

# Vrijwilligersbeleid

## Nationaal Onderwijsmuseum

---

## Inhoudsopgave

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | Het Nationaal Onderwijsmuseum .....  | 3  |
| 2.  | Introductie – waarom een vrijwilligersbeleid? .....                            | 5  |
| 3.  | Visie op vrijwilligerswerk en definitie .....                                  | 6  |
| 3.1 | Visie op vrijwilligerswerk .....   | 6  |
| 3.2 | Definitie vrijwilligerswerk.....   | 6  |
| 4.  | Soorten vrijwilligers en taken.....  | 6  |
| 4.1 | Soorten vrijwilligers .....  | 6  |
| 4.2 | Taken vrijwilligers.....   | 8  |
| 4.3 | De vrijwilligerscoördinator.....   | 8  |
| 4.4 | De vrijwilligersvertegenwoordiging .....                                       | 9  |
| 5.  | Werving, selectie, begeleiding en afscheid nemen.....                          | 9  |
| 5.1 | Werving .....  | 9  |
| 5.2 | Selectie.....  | 10 |
| 5.3 | Begeleiding .....  | 10 |
| 5.4 | Randvoorwaarden.....   | 11 |
| 5.5 | Waardering .....   | 12 |
| 5.6 | Afscheid nemen.....  | 13 |
|     | Bijlage – Vrijwilligerstaken – groslijst, versie woensdag 9 december 2019..... | 15 |

# 1. Het Nationaal Onderwijsmuseum

Vanaf 1 januari 2015 is het Nationaal Onderwijsmuseum gehuisvest in het gebouw 'De Holland', te Dordrecht. Na twee verhuizingen in een paar jaar, heeft het museum nu een vaste plaats verworven in het centrum van Dordrecht, dicht bij het centraal station.

Enerzijds was de oorspronkelijke verhuizing uit Rotterdam ingegeven door de beleidskeuzes van de gemeente Rotterdam, waarbij de huisvesting en subsidiëring van het museum sterk onder druk kwamen te staan. Anderzijds was de verhuizing een weloverwogen keuze van het Onderwijsmuseum om het belangrijke onderwijserfgoed dat wordt beheerd te waarborgen en het museum als publieksinstelling een bestendige toekomst te kunnen bieden.

De keuze voor Dordrecht is bewust en uit volle overtuiging gemaakt, waarbij de cultuurhistorische profilering van de stad, de mogelijkheden voor huisvesting, bezoekersprofielen en samenwerkingsmogelijkheden belangrijke factoren waren. De sterke wederzijdse wens van de gemeente Dordrecht en het Onderwijsmuseum om een langdurige verbinding aan te gaan is van doorslaggevende betekenis geweest voor de keuze van deze stad.

Op 9 juli 2015, is het museum officieel geopend voor het publiek door Jet Bussemaker, minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

## Oprichting en doelstelling

De Stichting Nationaal Onderwijsmuseum is 24 februari 1988 te Rotterdam opgericht en heeft als missie:

*Het Nationaal Onderwijsmuseum werkt aan het verbeelden, duiden en beleven van ons onderwijs in het heden met terugblik naar het verleden. De activiteiten bereiken een breed publiek in Nederland, zijn gericht op interactie en het delen van kennis, binnen én buiten het museum. Ze vormen een aanknopingspunt voor actuele discussies over onderwijs en jeugdcultuur en onderstrepen het belang van goed onderwijs in onze samenleving.*

## Korte schets historie Nationaal Onderwijsmuseum

Het Nationaal Onderwijsmuseum staat op de drempel van een nieuwe fase in zijn bestaan. Het fundament voor het museum en de collectie werd in de 19<sup>e</sup> eeuw gelegd in Amsterdam. In 1877 werd daar het eerste Nederlandsch Schoolmuseum geopend. Dit museum sloot in 1963 bij gebrek aan belangstelling en middelen haar deuren. Een gedeelte van de collectie van het Nederlandsch Schoolmuseum vormde in 1979 de basis voor een nieuw museum, dat met medewerking van het toenmalige ministerie van Onderwijs, Kunsten en Wetenschappen (OKW) in Zoetermeer werd opgericht. Indertijd viel het museum onder de directie Voorlichting van het ministerie (OKW). In 1986 werd het museum onder minister Deetman verzelfstandigd en overgedragen aan de gemeente Rotterdam. In ruim 25 jaar heeft het museum een steeds groeiende groep bezoekers uit Rotterdam en de rest van Nederland aan zich weten te binden, zowel binnen als buiten de muren van het museum. De museumcollectie is in de afgelopen vier decennia uitgegroeid tot de belangrijkste en meest omvangrijke collectie onderwijserfgoed ter wereld.

## Ambities in Dordrecht

De volgende doelen, die het museum in de periode tot en met 2022 wil verwezenlijken, worden in de eerste jaren na de opening van De Holland als prioriteit gezien:

- Door ontwikkelen van het huidige museumconcept, met een hedendaagse kijk op de onderwijsgeschiedenis.
- Naleven van een bijzondere en levendige publieksfunctie in De Holland, met aansprekende horecavoorziening en buitenruimte. Revitalisering van een monument als aanwinst voor de stad.

- Onderhouden van de nog relatief nieuwe samenwerkingsverbanden met culturele- en maatschappelijke organisaties en het onderwijs in Dordrecht en de Drechtsteden.
- Het structureel werven van fondsen en sponsors voor de inrichtingskosten van De Holland en de museale presentaties.
- Actief benaderen van doelgroepen, met name in Dordrecht en de Drechtsteden, om de bekendheid van het museum en zijn activiteiten te vergroten.
- Verder vergroten van de naamsbekendheid van het museum en Dordrecht als vestigingsplaats in het algemeen.

### Organisatie

Bovenstaande doelen zullen niet gerealiseerd kunnen worden zonder de inzet van veel mensen. Helaas maakte de bezuinigingen en verhuizing naar Dordrecht het noodzakelijk om een deel van het vaste personeel te ontslaan. Het team bestaat op dit moment (2019) uit 11 medewerkers (totaal 8.7 fte). De afdeling Educatie heeft bovendien ook ca. 10 zzp'ers in dienst als museumdocenten. Zij verzorgen de rondleidingen en geplande activiteiten die in het museum worden georganiseerd.

Daarnaast zijn er vrijwilligers actief op de volgende afdelingen binnen het museum:

- *Collectie*: de vrijwilligers richten zich hierbij op alle werkzaamheden die betrekking hebben op de collectie, zoals digitaliseren, fotograferen en archiveren;
- *Receptie en ontvangst*: deze vrijwilligers ontvangen de gasten van het museum, en beheren de kassa tijdens openingsuren. Zij helpen ook regelmatig bij het uitvoeren van activiteiten;
- *Horeca*: in Museumcafé De Holland wordt het vaste personeel geholpen door een groep vrijwilligers die helpen met het bereiden van maaltijden, het schenken van warme en koude dranken en het bedienen van de gasten. Ook verzorgen zij met regelmaat de catering van geplande activiteiten en bijeenkomsten;
- *Kantoor*: deze vrijwilligers ondersteunen het vaste personeel door administratieve taken over te nemen of voorbereidend werk te leveren;
- *Technische Dienst*: het museum beschikt over een aantal vrijwilligers die elk op hun eigen vlak over technisch inzicht beschikken. Zij helpen het gebouw en de apparatuur te onderhouden.
- *Tuin*: een groep vrijwilligers met groene vingers of een voorliefde om te werken in de buitenlucht, die samen en zelfstandig de tuin van het Onderwijsmuseum onderhouden.

Ook beschikt het museum altijd over één of meerdere stagiaires en afstudeerders vanuit verschillende opleidingen. In totaal zijn er zomer 2019 ongeveer 95 mensen op verschillende manieren bij het museum betrokken.

## 2. Introductie – waarom een vrijwilligersbeleid?

Nu het Nationaal Onderwijsmuseum zich in Dordrecht gevestigd heeft, melden veel inwoners uit de regio Drechtsteden zich aan voor vrijwilligerswerk in het museum. Velen zijn net gepensioneerd en afkomstig uit het onderwijs, anderen willen werkervaring opdoen in afwachting van een betaalde baan. Allen hebben zij vrijwel gemeen dat zij op zoek zijn naar een nuttige vrijetijdsbesteding. De jarenlange ervaring die de vrijwilligers met zich mee brengen is voor ons een zeer belangrijke bron van informatie, en vormt een verbinding met onze sector.

Wij vinden het als museum belangrijk om het beleid ten aanzien van de werving en begeleiding van vrijwilligers op papier te hebben vastgelegd voor de toekomst. Zodoende kunnen wij onze vrijwilligers tegemoet komen in hun beweegredenen om bij ons vrijwilligerswerk te verrichten en om onze doelen als Nationaal Onderwijsmuseum te kunnen behalen.

Als museum hebben wij daar de volgende redenen voor:

- Het museum is een nieuwe fase ingegaan na de heropening in gebouw De Holland, waarin meer gebruik wordt gemaakt van de diensten van vrijwilligers, zowel voor als achter de schermen van het museum. Het schept duidelijkheid om de rechten, plichten en verwachtingen voor onze vrijwilligers op papier te hebben staan;
- Door het beleid aangepast aan de huidige situatie op papier te zetten en te delen met iedereen, hebben de 'oude' en nieuwe vrijwilligers dezelfde achtergrondinformatie. Dit stimuleert de onderlinge samenwerking, doordat er eenheid wordt gecreëerd in afspraken;
- Binnen het vernieuwde museum komen er meer vrijwilligers, met meer uiteenlopende taken. Het beleid en de uitwerking ervan is ook bedoeld om ieders takenpakket en verantwoordelijkheden helder te formuleren;
- Door het beleid rondom vrijwilligers vast te leggen, wordt voorkomen dat bij de werving van nieuwe vrijwilligers de mogelijkheid ontstaat dat men niet op dezelfde wijze wordt geïnformeerd en geïntroduceerd; er kan teruggevallen worden op een set aan functieprofielen, regels, afspraken etc.;
- Door over het beleid rondom vrijwilligers na te denken en afspraken vast te leggen, kan een duidelijke verbinding worden gelegd tussen de doelstellingen van het museum en de rol van vrijwilligers bij de realisering van deze doelstellingen.

## 3. Visie op vrijwilligerswerk en definitie

### 3.1 Visie op vrijwilligerswerk

Het Onderwijsmuseum vindt het werken met vrijwilligers belangrijk. Dit heeft de volgende redenen:

- Het werken met vrijwilligers sluit aan bij de maatschappelijke rol die het museum voor zichzelf wil vervullen. Het museum vindt het belangrijk ieders kwaliteiten te benutten en beschouwt zichzelf, inherent aan het onderwerp waar we ons over buigen, als een lerende organisatie met daarin dus ook ruimte voor lerende mensen van alle leeftijden;
- ‘Gespecialiseerde’ vrijwilligers hebben vaak ‘hands on’ ervaring met (deel-) collecties en/of de verhalen die verteld worden in het museum;
- Vrijwilligers uit de regio zorgen voor een concrete verbinding tussen museum en stad;
- Vrijwilligers zorgen voor een frisse wind en een verbinding van het museum met de praktijk (onderwijs/jongeren/jeugd);
- Het werken met vrijwilligers biedt het museum de kans om binnen de financiële kaders de klantgerichtheid te vergroten: er kan meer persoonlijke aandacht en extra service geboden worden.

### 3.2 Definitie vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk is een ondersteuning van het werk dat verricht wordt door vaste medewerkers; geen vervanging ervan. Het vrijwilligerswerk is onverplicht, dat betekent dat in samenspraak met de vrijwilliger wordt bekeken welke taken binnen het museum het beste aansluiten bij de capaciteiten en interesses van de vrijwilliger en hoeveel tijd deze eraan wil besteden.

Het werk is echter niet vrijblijvend; bij aanvang van het werk worden de taken en afspraken vastgelegd in een contract/samenwerkingsovereenkomst. Het werk wordt bovendien onbetaald gedaan: vrijwilligers ontvangen geen loon voor hun inspanningen.

## 4. Soorten vrijwilligers en taken

### 4.1 Soorten vrijwilligers

Naast dat het museum de mogelijkheid biedt om vrijwilligerswerk voor specifieke taken te kunnen doen, melden zich ook daadwerkelijk regelmatig mensen die deze taken graag vrijwillig zouden willen doen. Grofweg zijn deze mensen onder te verdelen in een aantal soorten vrijwilligers:

1. (Deels) gepensioneerden/ouderen die vanuit interesse in het onderwerp *onderwijs* graag een bijdrage willen leveren; vaak zijn dit oud-onderwijsgeevenden;
2. Vrijwilligers met geestelijke en/of lichamelijke beperkingen die vrijwilligerswerk willen (en soms vanuit de uitkeringsinstantie ook moeten) doen als start van de re-integratie in het arbeidsproces; de leeftijden van deze mensen variëren;
3. Scholieren die het museum benaderen om een maatschappelijke stage uit te voeren; hierbij gaat het over leerlingen uit het voortgezet onderwijs (praktijkonderwijs, vmbo, havo en vwo) tussen de 12 en 18 jaar. Zij moeten minimaal 30 uur besteden aan vrijwilligerswerk;<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Het gaat in dit stuk dus niet over stagiaires, die betaald worden. Het volgen van een maatschappelijke stage is vanaf schooljaar 2014/2015 niet meer verplicht; scholen beslissen dan zelf of ze de stage onderdeel willen laten uitmaken van het curriculum.

4. (Jonge) werkzoekenden die vrijwilligerswerk willen doen om hun cv op te bouwen en ervaring op te doen in de branche waarin ze aan de slag willen;
5. Iedereen die op zoek is naar een zinvolle tijdsbesteding en sociale contacten.

Elke groep heeft zijn specifieke eisen en mogelijkheden om ingezet te worden in het Nationaal Onderwijsmuseum:

De eerste groep wil over het algemeen graag met de collectie werken: objecten uitzoeken, ordenen of in de computer zetten. Sinds we naar Dordrecht zijn verhuisd is daar een groep bijgekomen die ook graag contact met de bezoekers onderhoudt om iets te vertellen over het museum, het onderwijs en de presentaties die te zien zijn. Mensen met een brede interesse, die op veel plekken in de organisatie ingezet kunnen worden en over het algemeen na een inwerkperiode weinig inhoudelijke begeleiding nodig hebben.

De tweede groep met geestelijke en/of lichamelijke beperkingen heeft er baat bij om in een rustige, niet stressvolle omgeving, weer langzaam te wennen aan het arbeidsproces. Afhankelijk van de aanwezige kennis en ervaring wordt er voor hen meestal een plekje achter de schermen gezocht, met overzichtelijke en niet tijdgebonden taken. Deze groep kost over het algemeen veel tijd om te begeleiden, zeker bij aanvang van het vrijwilligerswerk.

De derde groep vrijwilligers volgt diverse opleidingen en moet vanuit school een aantal uren vrijwilligerswerk doen. Dit wordt maatschappelijke stage genoemd. Het schoolniveau is heel bepalend voor het niveau waarop deze vrijwilligers ingezet kunnen worden in de organisatie. Er worden door het museum werkzaamheden gezocht die in het verlengde van hun opleiding en leervraag ligt. Dit kan in de vorm van een zelfstandig project zijn, maar ook dat een vrijwilliger op instructieniveau uitleg krijgt over de kantoorapparaten die aanwezig zijn op de werkvloer. Zij worden daarmee zowel voor als achter de schermen ingezet. Ook deze groep vraagt, op een andere manier, een stevige inzet van het museum voor de begeleiding.

De vierde groep vrijwilligers betreft over het algemeen jongeren met nog weinig echte werkervaring in de richting waarin zij gestudeerd hebben, of mensen die graag een carrièreswitch willen maken naar het museale werkveld. Deze mensen kunnen op verschillende plekken in het museum aan het werk, afhankelijk van de studie die zij gevolgd hebben en hun wensen. In tegenstelling tot de tweede groep vrijwilligers wil deze groep vaak wel substantiële verantwoordelijkheid dragen en/of zelfstandig projecten uitvoeren. Projecten waarbij veel externe contacten gelegd moeten worden en waarbij de mogelijkheid zich aandient om jezelf te kunnen profileren en te kunnen netwerken, geven hierbij vaak de voorkeur. Uit ervaring is gebleken dat de jongere groep vrijwilligers over het algemeen een duidelijker doel voor ogen heeft dan hun oudere collega's. Ze maken hun wensen kenbaar en komen met nieuwe ideeën. Zij zijn op zoek naar zingeving en willen zich bewijzen door 'het verschil' te maken. Deze groep werkt over het algemeen zelfstandig en heeft weinig begeleiding nodig.

De laatste groep zijn doorgaans moeders die als hun kinderen op school zijn, maar ook als hun kinderen al uit huis zijn, hun tijd zinvol willen besteden maar niet genoodzaakt zijn hier betaald voor te worden. Ook zijn sociale contacten een belangrijke reden voor hen om vrijwilligerswerk te doen.

Niet genoemd, maar mogelijk wel kansrijk voor het museum, zijn de categorieën mensen die vanuit hun bedrijf (dat maatschappelijk verantwoord onderneemt) op projectbasis ingezet willen worden, of de zogenaamde family volunteering: families die met z'n allen een dagje vrijwilligerswerk gaan doen (komt veel voor bij natuurorganisaties). Dit verdient zeker aandacht en verdere uitwerking.

Over het algemeen kan geconstateerd worden dat er een goede balans moet zijn tussen de verschillende soorten vrijwilligers. Zo komt iedereen beter tot zijn recht en kan het museum voldoende tijd en aandacht aan hen besteden. Hiermee wordt wederzijds voordeel bevorderd.

## 4.2 Taken vrijwilligers

Binnen het museum zijn er vele taken die door vrijwilligers op reguliere basis uitgevoerd kunnen worden. Daarbij moet er onderscheid worden gemaakt tussen werk dat zich voor de schermen afspeelt en werk dat achter de schermen plaatsvindt. Vóór de schermen is er direct contact met de bezoekers en de relaties van het museum. Achter de schermen betreft het veelal werk aan de ontsluiting van de collectie; het registreren en in de computer zetten van collectieobjecten. Een tussenvorm is ook mogelijk, bijvoorbeeld vrijwilligers die zowel bij de balie als in het museumcafé willen werken. Per persoon zal bekeken worden wat de meest optimale situatie is.

Daarnaast is er nog een andere categorie werkzaamheden en dat betreft de kortlopende taken. Een aantal taken zal door het jaar heen terugkomen, anderen zullen eenmalig zijn. Voor deze taken zijn regelmatig vrijwilligers nodig met speciale kennis of vaardigheden. Deze vrijwilligers zullen door zowel de vrijwilligerscoördinator als het betrokken afdelingshoofd gezocht en begeleid worden.

Ter voorbereiding op de komst van nieuwe vrijwilligers, is een groslijst gemaakt van alle mogelijke taken die door vrijwilligers uitgevoerd kunnen worden. Deze lijst is als **bijlage** bij het vrijwilligersbeleid gevoegd en vormt de leidraad voor het verder uitwerken van de specifieke taakomschrijvingen.

Het is van belang dat het onderscheid tussen vrijwilligers en reguliere medewerkers en het verschil in taken en verantwoordelijkheden helder geformuleerd wordt.

## 4.3 De vrijwilligerscoördinator

Vanaf de heropening van het museum wordt er meer en vaker met vrijwilligers gewerkt; zij vormen een groot deel van de organisatie (in aantal). Daarom is het belangrijk om zo goed mogelijk de verbinding tussen de vrijwilligers en de overige museummedewerkers vast te leggen en te zorgen dat de samenwerking en communicatie soepel en naar ieders tevredenheid verloopt.

De vrijwilligerscoördinator werkt 0.5 fte (20 uur per week). Deze uren worden indien mogelijk flexibel ingevuld, zodat de coördinator goed in staat is het contact met iedereen te onderhouden.

Over het algemeen houdt de coördinator zich bezig met de volgende taken:

- Het signaleren van de behoefte aan vrijwilligers intern;
- Het werven en selecteren van vrijwilligers in samenspraak met collega's;
- Het maken van roosters en zorg dragen voor de invulling hiervan (op termijn kan dit ook worden gedelegeerd);
- Het begeleiden van de diverse vrijwilligers en het regelmatig voeren van tevredenheidsgesprekken;
- Het zorg dragen voor een juiste documentatie van de vrijwilligers (Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), contract, handboek vrijwilliger etc.);
- Het inwerken van nieuwe vrijwilligers in samenspraak met de betrokken collega's;
- Het opbouwen en onderhouden van een fijne werkomgeving en relaties voor de vrijwilligers onderling; bijvoorbeeld door het organiseren van vrijwilligersuitjes en gezelligheden;
- Het fungeren als aanspreekpunt tussen organisatie en vrijwilligers, en het zorg dragen voor de informatievoorziening vanuit en naar beide groepen.



## 4.4 De vrijwilligersvertegenwoordiging

Vanwege het groeiende aantal vrijwilligers in het museum is er begin 2016 een vrijwilligersvertegenwoordiging in het leven geroepen. Met de komst van de vrijwilligersvertegenwoordiging is er een centraal punt ontstaan waar de vrijwilligers van het museum met eventuele vragen, opmerkingen en klachten terecht kunnen. De vertegenwoordiging bestaat uit zes vrijwilligers die zich hebben aangemeld om als aanspreekpunt te fungeren voor hun mede vrijwilligers. Samen vertegenwoordigen zij alle afdelingen waar de vrijwilligers werkzaam zijn. Het is belangrijk dat zij moeite doen om te achterhalen of er iets bij hun achterban (alle vrijwilligers die werkzaam zijn bij het museum) speelt en zo ja, wat.

De vrijwilligerscoördinator en de directeur van het museum zijn bij de vergaderingen van deze vertegenwoordiging aanwezig. Voor elke vergadering wordt een agenda door de vrijwilligersvertegenwoordiging.

Een duidelijk voordeel van deze vertegenwoordiging is dat het zorgt voor samenhang tussen vrijwilligers en personeel. Vrijwilligers raken betrokken bij het besluitproces en het personeel bij de problemen waar vrijwilligers tegenaan lopen. Daarnaast biedt het een extra kanaal met betrekking tot informatievoorziening.

## 5. Werving, selectie, begeleiding en afscheid nemen

### 5.1 Werving

De werving van nieuwe vrijwilligers verloopt bij het Onderwijsmuseum op verschillende manieren:

- Zij melden zich aan via vrijwilligers of werknemers die in het museum werkzaam zijn;
- Zij komen spontaan langs bij het museum;
- Gerichte werving van vrijwilligers voor specifieke taken;
- Via websites vrijwilligerswerk (Spui93, NL voor elkaar, Zelf doen in erfgoed, Inzet078 e.d.);
- Via de algemene pagina op de website met de mogelijkheid tot aanmelden.

Om de aanwerving van vrijwilligers in goede banen te leiden is er een vrijwilligerscoördinator aangesteld. Het is belangrijk dat één centraal persoon verantwoordelijk is voor het overzicht van alle vrijwilligers, als aanspreekpunt fungeert en de eventuele behoefte aan nieuwe vrijwilligers signaleert. Wanneer er gericht geworven wordt, is het van belang om een duidelijke en realistische taakomschrijving te geven, met een inschatting over het aantal uren dat men kwijt is en een schets van de omgeving waarin het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd (voor de schermen en achter de schermen).

Een belangrijk aspect van vrijwilligerswerving is dat het nooit stil staat. Het is een continu proces van inloop en uitloop. Wanneer er onverhoeds een tekort ontstaat aan vrijwilligers, is men wezenlijk al te laat als er geen kanalen open staan. Actief adverteren voor het museum en het bijhouden van vrijwilligersvacatures behoort tot de vaste taken van de vrijwilligerscoördinator. Bovendien zorgt het contact dat met potentiële vrijwilligers wordt onderhouden ervoor dat de interesse voor vrijwilligerswerk in het museum bij hen in stand wordt gehouden.

## 5.2

### Selectie

Nadat een potentiële vrijwilliger zich heeft aangemeld kan de vrijwilligerscoördinator samen met het direct betrokken afdelingshoofd een eerste gesprek voeren. Gespreksonderwerpen (naast uitleg over het museum en de taken en verwachtingen):

- Motivatie voor het vrijwilligerswerk en waarom specifiek bij het Onderwijsmuseum;
- Welk beeld heeft de vrijwilliger van het museum?
- Wat zijn de verwachtingen; wat wil men leren/doen in het museum?
- Welke relevante ervaring, kennis en vaardigheden heeft hij/zij?
- Praktische zaken: beschikbaarheid in dagen en uren (minimaal een dagdeel per week);
- Bezwaar tegen afgifte Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)? (bij een *ja* kan deze persoon geen vrijwilliger worden)

Een aantal criteria waar de toekomstig vrijwilliger aan moet voldoen:

- Affiniteit hebben met de doelgroep en de doelstelling van het museum;
- Bereid zijn tot het samenwerken met zowel andere vrijwilligers als werknemers van het museum;
- Bereid zijn tot het bijwonen van de bijeenkomsten die georganiseerd worden voor de vrijwilligers;
- Bereid zijn tot het leren en ontwikkelen binnen de functie (deelname aan cursussen etc.);
- Zowel fysiek als mentaal in staat zijn de functie naar behoren uit te kunnen voeren;
- Verantwoordelijkheidsgevoel hebben;
- Enige kennis met betrekking tot de gewenste functie hebben;
- (Bij een functie voor de schermen) Over een bepaald niveau van enthousiasme beschikken en dit ook over weten te brengen op bezoekers.

Wanneer de kennismaking wederzijds goed verloopt, kan de samenwerkingsovereenkomst getekend worden met daarbij de functieomschrijving en de VOG. Ook kan afgesproken worden dat er eerst een proefperiode volgt, waarna definitief wordt besloten de samenwerking te vervolgen.

Omdat een steeds groter deel van de werkzaamheden van het museum wordt uitgevoerd door vrijwilligers, is het van belang dat er eisen worden gesteld aan de ervaring die men heeft en het niveau dat het museum verwacht van de vrijwilliger. Daarnaast is het prettig voor de continuïteit dat vrijwilligers zich minimaal een dagdeel in de week in willen zetten voor het museum; op die manier houdt men een regelmatige betrokkenheid bij het museum en is het nog mogelijk om een goed rooster te maken. Dit laatste geldt uiteraard niet voor de kortlopende vrijwilligerstaken.

## 5.3

### Begeleiding

Niet elke vrijwilliger heeft dezelfde begeleiding nodig. De ene vrijwilliger heeft vooral behoefte aan inhoudelijke begeleiding (hoe moet ik dit doen?) en de ander is meer gebaat bij begeleiding op het persoonlijke vlak (versterking van het zelfvertrouwen).

Belangrijk is om bij aanvang de vrijwilliger uitgebreid kennis te laten maken met de organisatie en de mensen die er werken. Daarna blijft het van belang om regelmatig te bespreken hoe het werk gaat en welke vragen en verwachtingen er van zowel de vrijwilliger als van het museum zijn en op welke manier het museum daar een bijdrage aan kan leveren.

In de meeste gevallen ontstaat er een 'natuurlijke' verdeling in de begeleiding van de vrijwilliger; de vrijwilligerscoördinator (zie hoofdstuk 4.3) let in het algemeen op signalen of men nog gemotiveerd is en overlegt met de directe begeleiding over eventuele problemen.

Omdat vrijwilligerswerk voortkomt uit de motivatie van vrijwilligers, gaat het om het managen van die motivatie. Hierbij wordt getracht om doelbewust een win-winsituatie tot stand te brengen.

De directe begeleider zal er op toezien of de gevraagde werkzaamheden nog uitgevoerd worden zoals ze afgesproken zijn. Het uitgangspunt hierbij is dat taken (zeker als ze in de 'front office' uitgevoerd worden) op dezelfde manier worden uitgevoerd door alle vrijwilligers en dat alle vrijwilligers over dezelfde informatie beschikken. Dit wordt in overleg tussen de vrijwilligerscoördinator en de directe begeleiders vastgesteld en bewaakt. Tevens krijgt men daarvoor geschreven instructies en wordt een handboek vrijwilligerswerk opgesteld.

Het inwerken van een nieuwe vrijwilliger gebeurt door de inhoudelijke begeleider (vaste werknemer) en/of door ervaren vrijwilligers. Wanneer er voor een bepaalde taak, bijvoorbeeld de winkel bemannen of gastheer/vrouw zijn, al meerdere vrijwilligers zijn kan een nieuwe vrijwilliger ook meelopen met de al aanwezige vrijwilligers. Bij de receptie worden nieuwe vrijwilligers ingewerkt door ervaren vrijwilligers. Het volgen van een specifieke cursus of opleiding kan ook tot het inwerktraject behoren.

Kort lopende vrijwilligerstaken vragen een andere vorm van begeleiding. Hierbij is het namelijk belangrijk om vooraf goede instructies te geven, een duidelijke planning en resultaatverwachting neer te leggen en de vrijwilliger tijdens de gehele klus te begeleiden.

De vrijwilligerscoördinator belegt in samenspraak met de directeur indien nodig een werkoverleg met alle vrijwilligers van een afdeling om de vinger aan de pols te houden. Hierdoor krijgt de vrijwilligerscoördinator een beter inzicht in de werkprocessen en de werkverhoudingen en is hij/zij in staat om de ontwikkelingen daarvan in de gaten te houden.

Daarbij gaat het vooral om de algemene afspraken: roosters, verandering in procedures, eventuele vragen, conflicten en onduidelijkheden. Per 'afdeling' is er een inhoudelijk verantwoordelijke werknemer van het museum waarmee de coördinator deze overleggen afstemt.

De informatie over het museum, nieuwe activiteiten, openingen, tentoonstellingen en programma's, worden zoveel mogelijk per mail aan alle vrijwilligers doorgegeven. Daarnaast is alle informatie op de website van het museum te vinden. Omgekeerd rust op de vrijwilliger de taak om zich goed op de hoogte te houden van nieuwe en relevante ontwikkelingen binnen het museum.

## 5.4 Randvoorwaarden

Om de samenwerking tussen vrijwilliger en museum goed te laten verlopen is het ook belangrijk dat de randvoorwaarden waaronder de overeenkomst wordt aangegaan goed vastgelegd en nageleefd worden. De randvoorwaarden waaraan in ieder geval voldaan moet worden voordat iemand als vrijwilliger kan starten zijn:

- *Vrijwilligers/samenwerkingsovereenkomst*: wanneer nieuwe vrijwilligers starten zal hen gevraagd worden een overeenkomst tot samenwerking te ondertekenen waarin in het algemeen de afspraken staan vermeld die gemaakt zijn: werkdagen, beloning, verzekeringen, belastingafdracht, afspraken rondom ziekte en afwezigheid etc.
- *VOG/ Verklaring Omtrent Gedrag*: omdat er in het museum veel kinderen en jongeren komen, vragen we van elke vrijwilliger een VOG. Deze zijn voor het museum te verkrijgen via het ministerie van justitie;
- *Ethische code voor musea*: bij de start van nieuwe vrijwilligers vormt de 'Ethische Code voor musea' een onderdeel van de overeenkomst. Met de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst onderschrijven nieuwe vrijwilligers deze ethische code voor het omgaan met collectieobjecten.
- *Verzekering vrijwilligers*: het museum heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ongevallenverzekering voor alle medewerkers inclusief vrijwilligers. Wanneer een vrijwilliger tijdens de uitoefening van zijn/haar taken een ongeluk krijgt of een ongeluk

veroorzaakt, is het museum daar voor verzekerd. Daarnaast sluit het museum altijd een inzittendenverzekering af wanneer vrijwilligers voor het museum met de auto op pad gaan.

- *Reiskostenvergoedingen*: in principe wordt er niet structureel reiskostenvergoeding aan de vrijwilliger uitbetaald. Wij proberen zoveel mogelijk vrijwilligers die afkomstig uit Dordrecht zijn te werven en daardoor de kosten relatief zo laag mogelijk te houden. Wanneer een vrijwilliger buiten Dordrecht woont maar voor het museum noodzakelijke kennis of ervaring heeft, wordt een afweging gemaakt of de reiskosten opwegen tegen de ervaring.
- *Onkostenvergoeding*: kosten die de vrijwilliger maakt in het kader van de uitoefening van zijn/haar werk voor het museum worden in overleg vergoed. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om telefoonkosten, reiskosten, aangeschaft materiaal etc.

## 5.5 Waardering

Het is belangrijk dat de vrijwilligers waardering krijgen voor het werk dat zij voor het museum verrichten. Dat vrijwilligers geen salaris krijgen wil niet zeggen dat het museum niet op andere manieren zijn waardering kan laten blijken. Zo krijgen de vrijwilligers korting, 10% in de museumwinkel en 40% in museumcafé de Holland, maar wordt waardering ook op een persoonlijke manier geuit. Per 1-1-2020 is de Dordtpas ingevoerd. Het museum kan deze pas voor de vrijwilligers aanvragen tegen 50% korting.

Op inhoudelijk niveau wordt de waardering ook uitgedrukt door vrijwilligers aan te moedigen deel te nemen aan bijeenkomsten van de museumvereniging, relevante studiedagen of congressen. Dit gebeurt over het algemeen op adhoc basis, maar kan uiteraard ook groepsgewijs (een cursus 'hospitality' voor het baliepersoneel en de gastheren en – dames). Via externe partners is er een regelmatig aanbod aan cursussen beschikbaar. Deze vorm van talentontwikkeling is via het museum beschikbaar voor onze vrijwilligers.

Het museum vindt het ook belangrijk dat de vrijwilligers een band krijgen en onderhouden met het vaste personeel van het museum. Om die reden worden er door het jaar heen voor zowel de vrijwilligers als het vaste personeel een aantal bijeenkomsten en evenementen georganiseerd, denk hierbij aan zomer- en kerstborrels en incidenteel uitjes naar andere musea, inclusief randprogrammering. Ook worden alle vrijwilligers uitgenodigd voor openingen van nieuwe tentoonstellingen.

Wij hebben als museum een attentiebeleid beschreven, voor de persoonlijke gebeurtenissen in het leven van onze vrijwilligers.

### Attentiebeleid

Wij als Nationaal Onderwijsmuseum vinden het belangrijk om alert te zijn op persoonlijke gebeurtenissen in het leven van onze vrijwilligers. Zowel hun lief als leed verdient hierbij aandacht. Allemaal hebben zij recht op dezelfde blijk van waardering en aandacht. Om deze reden houden wij hier een uniform beleid op na. Het initiatief om gebruik te maken van de attenties zoals ze hieronder beschreven zijn, ligt in principe bij de vrijwilligerscoördinator of de projectmedewerker die het meest met de desbetreffende vrijwilliger betrokken is geweest, maar altijd in overeenstemming.

### **Afscheid van vertrekkende vrijwilligers:**

Als een vrijwilliger afscheid neemt van het Onderwijsmuseum, besteden wij daar aandacht aan:

- Het wordt gemeld in de vrijwilligersupdate, per mail of nieuwsbrief. Hierin wordt de vrijwilliger bedankt voor hun tijd en inzet;
- < half jaar vrijwilliger: geen verdere cadeaus;
- < 2 jaar vrijwilliger: de vrijwilliger wordt tijdens zijn of haar laatste dienst in het zonnetje gezet, met koffie en gebak;
- 2 tot 5 jaar vrijwilliger: De vrijwilliger wordt in het zonnetje gezet tijdens een vrijwilligersbijeenkomst of uitje en krijgt een persoonlijk cadeau die past bij zijn of haar tijd in het Onderwijsmuseum;

- >5 jaar vrijwilligers: Het personeel neemt afscheid van de vrijwilliger door middel van een bijeenkomst, met gebak en een cadeau.

#### **Jubilea:**

Jubilerende vrijwilligers worden ook in het zonnetje gezet. Vrijwilligers die 10, 15, 20 en 25 jaar in dienst zijn, ontvangen een attentie:

- Alle jubilarissen worden vermeld in de vrijwilligersupdate en worden persoonlijk benaderd door de directeur of hoofd publiekszaken;
- Iedere jubilaris ontvangt een kaart met een cadeau, gebak, bloemen en/of een andere attentie die bij de desbetreffende persoon past.

#### **Lief en Leed:**

Bij mooie en verdrietige momenten staan wij ook stil:

- Huwelijk: Als een vrijwilliger gaat trouwen dan wordt er een kaart gestuurd met bloemen en/of een persoonlijk cadeau;
- Indien er sprake is van een jubileum, dan sturen wij een felicitatiekaart;
- Geboorte: Indien een vrijwilliger een kind heeft gekregen, dan sturen wij een kaart met bloemen en/of een persoonlijk cadeau;
- Elke vrijwilliger sturen wij een verjaardagskaart;
- Ziekte: Is een vrijwilliger ernstig ziek, dan sturen wij een kaart en/of bloemen en nemen wij contact op met de vrijwilliger;
- Indien een naaste van de vrijwilliger ernstig ziek is, sturen wij een kaart om ze sterkte te wensen;
- Overlijden van naaste: In het geval dat een naaste van een vrijwilliger komt te overlijden, wordt er contact opgenomen met de vrijwilliger. Indien gewenst wordt de uitvaart bijgewoond door één of meerdere collega's.

#### **Overlijden van een vrijwilliger:**

Helaas komt het voor dat een vrijwilliger plots komt te overlijden. Hopelijk zal het niet vaak nodig zijn, maar we willen hier wel op voorbereid zijn. De onderstaande acties ondernemen wij bij het overlijden van een vrijwilliger:

- Er wordt contact opgenomen met de familie van de vrijwilliger om condoleances over te brengen en te informeren hoe de familie met het afscheid om zal gaan;
- Alle medewerkers worden op de hoogte gebracht van het overlijden;
- De uitvaart wordt, mét toestemming van de familie, bezocht door een afvaardiging van het Onderwijsmuseum, bestaande uit directie en andere (vrijwillige) medewerkers die dit willen;
- Er wordt een boeket met lint geregeld;
- Er komt een bericht in de vrijwilligersnieuwsbrief. Eventueel in de toekomst ook op de pagina van het Onderwijsmuseum?, mits er toestemming is van de familie.

#### **Jaarlijkse dankbetuiging:**

Jaarlijks bedankt het Nationaal Onderwijsmuseum haar vrijwilligers, door bijeenkomsten of uitjes te organiseren. Dit is mede afhankelijk van de mogelijkheden, maar er wordt gestreefd naar 3 á 4 bijeenkomsten per jaar. Elk jaar wordt afgesloten met een kerst- of nieuwjaarsborrel, waarop wordt teruggeblikt op het afgelopen jaar en de plannen voor het komende jaar worden uitgelicht.

## **5.6 Afscheid nemen**

Van de groep collectievrijwilligers die momenteel bij het museum actief zijn, werken de meesten vrijwilligers er al meer dan 10 jaar; dat geeft wel aan dat het kennelijk goed toeven is bij het museum! Desalniettemin is het zo nu en dan ook tijd om afscheid te nemen van vrijwilligers, soms na bijna 30 jaar, maar soms ook vrij snel nadat de vrijwilliger begonnen is bij het museum.

Er kunnen verschillende redenen zijn voor vertrek:

- *Leeftijd*; een aantal van de huidige vrijwilligers is ouder dan tachtig jaar. Reizen en het soms toch wel zware werk vraagt op den duur teveel energie en kan reden zijn om afscheid te nemen als vrijwilliger;
- *Verhuizing*; de afgelopen jaren was het museum de partij die verhuisde, maar omgekeerd kan het uiteraard voorkomen dat vrijwilligers verhuizen en het daardoor voor hen vanwege de afstand niet meer mogelijk is om vrijwilligerswerk te doen;
- *Wegvallen 'leuke' taken*; de meeste vrijwilligers ontleen hun plezier in het werk aan een bepaald takenpakket. Wanneer deze werkzaamheden er niet meer zijn en de vrijwilliger geen plezier heeft in andere taken, kan het voorkomen dat een vrijwilliger afscheid neemt;
- *Gebrek aan motivatie*; het kan altijd voorkomen. Er zijn andere dingen om te doen, werktijden komen niet goed uit, de sfeer verandert, etc. Wanneer dit het geval is kan er maar beter afscheid genomen worden van de vrijwilliger (mits deze al niet zelf heeft aangegeven niet meer gemotiveerd te zijn);
- *Slecht functioneren*; idealiter functioneert een vrijwilliger na een inwerktraject redelijk tot volledig zelfstandig, is collegiaal, werkt volgens de maatstaven die voor die taak gelden en houdt zich aan de afspraken die gemaakt zijn. Wanneer dit niet het geval is en de vrijwilliger echt niet goed functioneert, is het soms verstandiger om afscheid van elkaar te nemen;
- *Conflicten*; een verschil van mening op inhoudelijk of organisatorisch vlak, conflicterende karakters, etc. Het komt over het algemeen niet vaak voor bij vrijwilligers, maar het gebeurt wel eens. Wanneer ook na bemiddeling het niet mogelijk blijkt om het conflict blijvend uit de wereld te helpen, kan het verstandiger zijn om als organisatie een knoop door te hakken en afscheid te nemen van een of meerdere vrijwilligers.

### **Manier van afscheid nemen**

De vrijwilligerscoördinator is als eerste aangewezen om actie te ondernemen wanneer hij/zij verneemt dat een vrijwilliger erover denkt om de samenwerking met het museum te beëindigen of, omgekeerd, er binnen het museum ontevredenheid is ontstaan over het functioneren van een vrijwilliger. De vrijwilliger moet op de hoogte zijn dat de vrijwilligerscoördinator als eerste contactpersoon fungeert wanneer men speelt met de gedachte om te stoppen met het vrijwilligerswerk. Tenzij er uiteraard een conflict is ontstaan met de vrijwilligerscoördinator zelf. Dan wordt de inhoudelijk verantwoordelijke als eerste aangesproken.

Wanneer de relatie goed is, is het waarschijnlijk dat er regelmatig overleg is geweest en onderwerpen als motivatie, leeftijd etc. de revue zijn gepasseerd. Dan zal het geen verrassing zijn wanneer een vrijwilliger aangeeft te willen stoppen.

Het andere uiterste is een conflict. Soms smeult het al een tijdje en komt dan ineens tot uitbarsting. Het voert te ver om in dit vrijwilligersbeleid uitgebreid te beschrijven welke stappen ondernomen moeten worden bij een conflict. Het uitgangspunt moet hierbij zijn dat de vrijwilligerscoördinator probeert om het conflict bespreekbaar te maken en, indien mogelijk, uit de wereld te helpen. Bij slecht functioneren van een vrijwilliger wordt dit door de coördinator bespreekbaar gemaakt en wordt in overleg een verbetertraject afgesproken. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt binnen de afgesproken tijd, wordt de vrijwilliger óf gevraagd andere taken op te nemen óf wordt hem of haar gevraagd het vrijwilligerswerk te staken.

Wat wordt er in ieder geval altijd gedaan:

- Eén of meerdere persoonlijke gesprekken (bij slecht functioneren, maar ook wanneer iemand aankondigt te willen stoppen) waarin ingegaan wordt op het onderwerp;
- Een exitgesprek – wanneer een vrijwilliger afscheid neemt wordt gevraagd om tips ter verbetering voor de organisatie op te geven. Omgekeerd kan het museum bij goed functioneren een aanbeveling schrijven.

## Bijlage – Vrijwilligerstaken – groslijst, versie dinsdag 1 december 2020

| Wat nodig?   | Hoeveel uur ongeveer?   |
|--|---|
| 1. Balie: ontvangst bezoekers museum van dinsdag t/m zondag inclusief voorbereidende werkzaamheden (museum openen, film aanzetten, computer opstarten ed.). Taken: bezoekers verwelkomen, korte uitleg museum geven, kaartverkoop, MK of andere pas scannen, kassa bedienen, winkelverkoop, vitrines poetsen, garderobe netjes houden, toiletten controleren, folders aanvullen, suppoosten, vragen bezoekers beantwoorden ed. | 3,75u per dag dinsdag t/m zaterdag:<br>ochtend 9.45-13.30 of middag 13.15u - 17.00u<br>zondag 10.45-14.00u of 13.45u-17.00u of hele dag |
| 2. Gastvrouw/heer in het museumcafé (horecawerkzaamheden)  | Een of twee dagdelen per week of hele dag   |
| 3. Onderhoud en bijhouden tuin   | Paar uur per week/maand   |
| 4. Collectiewerkzaamheden: registreren, ontzamen, schoonmaken objecten, invoeren in TMS of XRef  | Onbepakt  |
| 5. Gastvrouw/heer bij lezingen en andere activiteiten in het museum  | Paar uur per maand in de avond  |
| 6. Ondersteuning bij de PR en marketing: adressen zoeken, uitzoeken en nabellen, verzendingen klaarmaken, folders rondbrengen, kleine enquêtes uitvoeren, mapjes/documenten ordenen, dingen opruimen etc. etc.   | Divers, op oproepbasis  |
| 7. Ondersteuning redactiewerk  | Paar uur per maand  |
| 8. Ondersteuning educatie: bruikleenpakketten klaarmaken en compleet houden, etc. etc.   | Paar uur per maand  |
| 9. Meelezen/commentaar geven op plannen museum: diverse plannen maar vooral plannen gericht op publiek   | Divers  |
| 10. Technisch onderhoud en/of chauffeur; transporten uitvoeren of begeleiden   | Paar uur per week   |
| 11. Ondersteuning administratieve werkzaamheden: lichte administratieve werkzaamheden (postverwerking, scannen inkomende rekeningen, bijhouden en aanvullen kantoorvoorraad, kopiëren e.d.).   | Een of twee dagdelen per week   |
| 12. Een vrijwilliger met specifieke interesse in ICT, telefonie en aanverwante techniek die eenvoudige problemen kan oplossen enz.   | Paar keer per maand   |