nieuw geworven vrijwilliger;
- het bepalen van de hoeveelheid tijd in wervingsactiviteiten gestoken kan worden;
- welke financiële middelen ingezet kunnen worden

Bijkomend effect van de werving is dat wervingsmateriaal (communicatie-uitingen) bijdraagt aan de totale beeldvorming (PR) van het Museum. Ook dat onderdeel vergt een planmatige en gecoördineerde aanpak.

5.2 Selectie

Wanneer een vrijwilliger zich, spontaan of naar aanleiding van wervingsactiviteiten, aanmeldt, volgt kennismaking en selectie. Zo mogelijk ontvangt de kandidaat-vrijwilliger voorafgaand of tijdens het kennismakingsgesprek schriftelijke informatie over de organisatie en over het werken als vrijwilliger in een bepaald taakgebied: *De Vrijwilligerswijzer*

De Vrijwilligerswijzer bevat informatie over het vrijwilligersbeleid en -werk bij het Museum.

Men kan hierin de volgende dingen terugvinden:

- de doelstelling en activiteiten van het Museum
- de visie op het vrijwilligerswerk
- de structuur van de organisatie
- de werkwijze en sfeer
- beschrijving van de verschillende taakgebieden binnen het Museum
- de functies en daarbij behorende taken van de vrijwilligers en de gevraagde competenties
- wervings- en selectieprocedure
- wat de vrijwilliger kan verwachten
- begeleiding en deskundigheidsbevordering
- rechten, plichten, aansprakelijkheid, verzekeringen en afspraken neergelegd in de vrijwilligersovereenkomst
- waardering van vrijwilligers

5.3 Het kennismakingsgesprek

Met de schriftelijke informatie van de Vrijwilligerswijzer over het vrijwilligerswerk binnen het Museum en de verstrekte informatie over de activiteiten kan de vrijwilliger zich een beeld vormen over het werk. Bovendien kan de vrijwilliger zich met de vooraf verkregen informatie op het kennismakingsgesprek voorbereiden. Tijdens het kennismakingsgesprek, dat met de vrijwilligerscoördinator en/of de betreffende begeleider wordt gevoerd, komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde:

- de bij het project gebruikelijke procedure voor werving, selectie en de introductieperiode

- de wijze waarop de kandidaat de informatie heeft verkregen over de vrijwilligersvacature
- de doelstelling van het Museum en de functie waarvoor bij de kandidaat belangstelling bestaat
- de opvattingen over het vrijwilligerswerk
- de introductieperiode (proeftijd van twee maanden)
- de taken die gewoonlijk door de vrijwilligers worden uitgevoerd
- de specifieke taken van de betrokken kandidaat
- de eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld
- de gevraagde tijdsinvestering en mogelijke werktijden
- de verantwoordelijkheden van de vrijwilliger;
- de relatie van de vrijwilliger tot de deelnemer, klanten en bezoekers
- de relatie van de vrijwilliger met de coördinator en de overige vrijwilligers
- de werkwijze en sfeer
- de motivatie om vrijwilligerswerk te gaan doen bij het Museum
- het beeld dat de vrijwilliger heeft van het Museum
- de verwachtingen van de vrijwilliger
- de relevante ervaringen, vaardigheden en kennis
- Beschikbaarheid (welke dagen, aantal uren)
- wensen van de vrijwilliger voor ondersteuning

En tenslotte wat de vrijwilliger kan verwachten of wat hem wordt geboden: immaterieel (b.v. begeleiding, informatie, inspraak en rechtspositie) en materieel (vergoedingen/verzekeringen) afspraken over het vervolg.

5.4 Inwerken

Een inwerkperiode geeft de nieuwe vrijwilliger en het Museum tijd om aan elkaar te wennen. Het wordt duidelijk wat ieders taken en verantwoordelijkheden zijn. Het voorkomt bovendien dat een nieuwe vrijwilliger 'verdrinkt'.

De introductie wordt georganiseerd door de vrijwilligerscoördinator en is tevens het begin van de proefperiode.

De introductie omvat de volgende zaken:

Kennismaking met de organisatie

Elke nieuwe vrijwilliger wordt wegwijs gemaakt binnen het Museum. De vrijwilliger krijgt informatie over de doelstelling(en), over de organisatie (onderdelen), de doelgroepen, over de werkwijze, contacten met deelnemers, bezoekers en derden, regels en voorschriften en de dagelijkse gang van zaken.

Kennismaking met collega-vrijwilligers en betaalde medewerkers

Uiteraard moeten nieuwe vrijwilligers de mensen leren kennen met wie ze gaan samenwerken. De vrijwilligerscoördinator draagt zorg voor de eerste kennismaking met de reeds werkzame vrijwilligers en beroepskrachten.

Kennismaking met het werk

De vrijwilliger wordt geïnformeerd over de werkzaamheden. De coördinator en/of collega-vrijwilligers geven informatie over nodige (dagelijks) terugkerende zaken, zoals het gebruik van middelen, apparatuur, materialen, de registratie en rapportage, het gebruik van de ruimte, het sleutelbeheer en andere nodige huishoudelijke zaken.

Zo nodig wordt de vrijwilliger geïntroduceerd bij derden waarmee geregeld contact is.

Tijdens de kennismakingsperiode zal aanvankelijk meestal een collega-vrijwilliger meelopen om zo de nieuwe vrijwilliger vertrouwd te maken met het werk. In een

dergelijke situatie begeleidt de vrijwilligerscoördinator op afstand. Hij is wel ten alle tijde te consulteren dan wel in te schakelen.

Samen met de vrijwilliger wordt bepaald welke activiteiten en taken in deze eerste periode passen bij wat de vrijwilliger wil en kan. Er is frequent contact en de coördinator houdt in de gaten wat de vrijwilliger nodig heeft om goed te kunnen functioneren.

De proefperiode wordt afgesloten met een evaluatiegesprek waarin wordt stilgestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger en bij de waardering van het Museum voor de inzet van de vrijwilliger. Bij kortdurend of eenmalig vrijwilligerswerk is het inwerken en evalueren veelal geïntegreerd in de activiteit zelf.

Na een succesvol afgeronde inwerkperiode verandert het accent van de begeleiding.

Wanneer de samenwerking niet naar tevredenheid is verlopen en is na bijstelling het eindresultaat niet naar wens, dan wordt op correcte wijze afscheid van elkaar genomen.

5.5 Begeleiding

Vormen van begeleiding

Veel vrijwilligers voeren zelfstandig hun werk uit en vinden hun plek in de organisatie. Het blijft belangrijk om hen niet uit het oog te verliezen om te voorkomen dat een taak routine wordt of zelfs sleur.

Het Museum wil met graagte investeren in goede begeleiding en deskundigheidsbevordering. De kwaliteit van het vrijwilligerswerk hangt in belangrijke mate af van de vaardigheden en de motivatie van de vrijwilligers. Vrijwilligers met goede kwaliteiten en een sterke motivatie dragen bij tot goede eindresultaten en hebben dikwijls ook 'meer inbreng' ten gunste van veranderingen en vernieuwingen in het werk van het Museum.

In de praktijk van de binnen het Museum georganiseerde begeleiding zal het dikwijls gaan om individuele begeleiding, om groepsbegeleiding of een combinatie van beide.

De begeleiding van vrijwilligers kan taakgericht en/of persoonsgericht plaatsvinden.

Taakgericht

De taakgerichte of werkinhoudelijke begeleiding spitst zich toe op vergroting van de deskundigheid van de vrijwilligers. Deze taakgerichte deskundigheidsbevordering kan afhankelijk van het onderwerp, individueel of in groepsverband georganiseerd worden.

Het Museum biedt deze coaching aan de vrijwilligers met wie een vrijwilligersovereenkomst is gesloten. Deze begeleiding wordt op verzoek van vrijwilligers dan wel op initiatief van de vrijwilligerscoördinator/begeleider aangeboden.

Toegesneden op de situatie en de behoefte wordt een programma en een planning van instructie, cursussen en/of themabijeenkomsten voor deskundigheidsbevordering opgesteld.

Het onderwerp of thema bepaalt mede de vorm hoe de deskundigheidsbevordering georganiseerd wordt: b.v. individueel, in groepsverband, themabijeenkomst, cursus of cyclus, externe scholing, training, enzovoorts en wie met de uitvoering belast is of wie daarbij betrokken moet worden. Externe deskundigen kunnen hiervoor worden ingeschakeld. In samenwerking met andere

vrijwilligersorganisaties en een subsidie van de gemeente of fonds kunnen mogelijk kosten hiervoor gedrukt worden.

Persoonsgericht

De persoonsgerichte begeleiding spitst zich toe op het persoonlijk functioneren van de vrijwilliger in het vrijwilligerswerk. De aanleiding tot deze begeleiding is meestal een persoonsgebonden reden waardoor de begeleiding vaak individueel plaats vindt. In de persoonsgerichte begeleiding kunnen doelen aan de orde komen die de vrijwilliger voor zichzelf heeft gesteld toen deze koos voor het vrijwilligerswerk. Ook de houding en attitude van de betrokken vrijwilliger en de relatie tot de betaalde medewerkers, collega-vrijwilligers, bezoekers, deelnemers, hulpvragers kunnen gespreksthema's zijn.

Periodiek wordt er met elke vrijwilliger een voortgangsgesprek gevoerd. De voorbereiding, organisatie en (periodieke) uitvoering van het voortgangsgesprek is in handen van de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligers moeten in de gelegenheid worden gesteld punten voor het begeleidingsgesprek aan te dragen en voor te bereiden. In overleg met de vrijwilligers worden gespreksdata en -onderwerpen vastgesteld. De vrijwilligerscoördinator treft alle nodige maatregelen om een goede en open sfeer van communicatie te bewerkstelligen en om de privacy te waarborgen. De coördinator legt de gemaakte afspraken vast en ziet toe op de naleving van die afspraken.

Van tijd tot tijd moet ook plaats zijn voor de evaluatie van de onderlinge samenwerking, zodat deze waar nodig, kan worden bijgesteld. De onderlinge samenwerking zal meestal met de groep vrijwilligers worden besproken. De vrijwilligerscoördinator/begeleider kan hiertoe het initiatief nemen. Meestal draagt de vrijwilligerscoördinator zorg voor deze begeleiding. Welke begeleidingsvorm er feitelijk wordt gekozen zal in de meeste gevallen afhangen van het soort werk, van de werkomstandigheden en van de behoefte die bestaat bij de vrijwilligers en/of bij het soort werk onder wiens verantwoordelijkheid zij aan het werk zijn. Maar in welke vorm de werkbegeleiding ook gegeven wordt, in alle gevallen geldt dat over de aard en frequentie van begeleiding altijd van tevoren afspraken worden gemaakt.

Ook in het vrijwilligerswerk is niet uit te sluiten dat de medewerking van vrijwilligers niet verloopt zoals bedoeld of dat vrijwilligers niet goed bezig zijn. Dit vraagt speciale begeleidingsaandacht.

Aandacht voor niet goed functioneren wordt vaak uitgesteld omdat het meestal niet als makkelijk wordt ervaren om erover te beginnen. Vooral niet als de oorzaak gezocht moet worden in het niet meer aankunnen van de opgedragen werkzaamheden. Het Museum ziet het als haar verantwoordelijkheid om attent te zijn op eventuele functioneringsproblemen. Waar deze zich voordoen zullen deze actief worden aangepakt. Hierbij zal steeds worden gezocht naar voor vrijwilligers en het Museum passende oplossingen. Hierbij kan gedacht worden aan extra begeleiding of aan het zoeken van ander, dat wil zeggen beter passend vrijwilligerswerk.

5.5.1 Deskundigheidsbevordering

Wij willen een kwalitatief hoogwaardige organisatie zijn. De vrijwilligers dienen daarom kwalitatief hoogwaardig hun taken uit te voeren. En als dit inderdaad het geval is betekent dit dat vrijwilligers zich met recht trots kunnen voelen voor wat zij tot stand brengen. In die context hecht het Museum extra aan deskundigheidsbevordering van vrijwilligers.

Onder deskundigheidsbevordering wordt de taakgerichte en persoonsgerichte begeleiding van vrijwilligers verstaan. Deze heeft tot doel om de kennis, vaardigheden of motivatie van vrijwilligers te vergroten.

De deskundigheidsbevordering kan plaatsvinden op verzoek van de betrokken vrijwilliger(s), de Vrijwilligersraad dan wel op initiatief van het Museum. Overigens begeleiden de vrijwilligers vaak elkaar en leren door samen te werken van elkaar. De deskundigheidsbevordering kan in sommige situaties voor de vrijwilligers groepsgewijs worden georganiseerd, maar het is niet altijd haalbaar en wenselijk om voor alle vrijwilligers een collectief en uniform taak- en persoonsgericht begeleidingstraject uit te stippelen en vast te leggen. Coaching vraagt om flexibiliteit. Dat wil zeggen dat er op elk moment, op verzoek van vrijwilligers en/of op initiatief van de coördinatoren/begeleiders ruimte voor ondersteuning gemaakt moet kunnen worden.

De inhoud en intensiteit van de deskundigheidsbevordering kan uiteenlopen. Deze worden immers bepaald door factoren die per vrijwilliger verschillen. De aanwezige kennis, houding, vaardigheden en de levenservaring alsmede de (ervaren) moeilijkheidsgraad van het werk, kunnen per vrijwilliger sterk uiteenlopen.

In beginsel wordt elke vrijwilliger in de gelegenheid gesteld dan wel gestimuleerd om deel te nemen aan instructie, training of scholing. Dit omdat deelname aan deskundigheidsbevordering niet altijd verplicht opgelegd kan worden en niet voor elke vrijwilliger noodzakelijk of wenselijk is.

Mogelijke vormen van deskundigheidsbevordering:

- gesprekken met de conservator op zaal
- informatiebijeenkomsten over nieuwe tentoonstellingen
- deelname aan rondleidingen
- cursus kunstbeschouwing
- themabijeenkomsten
- leesgroepen
- workshops

De deskundigheidsbevordering moet aansluiten op de wensen en behoeften van de vrijwilligers. Mede gebaseerd op registratie, rapportages, evaluaties en individuele of groepsgewijze begeleidingsgesprekken met de vrijwilligers wordt inzicht verkregen in de behoefte die er bestaat aan vergroting van de kennis en vaardigheden van de vrijwilligers.

De evaluatie van een eerder georganiseerde deskundigheidsbevordering kan aanwijzingen opleveren voor nieuwe thema's. Daarnaast kunnen nieuwe ontwikkelingen of nieuwe inzichten met betrekking tot de inhoud of voorwaarden van het werk de behoefte aan deskundigheidsbevordering doen ontstaan.

5.6 Waarderingsbeleid

Om de betrokkenheid bij de organisatie en het werk te vergroten en om waardering voor het vrijwilligerswerk te laten blijken, voert het Museum het volgende waarderingsbeleid:

Persoonlijke aandacht

- informele zorg
- compliment of schouderklopje
- een stimulerende houding van betaalde medewerkers
- koffie/thee tijdens het werk

Vrijwilligersuitje/feest

- Feestelijke gebeurtenissen zijn onlosmakelijk verbonden met werken bij het Museum. Een feest kan dan op zijn plaats zijn.
- De vrijwilligerscoördinatoren organiseren jaarlijks in overleg met de Vrijwilligersraad het vrijwilligersuitje

Eindejaarsviering

- Met kerst ontvangt de vrijwilliger een attentie en een uitnodiging voor de Nieuwjaarsborrel.

Korting

- 10 % korting in Museumwinkel

Aanbrengen donateur

- VVV kaart van € 10,- voor aanbrengen donateur

Jubilea en bijzondere gelegenheden

- Speldje bij 5-, 12½ en 25 jarig jubileum
- Attenties bij bijzondere gelegenheden (ziekte, geboorte, huwelijk etc.)
- Afscheidsbijeenkomst met attentie
- Getuigschrift of certificaat bij afscheid
- Publiciteit, bijvoorbeeld in lokale media of op de website

Deskundigheidsbevordering

- In het algemeen geldt dat alle vrijwilligers die bij het Museum werkzaam zijn, recht hebben op de algemeen toegankelijke faciliteiten die de organisatie aanbiedt, en deel kunnen nemen aan speciaal voor hen georganiseerde begeleiding en deskundigheidsbevordering. Informatie hierover ontvangen zij van hun vrijwilligerscoördinator.

5.7 Exitgesprek

Ten slotte vraagt aflopend vrijwilligerswerk speciale aandacht. Vrijwilligers vertrekken om verschillende redenen. Maar hoe lang of hoe kort hun vrijwilligersloopbaan ook is geweest, of wat de aanleiding voor het vertrek ook is, zowel vrijwilliger als organisatie hebben belang bij een goed afscheid. Daartoe vindt een exitgesprek met de vrijwilligerscoördinator plaats. Het beëindigen van de samenwerking wordt formeel bevestigd met een brief, waarin de inzet en de periode van de werkzaamheden van de betreffende vrijwilliger wordt vastgelegd. Deze brief wordt ondertekend door het bestuur en uitgereikt op het moment dat de vrijwilliger afscheid neemt van het project. Eventueel kan een certificaat of getuigschrift worden uitgereikt met de activiteiten die de vrijwilliger heeft uitgevoerd.

De rede om exitgesprekken te voeren is gelegen in het feit dat het Museum graag haar vrijwilligers betrokken houdt bij haar activiteiten. Als een bepaald karwei afloopt wil dit zeker niet zeggen dat er niets meer te doen is. Het vrijwilligersbeleid van het Museum is erop gericht deze vrijwilligers te interesseren voor andere taken of werkzaamheden binnen het Museum.

Soms ligt het vertrek niet aan het karwei dat afgelopen is, maar omdat de vrijwilliger dit zelf wil. Voor het Museum is het belangrijk om te achterhalen wat de reden is van vertrek en of de vrijwilliger positieve ervaringen heeft opgedaan. Als de vrijwilliger kritiek heeft op de organisatie dan biedt dat aanknopingspunten voor verbetering. Ook voor het imago van het Museum is het belangrijk dat vrijwilligers met een goed gevoel vertrekken.

Soms kan het initiatief om de samenwerking te beëindigen vanuit het Museum ontstaan. Bijvoorbeeld als een vrijwilliger zich niet aan werkafspraken houdt of slecht functioneert. Dit wordt met de vrijwilliger besproken in een persoonlijk gesprek. Normaal gesproken gaan hier al een aantal voortgangsgesprekken met

de vrijwilligerscoördinator, aan vooraf, zodat deze boodschap niet uit de lucht komt vallen. De verantwoordelijkheid voor het initiëren en voeren van dit persoonlijke gesprek of slecht nieuws gesprek ligt bij de directeur. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt en wordt gezonden naar de vrijwilliger in kwestie, zodat er geen sprake kan zijn van miscommunicatie..

5.7.1 Afscheid

Wij achten het moment van afscheid nemen van groot belang voor de vrijwilliger zelf, voor collega's en andere betrokkenen.

Afhankelijk van de duur van het vrijwilligerschap zal er een feestelijke bijeenkomst plaatsvinden, de vorm waarin en de grootte van de beloning zijn gekoppeld aan die duur en bijdrage die de persoon voor het Museum heeft geleverd.

Voor een medewerker bij wie het minder soepel verliep en de keuze voor vertrek niet uit de persoon zelf komt, is afscheid nemen ook belangrijk. De manier waarop is mede afhankelijk van de oorzaak van het vertrek.

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 registratie van de vrijwilligers wordt door het Museum noodzakelijk geacht. 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 privacygegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens het geldende AVG-protocol. Aan derden zal nooit zonder toestemming gegevens worden verstrekt.

6.2 VOG

Vóór aanvang van de werkzaamheden als vrijwilliger en vóóordat met de vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst wordt afgesloten kan van een vrijwilliger een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) gevraagd worden. Dit zal altijd zijn bij het werken met kinderen bijv. bij de educatief medewerker.

6.3 Vrijwilligersovereenkomst

In de Vrijwilligersovereenkomst wordt de samenwerking, de afspraken, rechten en plichten jegens elkaar vastgelegd.

De mogelijkheid bestaat vervolgens om alle vrijwilligers uitnodigingen te sturen voor uitwisselingsbijeenkomsten, cursussen en projectgroepen. Tevens zal men dan toegang verkrijgen op het afgeschermd gedeelte voor vrijwilligers op de website. Ook het verzekeren van de vrijwilligers vergemakkelijkt daardoor. De Vrijwilligerswijzer maakt deel uit van deze samenwerkingsovereenkomst.

In Bijlage IV staat de vrijwilligersovereenkomst.

6.3.1 Plichten van de vrijwilliger

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 (individueel, groepen) of van de samenleving".

Er is een woord in deze tamelijk neutrale formulering 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.

Het aangaan van een vrijwilligersovereenkomst houdt in dat er naast rechten, zoals elders omschreven, ook plichten zijn.

Die plichten zijn:

- 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. (zie gedragscode)
- 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 en beroepskrachten binnen de organisatie.

6.4 Vergoedingen

Het vrijwilligerswerk wordt onbetaald verricht. Het Museum verstrekt onkostenvergoeding op declaratiebasis aan alle vrijwilligers. Hieronder wordt verstaan: alle onkosten die een vrijwilliger moet maken om het werk te kunnen doen.

Onkosten zoals hier bedoeld, zijn:

- reiskosten - openbaar vervoer 2^e klas
- autokilometers voor maximaal €0,20 per km.
- materiaalkosten in opdracht van vrijwilligerscoördinator of betaalde medewerker aangekocht. De werkelijk gemaakte kosten worden vergoed.

Het declareren van de onkosten gebeurt maandelijks d.m.v. het inleveren van een declaratieformulier (zie bijlage) vergezeld van. nota's, rekeningen, kassabonnen of andere betaalbewijzen te worden overlegd. bij de penningmeester.

Een vaste onkostenvergoeding wordt alleen maar verleend aan de vrijwilligerscoördinator vanwege de omvang van taken en de zwaarte van verantwoordelijkheden. De hoogte daarvan is gekoppeld aan het fiscale limiet dat per jaar wordt vastgesteld door de Belastingdienst.

6.5 Verzekeringen

De vrijwilliger is verzekerd via de Gemeente Purmerend bij Centraal Beheer en omvat:

- Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers
- Aansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

De verzekering geldt alleen gedurende het uitvoeren van het vrijwilligerswerk. Indien de vrijwilliger een beroep wil doen op deze verzekeringen dan kan deze zich wenden tot de secretaris van het Museum.

6.6 Arbowet

De Arbowet bestaat uit een reeks voorwaarden en maatregelen die de bescherming van de werknemers beogen. Hoewel De Arbowet niet meer van toepassing is op het vrijwilligerswerk zijn wij van mening dat datgene wat geldt voor de beroepskrachten ook van toepassing is op de vrijwilligers. De Vrijwilligersraad dient daarom een advies uit te brengen over het Arbobeleid van de stichting. In de Risico Inventarisatie & Evaluatie dienen de vrijwilligers een eigen rol te hebben.

6.7 Vrijwilligers 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.

6.8 Conflicten en geschillen

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Zij zorgen voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Verschillen kunnen echter ook escaleren. Wij vinden het daarom belangrijk om afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Uiteraard in de hoop dat het nooit zover zal komen. 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 een ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met degene die het aangaat. De hieronder beschreven stappen, verder uitgewerkt in het Klachtenprotocol (zie [Bijlage V](#)) 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 bestuurslid. Waar het niet lukt om tot een oplossing te komen kan men terugvallen op de klachten- en geschillenregeling. Zie [Bijlage VI](#)

6.9 Gedragscode

Wij achten het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag zoals agressie, seksuele intimidatie en discriminatie van groot belang.

Door middel van de gedragscode wenst het Museum daaraan vorm en inhoud te geven. Deze gedragscode bestaat uit een algemeen gedeelte en een deel wat

specifiek gericht is op het werken met minderjarigen. Wanneer men als vrijwilliger/beroepskracht bij het Museum aan de slag gaat dient men de gedragscode te ondertekenen. Hiermee verklaart de vrijwilliger en beroepskracht dat men de gedragscode kent en volgens deze zal handelen. Zie Bijlage VII

6.9.1 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 Purmerends Museum omdat het als geregistreerd museum lid is van de Nederlandse Museum Vereniging (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 werknemers en vrijwilligers in verband met hun functie bij het museum krijgen aangeboden. De volledige tekst van paragraaf 8 'Musea werken op een professionele wijze' is in Bijlage VII.a opgenomen.

Bijlage I

Model Samenwerkingsovereenkomst Stichting Purmerends Museum en de Vrijwilligersraad

Artikel 1. Begripsbepaling

1.1 De organisatie

Stichting Purmerends Museum

1.2 De directie

De functionaris (directeur/bestuurder) die namens de organisatie handelt en verantwoordelijk is voor de algehele gang van zaken en de beleidsvorming binnen de organisatie

1.3 Vrijwilligersraad

Een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de vrijwilligers van de organisatie vertegenwoordigt. De vrijwilligersraad is ingesteld door de directie van de organisatie en bestaat uit vrijwilligers van de organisatie.

1.4 Vrijwilligers

Mensen die zich onbetaald inzetten voor de doelen van de organisatie.

1.5 Ambtelijk secretaris

De persoon, die in dienst is van de organisatie voor de organisatie en die de vrijwilligersraad ondersteunt als secretaris.

1.6 Coördinator

Een persoon die in dienst is van de organisatie om het werk van de vrijwilligers te coördineren en vrijwilligers te ondersteunen. de directie stelt een vrijwilligersraad in.

Artikel 2. Doelstelling vrijwilligersraad

2.1 De vrijwilligersraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers. Hij vertegenwoordigt de vrijwilligers van de organisatie in de besluitvormingsprocessen van de organisatie. Met zijn adviezen levert de vrijwilligersraad een bijdrage aan een zorgvuldige besluitvorming door de directie over beleid of uitvoeringszaken die betrekking hebben op het vrijwilligerswerk.

2.2 De vrijwilligersraad streeft ernaar om de stem van vrijwilligers en wat er bij hen leeft, genuanceerd en duidelijk over te brengen.

Artikel 3. Samenstelling en benoeming van de vrijwilligersraad

3.1 De vrijwilligersraad bestaat uit minimaal .. (oneven aantal) en maximaal .. (oneven aantal) leden.

3.2 Verkiesbaar zijn die vrijwilligers die:

- minimaal een half jaar jaar als vrijwilliger actief zijn binnen de organisatie;
- minimaal een dagdeel per maand aan vrijwilligerswerk besteden binnen de organisatie.

3.3 Stemgerechtigd is iedere vrijwilliger die meer dan twee maanden als vrijwilliger werkzaam is voor de organisatie.

Het wenselijke aantal leden hangt onder andere af van de grootte van de organisatie, het aantal vrijwilligers en of er verschillende groepen vrijwilligers zijn.

3.4 De leden van de raad worden benoemd voor .. (aantal) jaar. Na afloop van deze termijn, zijn de leden meteen herkiesbaar. De maximale zittingsduur van een lid is twee maal .. (aantal jaar), dus .. (aantal) jaar in

totaal. Als een raadslid tussentijds stopt, is een nieuwe vrijwilliger benoembaar.

Artikel 4. Faciliteiten van de raad

4.1 De directie stelt de vrijwilligersraad in staat om goed te functioneren door het beschikbaar stellen van:

- relevante informatie over de organisatie en de beleidsontwikkeling;
- informatiemateriaal voor vrijwilligers over de vrijwilligersraad;
- de nodige materiële ondersteuning, zoals vergaderruimte, koffie, papier, apparatuur, e-mailaccount, etc. !
- de nodige personele ondersteuning, zoals een notulist ambtelijk secretaris;
- financiële middelen voor de redelijk te maken kosten voor het raadplegen van deskundigen door de raad;

de vrijwilligersraad informeert de directie vooraf over deze kosten.

4.2 De vrijwilligersraad heeft recht op een budget om vrij te besteden voor:

- deskundigheidsbevordering;
- aanschaf van literatuur;
- deelname van leden aan symposia;
- reiskosten die gemaakt worden voor werkzaamheden van de raad;
- contacten met andere vrijwilligersraden.

De hoogte van het budget wordt jaarlijks in het kader van de begroting van de organisatie vastgesteld.

Artikel 5. Plaats in de organisatie

5.1 Het overleg met de vrijwilligersraad wordt gevoerd door de directie. Onder overleg wordt ook verstaan het voeren van correspondentie tussen de vrijwilligersraad en de directie.

Artikel 6. Bekend maken van de vrijwilligersraad

6.1 De vrijwilligersraad informeert de vrijwilligers over het werk van de raad en over de inhoud van de samenwerkingsovereenkomst. De vrijwilligersraad stelt voor de vrijwilligers jaarlijks een schriftelijk verslag op over de werkzaamheden van de vrijwilligersraad in het afgelopen jaar.

6.2 De directie informeert de betaalde medewerkers van de organisatie over het bestaan van de vrijwilligersraad en over de inhoud van deze samenwerkingsovereenkomst. De directie stelt jaarlijks een schriftelijk verslag op over het overleg met de vrijwilligersraad.

Artikel 7. Opstellen huishoudelijk reglement

De vrijwilligersraad stelt zelf een huishoudelijk reglement op en verdeelt in onderling overleg de werkzaamheden en de functies. De raad stuurt een kopie van het reglement aan de directie. In het huishoudelijk reglement staan de afspraken over de volgende onderwerpen:

- samenstelling van de raad;
- voorziening in tussentijdse vacatures;
- het organiseren van verkiezingen;
- het bijeenroepen van vergaderingen;
- het opmaken en bedenken van agenda en verslagen;
- besluitvorming door de raad;
- onderlinge taakverdeling;
- de taak en positie van de ondersteuner.

Artikel 8. Informatierecht van de vrijwilligersraad

8.1 De directie zorgt ervoor dat de vrijwilligersraad tijdig en desgevraagd schriftelijk alle inlichtingen en gegevens krijgt, die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

8.2 De directie informeert de vrijwilligersraad over alle nog te nemen besluiten die direct of indirect van invloed zijn op het vrijwilligerswerk bij de organisatie.

8.3 De directie verstrekt de raad ten minste eenmaal per jaar, mondeling of schriftelijk, algemene gegevens omtrent het beleid dat in het afgelopen jaar is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd.

Artikel 9. Adviesrecht van de vrijwilligersraad

9.1 De vrijwilligersraad adviseert de directie gevraagd en ongevraagd over alles wat betrekking heeft op vrijwilligersbeleid, vrijwilligerswerkzaamheden, scholing, begeleiding en voorzieningen.

9.2 De directie stelt de raad in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de organisatie betreft, inzake:

- het vrijwilligersbeleid; (*tenzij hierover instemmingsrecht wordt gegeven zie art.10*)
- een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden en de organisatie;
- een verhuizing of ingrijpende verbouwing;
- het benoemen van de persoon die de coördinator van het vrijwilligerswerk aanstuurt;
- het vrijwilligersbeleid;
- het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling.

9.3 De adviesaanvraag bevat tenminste:

- de redenen voor het te nemen besluit;
- de gevolgen van het te nemen besluit voor de vrijwilligers;
- de maatregelen die de directie in verband met die gevolgen denkt te nemen.

9.4 De directie vraagt advies aan de vrijwilligersraad op een zodanig tijdstip dat het advies nog van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.

9.5 De vrijwilligersraad brengt het advies schriftelijk uit aan de directie .

9.6 De raad is bevoegd de directie ongevraagd advies te geven over andere dan de in het lid 1 en 2 genoemde onderwerpen, die voor de vrijwilligers van belang zijn.

9.7 Als de directie een besluit wil nemen dat afwijkt van het door de raad uitgebrachte advies, dan overlegt hij ten minste eenmaal met de raad.

9.8 De directie informeert de vrijwilligersraad over ieder genomen besluit waarover de raad schriftelijk advies heeft uitgebracht. Wanneer zij van het advies van de vrijwilligersraad afwijkt, geeft ze hiervoor de argumenten.

9.7 Wanneer de raad en de directie bij de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst geen overeenstemming kunnen bereiken, bestaat de mogelijkheid dat beide partijen gezamenlijk bij het Bestuur een verzoek indienen tot bemiddeling. De vorm van de bemiddeling wordt in het verzoek opgenomen.

Artikel 10. Instemmingsrecht van de vrijwilligersraad

10.1 De raad heeft instemmingsrecht over de volgende onderwerpen:!

- het vrijwilligersbeleid; *zie art 9*
- benoeming van de coördinator;
- verandering in de medezeggenschapsstructuur van de vrijwilligers;

- opstarten van nieuwe taken voor vrijwilligers.

10.2 De directie kan geen besluit nemen over deze onderwerpen zonder instemming van de vrijwilligersraad.

10.3 Wil de directie toch een besluit nemen dat tegen het standpunt van de raad ingaat, dan legt hij het geschil voor aan het Bestuur

Artikel 11. Openbaarheid van stukken

11.1 De directie maakt binnen 10 dagen na vaststelling de volgende stukken openbaar:

- het jaarverslag;
- op schrift gestelde uitgangspunten voor het beleid;
- het verslag, bedoeld in artikel 9 lid 1 van deze overeenkomst.

11.2 De openbaarmaking geschiedt door de stukken voor de vrijwilligers te publiceren op het intranet.

Artikel 12. Bescherming raadsleden

De raadsleden ondervinden geen hinder bij de uitvoering van hun taken als gevolg van deelname aan de vrijwilligersraad en de activiteiten die daaruit voortvloeien.

Artikel 13. Geheimhouding

De leden van de raad, alsmede geraadpleegde deskundigen, worden geacht geheim te houden die gegevens waarover door de directie, dan wel door de raad geheimhouding is opgelegd.

Artikel 14. Duur van de overeenkomst

14.1 De overeenkomst gaat in op de datum waarop deze is ondertekend door de directie en de vrijwilligersraad.

14.2 De overeenkomst eindigt door schriftelijke opzegging door een van beide partijen met een opzegtermijn van zes maanden en met schriftelijke opgaaf van redenen.

Artikel 15. Slotbepaling

15.1 De overeenkomst wordt na inwerkingtreding jaarlijks door de vrijwilligersraad en de directie geëvalueerd.

15.2 Aangelegenheden die beide partijen raken maar niet in deze overeenkomst zijn geregeld, worden behandeld in de geest van deze overeenkomst.

Aldus vastgesteld op en goedgekeurd door de vrijwilligersraad en de directie

Purmerend,.....

Voorzitter Vrijwilligersraad:
.....(naam)

Directeur/ Bestuur:
.....(naam)

BijlageII

Model Huishoudelijk reglement Vrijwilligersraad

Artikel 1. Begripsbepaling

1.1 De organisatie

Stichting Purmerends Museum

1.2 De directie

De functionaris (directeur/bestuurder) die namens de organisatie (stichting of vereniging) handelt en verantwoordelijk is voor de algehele gang van zaken en de beleidsvorming binnen de organisatie.

1.3 Vrijwilligersraad

Een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de vrijwilligers van de organisatie vertegenwoordigt. De vrijwilligersraad is ingesteld door de directie / bestuur van de organisatie en bestaat uit vrijwilligers van de organisatie.

1.4 Vrijwilligers

Mensen die zich onbetaald inzetten voor de doelen van de organisatie.

1.5 Ambtelijk secretaris

De persoon, die in dienst is van de organisatie voor de organisatie en die de vrijwilligersraad ondersteunt als secretaris.

1.6 Coördinator

Een persoon die de vrijwilligers te coördineert en ondersteunt.

Artikel 2. Doelstelling vrijwilligersraad

De vrijwilligersraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers. Hij vertegenwoordigt de vrijwilligers van de organisatie in de besluitvormingsprocessen van de organisatie, met betrekking tot het vrijwilligerswerk.

Artikel 3. Samenstelling en benoeming

3.1 De vrijwilligersraad bestaat uit minimaal .. (aantal) en maximaal .. (aantal) leden.

3.2 De zittingsduur van de leden is .. (aantal) jaar. De vrijwilligersraad maakt een rooster van aftreden.

Aftredende leden zijn meteen herkiesbaar. Een vrijwilliger kan maximaal .. (aantal) jaar lid zijn van de vrijwilligersraad.

3.3 De leden worden gekozen door de vrijwilligers van de organisatie. Verkiesbaar zijn alle vrijwilligers die:

- minimaal een half jaar actief zijn voor de organisatie;
- en minimaal een dagdeel per week / twee weken aan vrijwilligerswerkzaamheden binnen de organisatie besteden.

3.4 Als er meerdere kandidaten zijn voor een vacature wordt er een nieuw lid worden gekozen. De vrijwilligersraad organiseert daarvoor een verkiezing. Als er maar een kandidaat is, draagt de raad deze kandidaat voor als nieuw lid.

of

3.3 De leden worden benoemd op voordracht van een groep vrijwilligers (bijvoorbeeld de vrijwilligers van een team). Bij vacatures doet de vrijwilligersraad een oproep aan teams om kandidaten voor te dragen.

Artikel 4. Taken

4.1 De vrijwilligersraad verdeelt in onderling overleg de taken en functies en kiest uit de leden een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en een secretaris.

4.2 De taken van de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn:

- Onderhouden van contact met de directie.
- Adviseren over en het initiatief nemen voor deskundigheidsbevordering van (de leden van) de raad.
- Vaststellen van de agenda.
- Voorzitten van de overleggen.
- Ervoor zorgen dat de adviezen van de raad worden geschreven.

4.3 Taken van de secretaris zijn:

- Opstellen van het jaarrooster voor de vergaderingen.
- Uitnodigen van de leden van de raad, opstellen van de agenda in overleg met de voorzitter en zorgen dat de leden van de raad de stukken krijgen die zij nodig hebben voor de vergadering.
- Ervoor zorgen dat er een verslag gemaakt wordt.
- Beheren van de stukken die bij de vrijwilligersraad binnenkomen of door de vrijwilligersraad worden gestuurd.

4.4 Taken van de leden van de raad zijn:

- Zoveel mogelijk aanwezig zijn bij de vergaderingen.
- Het voorbereiden van de vergaderingen, onder andere door het lezen van de stukken.
- Contact onderhouden met collega-vrijwilligers, hen informeren over de vrijwilligersraad en eventuele signalen meenemen naar de raad.

Artikel 5. Vergaderingen

5.1 De vrijwilligersraad vergadert minimaal .. (aantal) keer per jaar, waarvan .. (aantal) keer met de directie.

Daarvoor wordt een vergaderrooster gemaakt. De voorzitter kan een tussentijdse vergadering uitschrijven wanneer!

- de voorzitter dat nodig vindt;
- een meerderheid van de leden van de raad dat nodig vindt.

5.2 De vergaderingen van de raad zijn openbaar, tenzij de voorzitter in bijzondere gevallen hierover anders

beslist. De leden van de raad krijgen van tevoren bericht als er een besloten vergadering wordt gehouden.

5.3 De leden van de vrijwilligersraad krijgen tenminste tien dagen van tevoren de uitnodiging en de stukken voor de vergadering.

Artikel 6. Besluitvorming

De vrijwilligersraad neemt besluiten bij meerderheid van stemmen. Alle leden van de raad leggen zich neer bij besluiten die door de meerderheid genomen zijn, ook als zij zelf een andere mening hebben.

Artikel 7. Agenda en verslag

7.1 De agenda wordt uiterlijk tien dagen van tevoren aan de leden bekend gemaakt.

7.2 Van elke vergadering wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt tien dagen voor aanvang van de volgende vergadering toegezonden aan de leden en op de vergadering vastgesteld. Het vastgestelde verslag wordt toegestuurd aan de vrijwilligers en aan de directie.

7.3 De agenda en de verslagen van de vrijwilligersraad zijn openbaar. Na vaststelling worden de verslagen gepubliceerd op het intranet.

7.4 De vrijwilligersraad stelt jaarlijks een jaarverslag op, dat verspreid wordt in de organisatie.

Artikel 8. Slotbepaling

Dit reglement kan worden gewijzigd en aangevuld door de vrijwilligersraad. Voordat de wijziging of aanvulling wordt vastgesteld, stelt hij de directie in de gelegenheid om op de voorgenomen wijzigingen te reageren.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd door de Vrijwilligersraad van Stichting Purmerends Museum,

Purmerend, op

Voorzitter Vrijwilligersraad Stichting Purmerends Museum

Bijlage III

Functie omschrijvingen met bijbehorende taken en competenties

III.a Vrijwilligerscoördinator

De coördinator is bevoegd tot het nemen van beslissingen voor zover deze passen binnen het vastgestelde beleid. De coördinator kunnen daar niet zelfstandig van afwijken. Voornemens daartoe vereisen goedkeuring van de directeur.

Takenpakket

Extern:

- Op de hoogte zijn van ontwikkelingen en trends op het terrein van vrijwilligerswerk.
- Contact onderhouden met het Vrijwilligers Punt Purmerend, en eventueel met de gemeente over het vrijwilligersbeleid.

Intern (beleidsmatig):

- Bewaken van de juiste uitvoering van het vrijwilligersbeleid en voorstellen doen ter actualisering van dit beleid.
- Wervingsplan maken en samen met een groepje andere vrijwilligers uitvoeren.
- Eerste gesprekken voeren met nieuwe vrijwilligers.
- Contracten opstellen.
- Inwerkprogramma of inwerkchecklist opstellen en toezien op een goede uitvoering ervan.
- Het voeren van coaching gesprekken met vrijwilligers.
- Aanspreekpunt zijn voor vrijwilligers, optreden als vertrouwenspersoon ook bij klachten (zie klachtenprocedure)
- Directie op de hoogte brengen wat er speelt bij de vrijwillige medewerkers.
- Bewaken van de motivatie.

Intern (uitvoering):

- Opstellen roosters.
- Vervanging zoeken bij calamiteiten of ziekte.
- Bloemen en kleine attenties verzorgen (bijvoorbeeld voor een zieke of jarige collega).
- Onkostenvergoedingen regelen.
- Zorgen voor een goede algemene informatiemap (met actuele informatie) voor de vrijwilligers.
- Meewerken aan de nog te ontwikkelen Vrijwilligersnieuwsbrief.

Competenties

De coördinatoren dienen te beschikken over de volgende competenties:

- signaleren
- enthousiasmeren en waarderen
- inzetten van vakkennis
- een open en uitnodigende houding hebben
- luisteren en empathie tonen
- grenzen stellen en bewaken
- coachen en begeleiden

Beloning en scholing

De vrijwilligerscoördinator heeft een dusdanig zwaar takenpakket en verantwoordelijkheden dat wij de belastingtechnisch maximale toegestane vergoeding toekennen.

Binnen het jaarlijks vastgestelde scholingsbudget voor vrijwilligers zal er altijd een bedrag worden afgezonderd voor de scholing van de coördinator.

III.b Hospitality medewerker

Takenpakket

Competenties

III.c Gastvrouw/gastheer Museum

De gastvrouwen-en heren van het Purmerends Museum zijn het aanspreekpunt voor onze bezoekers. Zij ontvangen de museumbezoekers bij de servicebalie. Zij zijn het gezicht van het museum naar de bezoeker toe maar ook die van de bezoeker naar het museum toe. Zij verwelkomen, informeren, assisteren, en begeleiden.

Takenpakket

- Het geven van een beknopte toelichting over het museum
- Uitdelen van plattegronden en info over tentoonstellingen en de collectie van het museum
- Verkoop van entreekaarten en het scannen van museumkaarten
- Geven van logistieke informatie aan de klant (garderobe, toilet, zalen en winkel)
- Verzamelen van e-mailadressen van bezoekers voor bezoekersonderzoek
- Het werven van donateurs/vrienden
- Informatie verstrekken over de arrangementen die het museum heeft met een aantal bedrijven in de omgeving
- Rolstoel-uitgifte

De gastvrouwen -en heren werken volgens roosterdienst en zijn ook in de weekenden beschikbaar.

Competenties

Deze groep vrijwilligers dient affiniteit te hebben met kunst en cultuur en bereid te zijn zich de basiskennis van het museum eigen te maken. Deze vrijwilligers dienen over een gastvrije, open instelling en representatieve uitstraling te beschikken. en communicatief sterk te zijn. Enige ervaring met klantcontact is nodig. Beheersing van de Nederlandse taal en beheersing Engels is een pré in deze functie.

III.d Gastvrouw/gastheer VVV/Museum Winkel

Gastvrouw/gastheer

Als gastvrouw/gastheer van de Museumwinkel/VVV bent u het aanspreekpunt voor onze bezoekers. U bent het gezicht van het Purmerends Museum en van de stad Purmerend. U informeert, assisteert, verwelkomt en begeleidt.

Takenpakket

- Aan de servicebalie ontvangt u de bezoeker en luistert goed naar wat de wensen van de gast zijn.
- U geeft informatie en wijst de bezoeker op het aanwezige informatie-materiaal, op folders en/of de online informatie.
- U verstrekt de bezoeker onder andere de plattegrond van Purmerend en de flyer van de tijdelijke tentoonstelling van het Museum.
- U informeert de bezoeker over de activiteiten en voorzieningen in Purmerend en omstreken.
- Alle informatie die nodig is om goed te functioneren, wordt bij de dienstwisseling van de gastheer- of vrouw overgedragen aan de collega's en vermeld in het logboek.
- U draagt zorg voor de verkoop van artikelen uit de Museumwinkel en VVV-shop en kan daar informatie over geven. Onder deze artikelen vallen ook de verkoop van toegangskaarten museum en de verkoop van de Museumkaart en geschenkkarten waaronder de VVV-cadeaukaart.
- U zorgt dat de winkel en de toegang een nette indruk maakt, zodat de bezoeker er zich thuis voelt.
- U zorgt ook voor een ordelijk en correct gebruik van alle middelen die aanwezig zijn in de winkel en geeft storingen c.q. het defect zijn daarvan door aan de vrijwilligerscoördinator.
- U werkt mee aan bezoekersonderzoeken (verzamelen van postcode, e-mailadressen of anderszins).
- Bij drukte in het Museum kunt u worden ingezet bij het scannen van museumkaarten in het museum.

Competenties

Deze groep vrijwilligers dient enige kennis te hebben van de mogelijkheden, de voorzieningen en de geschiedenis van de stad Purmerend en affiniteit te hebben met het Purmerends Museum. Bereid te zijn zich de basiskennis van het museum en de stad eigen te maken. Deze vrijwilligers dienen over een gastvrije, open instelling en representatieve en enthousiasmerende uitstraling te beschikken. En communicatief sterk te zijn. Enige ervaring met klantcontact is nodig. Beheersing van de Nederlandse taal en beheersing Engels is in deze functie noodzakelijk.

III.e Gids

Takenpakket

Competenties

III.f Educatie medewerker

Takenpakket

Competenties

III.g Bibliotheek medewerker

Takenpakket

Competenties

111.h Collectiemedewerker

Takenpakket

Competenties

III.i Klussen medewerker

Takenpakket

Competenties

III.j PR medewerker

Takenpakket

Competenties

Bijlage VI



VRIJWILLIGERSOVEREENKOMST PURMERENDS MUSEUM

Naam	
Adres	
Postcode/woonplaats	
Geboortedatum	
Telefoon	
Mobiele telefoon	
E-mail	

Aanvang en einde van de overeenkomst

- De vrijwilliger zal m.i.v.-.....-..... werkzaamheden verrichten ten behoeve van de VVV/Museumwinkel
- De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- En wordt beëindigd door opzegging door één van beide partijen, waarbij een redelijke opzegtermijn in acht genomen dient te worden in verband met het overdragen van de betreffende werkzaamheden.

Werkzaamheden

De vrijwilliger gaat de volgende functie vervullen:

Daarbij verricht de vrijwilliger de taken die omschreven zijn in de bijbehorende functieomschrijving die bij deze overeenkomst gevoegd wordt.

- De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij/zij op zich genomen heeft.
- De vrijwilliger handelt gedurende het verrichten van werkzaamheden volgens het beleid van het Museum
- De vrijwilliger dient bij het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden de vereiste zorgvuldigheid in acht te nemen en de bezoekers met respect te bejegenen.
- De vrijwilliger neemt kennis van *De Vrijwilligerswijzer* van het Purmerends Museum waarin ook de Gedragscode is opgenomen en belooft naleving van de aanwijzingen en regels daarin.
- De vrijwilliger zal de dagen en de afgesproken tijdstippen waarop de overeengekomen werkzaamheden zullen worden uitgevoerd in overleg met de vrijwilligerscoördinatoren uitvoeren.

Verhinderling

Het is wenselijk dat er continuïteit is in de werkzaamheden van de vrijwilliger. De vrijwilliger stelt in geval van ziekte of verhinderling zo spoedig mogelijk een van de vrijwilligerscoördinatoren hiervan op de hoogte.

Onkostenvergoeding

Het vrijwilligerswerk wordt onbetaald verricht. Het Museum kan een onkostenvergoeding verstrekken, onder de voorwaarden die door het Museum zijn vastgelegd.

Het Museum vergoedt de door de vrijwilliger werkelijk gemaakte onkosten op de volgende punten: reiskosten (openbaar vervoer 2^e klas of autokilometers voor maximaal €0,20 per km. Het declareren van de onkosten gebeurt d.m.v. het inleveren van een declaratie bij de penningmeester.

Verzekeringen

De vrijwilliger is verzekerd via de Gemeente Purmerend bij Centraal Beheer en omvat

- Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers
- Aansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

De verzekering geldt alleen gedurende het uitvoeren van het vrijwilligerswerk.

Indien de vrijwilliger een beroep wil doen op deze verzekeringen dan kan deze zich wenden tot de secretaris van het Museum.

Begeleiding, deskundigheidsbevordering en inspraak

- De vrijwilliger heeft inspraak met betrekking tot zijn/haar werkzaamheden.
- Voor het inwerken en de begeleiding van de vrijwilliger zullen de vrijwilligerscoördinatoren zorg dragen
- De vrijwilliger kan deelnemen aan de regelmatig te houden besprekingen van de vrijwilligers van het Museum. Hoewel deze deelname op vrijwillige basis plaatsvindt, wordt deelname zeer op prijs gesteld
- De vrijwilliger krijgt bij aanvang van de werkzaamheden een informatiemap met de basisinformatie van de VVV/Museumwinkel.
- De vrijwilliger wordt de mogelijkheid geboden mee te doen aan bijeenkomsten waar deskundigheidsbevordering centraal staat.

Klachten

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten die niet direct tussen vrijwilliger en andere vrijwilliger of coördinator of bezoeker kunnen worden opgelost, kan de vrijwilliger gebruik maken van de procedure zoals vermeld in het Klachtenprotocol en het Klachtenreglement.

Geheimhoudingsplicht

De vrijwilliger is tijdens de duur en na het einde van deze overeenkomst verplicht geheimhouding in acht te nemen over alles wat hij/zij over de deelnemers te weten is gekomen. Het gaat hierbij om informatie waarvan de vrijwilliger het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Indien de vrijwilliger deze geheimhoudingsplicht verbreekt dan is het Museum gerechtigd om deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Aard van de overeenkomst

Deze overeenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek noch een dienstbetrekking in de zin van de Ziektewet.

Privacyverklaring

In verband met de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming is toestemming vereist voor het gebruik van het emailadres en/of adresgegevens en voorkeurgegevens zoals vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst ten behoeve van de onderlinge communicatie.

De Stichting Purmerends Museum beschermt de persoonsgegevens van medewerkers, vrijwilligers, bestuursleden, donateurs en andere relaties. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig behandeld en beveiligd. Op verzoek wordt inzage verleend in de eigen opgeslagen gegevens. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. De uitvoering ligt bij de medewerkers, de eindverantwoordelijkheid bij het bestuur van de Stichting Purmerends Museum.

Ik ontvang de volgende informatie:

Nieuwsbrief: Ja / Nee

Uitnodigingen openingen: Ja / Nee

Uitnodigingen uitjes: Ja / Nee

Uitnodigingen bijeenkomsten: Ja / Nee

Rooster: Ja / Nee

Benadering voor werkzaamheden: Ja / Nee Benaderen via:

E-mail: Ja / Nee

Telefonisch: Ja / Nee

Post: Ja / Nee

Bewaren van de vrijwilligersovereenkomst in het Purmerends Museum: Ja / Nee

Opname in de vrijwilligerslijst: Ja / Nee

Aldus overeengekomen en ondertekend te Purmerend-.....-.....

Bestuurder Museum..... Vrijwilliger.....

Bijlage VI

Klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol gaat over de manier waarop we binnen het Museum om moeten gaan met elke uiting van ongenoegen door een bezoeker, een deelnemer, een vrijwilliger, een personeelslid of een bestuurslid.

Het protocol is geen voorschrift maar een hulpmiddel om op succesvolle wijze om te gaan met een klacht en om in eerste instantie op een informele manier het gewenste resultaat te bereiken.

Mocht er geen bevredigend resultaat zijn, dan staat voor de klager de weg open om officieel een klacht in te dienen bij het bestuur in de persoon van de voorzitter.

Klachten

Van klachten en kritiek moet je als organisatie leren. Klachten kunnen gaan over personen, medevrijwilliger of deelnemer (gedrag, communicatie, afspraken etc.) de organisatie van de activiteit of het project (de lokaliteit, de hulpmiddelen, de programmering, coördinatie etc.). Maak een aantekening van de klacht. Mocht de klacht op informele opgelost zijn, dan zou het goed voor de organisatie zijn dat, indien de klacht van organisatorische aard is, de klacht en de oplossing gedeeld wordt binnen het team waartoe men behoort.

Zo leren we van elkaar.

Met klachten die van persoonlijke aard zijn wordt altijd vertrouwelijk omgegaan!

Luisteren

De klager wil altijd gehoord worden. Als de klager emotioneel is, geef dan de ruimte voor het uiten van de emoties. Begin daar ook mee. Luister actief, stel vragen als iets niet duidelijk is. Vraag door totdat de klager alle stoom heeft kunnen afblazen. Hou het bij vragenstellen en onthoud je van commentaar.

Probeer samen met de klager een beeld te vormen van de feiten en omstandigheden. Geef de klager niet op voorhand gelijk. Je kent immers nog niet alle feiten. Ga ook niet mee in de emoties: blijf kalm. Ga ook niet speculeren over mogelijke oplossingen.

Meeleven

Iedere klacht moet serieus genomen worden. Dat is niet hetzelfde als iemand gelijk geven. Begin je verhaal door begrip te tonen. De klager voelt zich dan serieus genomen en heeft daardoor een kalmerend effect op de klager. De klager is dan beter in staat om naar jouw inhoudelijke vragen te luisteren.

Vragen stellen

Een klacht kan pas opgelost worden als alle feiten bekend zijn. Probeer dus te achterhalen wat er werkelijk speelt. Probeer ook feiten en meningen van elkaar te scheiden.

Door steeds in de vragende vorm samen te vatten, wordt het duidelijk waar het precies over gaat. Herhaal de uiteindelijke klacht zo, dat de klager zegt "Ja, dat bedoel ik".

Noteer de klacht

Zet de klacht op papier zodra de klacht en de feiten vanuit de klager duidelijk zijn. Deel de klager mee dat je er over na moet denken en er binnenkort op terugkomt, zeker als het om een persoon gaat.

Ook over de procedure die gevolgd gaat worden met betrekking tot de klacht.

Bel de klager terug als die vervolgstappen bekend zijn.

Vervolg en wederhoor

Je kent nu de feiten van de klager, maar die kunnen gekleurd of onjuist zijn. Daarom is het altijd nodig om wederhoor te plegen. Doe dat niet zomaar zelf: het kan soms nuttig zijn om de coördinator in te schakelen of advies te vragen aan de voorzitter. Zo nodig draag je de verdere afhandeling aan hun over. Maak daar wel duidelijke afspraken over.

Probleem duidelijk

Nadat er wederhoor is geweest, moet het duidelijk zijn geworden waar de klacht over gaat en mogelijk ook hoe deze op een eenvoudige wijze kan worden opgelost. De volgende stap is nu om tot een oplossing te komen.

Opgelost?

Er zijn nu drie mogelijkheden:

- de oplossing is bereikt, het ongenoegen is uit de wereld.
- de klacht is niet opgelost:
de klager dient officieel een schriftelijke klacht in bij de Secretaris van de Klachtencommissie, p/a Kaasmarkt 20, 1441 BG Purmerend.
- Het is nuttig om je coördinator (indien deze niet zelf in het geding is) en de Voorzitter daarvan al op de hoogte te brengen.
- de klacht is niet opgelost, maar de klager wil geen officiële klacht indienen. In dat geval eindigt je bemoeienis en hangt het van de klager af of er nog iets gebeurt.

Bijlage VI

Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1. Vrijwilliger: Iemand die buiten een gezagsverhouding, onbetaald, werkzaamheden of diensten t.b.v. een organisatie verricht.

1.2 Klacht: Een schriftelijk bezwaar van een bezoeker, vrijwilliger, medewerker of bestuurder tegen een behandeling of bejegening door een medewerker of vrijwilliger van het Purmerends Museum, of tegen omstandigheden of condities binnen het museum.

1.3 Klager: een bezoeker, vrijwilliger, personeelslid of bestuurder die een klacht indient of heeft ingediend.

1.4 Beklaagde: De persoon of het Museum als organisatie, waarop de klacht betrekking heeft.

1.5 Klachtencommissie: De commissie ingesteld en in stand gehouden door de Stichting Purmerends Museum om klachten van bezoeker, vrijwilliger, personeelslid of bestuurder te behandelen en daarover advies uit te brengen aan betrokken partijen.

2.1 De klachtencommissie is onafhankelijk. Dit geldt zowel ten aanzien van haar positie als haar taakuitoefening.

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en 2 leden die ondermeer deskundig zijn op sociaalmaatschappelijk of juridisch gebied.

De leden van de klachtencommissie zijn op generlei wijze als personeelslid, vrijwilliger of bestuurslid verbonden met de in het geding zijnde organisatie. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de Stichting Purmerends Museum aangewezen ambtelijk secretaris.

2.2 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden door Stichting Purmerends Museum benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend voor eenzelfde periode worden herbenoemd. Stichting Purmerends Museum kan voor elk van de leden van de klachtencommissie een plaatsvervanger benoemen.

2.3 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om, indien zij dat nodig acht, ter zake deskundige personen te raadplegen omtrent de inhoud van de klacht.

2.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door Stichting Purmerends Museum uit zijn of haar functie wordt ontheven indien dit lid bij het uitoefenen van zijn functie niet de zorgvuldigheid in acht neemt die in het maatschappelijk verkeer betaamt;
- e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

Artikel 3 Wraking en verschoning

3.1 De klager kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

3.2 De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De

beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

3.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een plaatsvervangend lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Indienen van de klacht

4.1 Het recht van het indienen van een klacht komt toe aan:

- de klager;
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- personen, die door de klager zijn gemachtigd

4.2 De klacht wordt ontvankelijk verklaard door de commissie als blijkt dat een interne procedure niet tot een gezamenlijke oplossing heeft geleid. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt een klacht rechtstreeks in behandeling genomen, zulks ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie.

4.3 Een klacht wordt schriftelijk gemotiveerd en ondertekend.

Deze kan worden ingediend bij de Secretaris van de Klachtencommissie, p/a Kaasmarkt 20, 1441 BG Purmerend.

Nadere informatie over de procedure, zijn te verkrijgen bij de directeur van het Purmerends Museum.

4.4 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien, indien sinds de dag waarop het feit waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, meer dan één jaar verstreken is. Indien dit het geval is, zal met de ingediende klacht omgegaan worden conform het gestelde in artikel 5.2 van dit reglement.

4.5 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk en gemotiveerd mededeling te doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

5.1 De Secretaris van de Klachtencommissie bevestigt schriftelijk per omgaande doch tenminste binnen een termijn van tien werkdagen de ontvangst van de klacht met de mededeling of de klacht al dan niet aan het gestelde in artikel 4 lid 3 van dit reglement voldoet.

5.2 Indien de voorzitter van de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris van de klachtencommissie dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed aan de klager mede.

5.3 Indien de klacht door de commissie ontvankelijk is verklaard zendt de secretaris van de klachtencommissie tegelijkertijd met de bevestiging van ontvankelijk verklaring van de klacht een afschrift van de klacht aan de betreffende organisatie en wordt deze uitgenodigd binnen vijftien werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie in te dienen.

Bij het schriftelijk verweer dient de aangeklaagde organisatie een rapportage te overleggen over de inspanningen die klacht in de minne te schikken.

De voorzitter van de klachtencommissie kan verlenging van deze termijn toestaan, als hierom met redenen omkleed wordt verzocht.

5.4 De klachtencommissie streeft er naar binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht, onvoorziene omstandigheden daargelaten, beide partijen op te roepen om te verschijnen voor een mondelinge toelichting van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Het horen der partijen zal geschieden in aanwezigheid van beide partijen. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie ter hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet- verschijnen.

Artikel 6 Bijstand

De klager en de betreffende organisatie kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar /hen aan te wijzen persoon.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklaagde en het Museum, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan klager en aan het bestuur van het Museum.

Artikel 8 Inzagerecht

8.1 Zowel de klager als de beklaagde en of het Museum zelf worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

8.2 Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris van de klachtencommissie geretourneerd aan de betreffende partij.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie neemt binnen veertig werkdagen nadat partijen zijn gehoord conform artikel 5 lid 5 van het onderhavige reglement een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht . En deelt deze schriftelijk en met redenen omkleed mede aan klager en het bestuur van het Museum, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

9.2 Bij afwijking van de in artikel 9.1 van het onderhavige reglement genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de betreffende onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen

10.1 Het bestuur van het Museum deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 9 van dit reglement bedoelde advies van de klachtencommissie schriftelijk mede welke beslissing zij naar aanleiding hiervan heeft genomen.

10.2 Van de in 10.1 genoemde termijn kan worden afgeweken. Het bestuur van het Museum moet hiervan tijdig en met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en de klachtencommissie. Tevens moet zij aangeven op welke termijn zij op het advies zal beslissen. Hierbij geldt een maximale termijn van 8 weken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden uitgereikt aan het bestuur van het Museum.

Artikel 12 Verslag

De werkzaamheden van de klachtencommissie in het betreffende jaar worden geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van het Museum.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

Het Museum brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van alle belanghebbenden.

Artikel 14 Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

15.1 Het Museum stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.

15.2 Het Museum vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Bekorten termijn

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van het Museum.

Artikel 18 Slotbepaling

18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet met betrekking tot een klacht, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

18.2 Het reglement treedt **binnenkort** in werking.

Bijlage VII

Gedragscode

Algemeen

Roken

Het is voor werknemers en vrijwilligers verboden in en om het gebouw van het Purmerends Museum te roken.

Alcohol en drugsgebruik

Werknemers en vrijwilligers moeten nuchter, dus niet onder invloed van alcohol of drugs, op het werk verschijnen. Tijdens het werk is het gebruik van alcohol en drugs niet toegestaan. Na toestemming van de leiding kan in bijzondere (veelal feestelijke) gevallen alcohol geschonken worden.

Gebruik bedrijfsmiddelen

Bedrijfsmiddelen van het Purmerends Museum mogen in principe alleen voor werkzaamheden voor ons eigen museum gebruikt worden. Oneigenlijk gebruik daarvan is niet toegestaan.

Vertrouwelijke informatie

Als er sprake is van vertrouwelijke informatie (schriftelijk, mondeling of digitaal) dan wordt van werknemers en vrijwilligers verwacht dat zij daar uiterst secuur en integer mee omgaan.

Grensoverschrijdend gedrag

Beledigingen, discriminatie en seksuele intimidatie zijn uitingen van een gebrek aan respect voor een ander. Ook binnen de organisatie van het Purmerends Museum willen wij een werksituatie waarin iedereen elkaar respecteert. Kwetsende opmerkingen en handelingen horen daar niet bij.

Indien een werknemer of een vrijwilliger gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van discriminatoir of seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij/zij verplicht hiervan melding te maken bij de Voorzitter van het bestuur en/of de door het bestuur aangestelde vertrouwenspersoon.

Geschenken

Een werknemer of vrijwilliger neemt geen geschenken of attenties aan. Een uitzondering hierop kan zijn dat dit ligt in de sfeer van representatie, public relations of acquisitie kunnen kleine attenties worden uitgewisseld, waarbij als kader geldt dat:

- het om kleine attenties gaat met een maximale waarde van € 50
- de uitwisseling in alle openbaarheid plaatsvindt
- er geen relatie is met geleverde of te leveren (tegen)prestaties.

Gedragscode educatief medewerker

Veel grenzen in het contact tussen werknemers/vrijwilligers en minderjarige deelnemers aan de activiteiten van de Stichting Purmerends Museum zijn niet eenduidig. Het ene kind wil even op schoot zitten als het troost zoekt, het andere kind heeft behoefte aan een aai over de bol en weer een ander kind vindt het niet

prettig om aangeraakt te worden. Hierover kunnen nooit exacte grenzen worden afgesproken die voor alle kinderen en in alle situaties gelden. Dat is maar goed ook, want voor veel kinderen is nabijheid en lichamelijk contact een voorwaarde om te groeien. Maar er is wel één heel duidelijke grens en dat is de grens dat seksuele handelingen en contacten tussen volwassen medewerkers en minderjarigen, die wij ondersteunen, absoluut ontoelaatbaar zijn!

Daarom hebben wij als Stichting Purmerends Museum voor al onze werknemers en vrijwilligers die werken met minderjarigen extra gedragsregels opgesteld. Deze gedragsregels bestaan uit twee delen:

- a. regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor minderjarigen én werknemers en vrijwilligers;
- b. de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag die het uitgangspunt is van het tucht- en sanctiebeleid dat door het Museum wordt gevoerd.

De gedragsregels educatief medewerker (werknemer/vrijwilliger)

1. De educatief medewerker moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de minderjarige zich veilig en gerespecteerd voelt.
2. De medewerker onthoudt zich ervan het kind te bejegenen op een wijze die de minderjarige in zijn waardigheid aantast.
3. De medewerker dringt niet verder door in het privéleven van de minderjarige dan functioneel noodzakelijk is.
4. De medewerker onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de minderjarige. Alle seksuele handelingen, contacten en relaties tussen educatief assistente en minderjarige tot 16 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
5. De medewerker mag de minderjarige niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden.
6. De medewerker zal tijdens gesprekken en activiteiten zeer terughoudend en met respect omgaan met minderjarigen en de ruimtes waarin zij zich bevinden.
7. De medewerker heeft de plicht de minderjarige naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de minderjarige is betrokken, wordt nageleefd.

2. Omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en sanctiebeleid

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen verstaan wij:

Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en / of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding (volwassene-kind, educatief assistent(e) - deelnemer e.d.); en / of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen, kunnen worden gesanctioneerd door een tuchtrechtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden.

De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van (vrijwilligers)werk met minderjarigen door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen.

Seksueel grensoverschrijdende gedragingen met minderjarigen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de medewerker in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met een door het bestuur aangewezen personen.

De gedragscode is op vastgesteld door het bestuur van de Stichting Purmerends Museum.

Ondertekening bestuur

Ondertekening vrijwilliger

Naam:

Naam:

Datum:

Datum:

Bijlage VII.a

Ethische code voor Musea

Paragraaf 8

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 museum-beroep 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.

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.

Externe tewerkstelling of zakelijke belangen

Onverminderd hun onder 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.'

