



BELEIDS- EN BEDRIJFSPLAN, versie 24 mei 2016



Industrieel Museum Zeeland

Het beleids- en bedrijfsplan, 24 mei 2016

A. Beleid

1. Wat wil het museum?
2. Wat zijn de uitgangspunten (wat wil het museum doen)?
3. Welke voorwaarden stelt de gemeente aan de exploitatie (wat moet het museum doen)?
4. Welke grenzen kent de collectie?
5. Welke doelgroepen wil het museum bereiken?

B. Bedrijf

6. Hoe bereikt het museum het doel: de pijlers.
7. Hoe bereikt het museum het doel: de organisatie.
8. De organisatie: het bestuur.
9. De organisatie: de coördinator.
10. De organisatie: werkgroep Collectie en Beheer.
11. De organisatie: werkgroep Ontvangst.
12. De organisatie: werkgroep Communicatie en Promotie.
13. De organisatie: werkgroep Gebouw.
14. De organisatie: projectmatig werken.
15. Wat te doen?

C. Bijlagen

16. Veiligheidsplan
17. Vrijwilligersbeleid

A. Het Industrieel Museum Zeeland: beleid

1. Wat wil het museum?

Net als de rest van Nederland en Europa maakte Zeeland in en na de negentiende eeuw een industrialisatieproces door. Dit proces heeft alle Zeeuwen aangeraakt. Een deel van hen vond werk in de fabrieken. Zeeuwen zagen de omgeving rond hun dorp in sneltreinvaart veranderen. En ze werden consumenten van producten die in de Zeeuwse Industrie werden gemaakt. Het Industrieel Museum Zeeland laat deze kant van de provincie zien. Het schetst een beeld van de industriële ontwikkeling van Zeeland en laat tevens zien hoe de industrie het leven van de Zeeuwen heeft veranderd. Het brengt een onbekende kant van Zeeland voor het voetlicht. Weggestopt op industrieterreinen aan de rand van de steden of op vervreemdend grote complexen middenin de polder. Wie kent deze wereld...? Dat zal de bezoeker zijn, die straks het Industrieel Museum Zeeland verlaat.

Wat moet de bezoeker straks weten als hij het Industrieel Museum Zeeland verlaat? Hij heeft daar kennisgemaakt met verleden, heden en toekomst van de industrie in Zeeland en hij kan daarin ontwikkelingslijnen en hoofdthema's onderscheiden. Hij heeft kunnen zien hoe de industrie het aanzien van Zeeland ingrijpend heeft veranderd en in de nabije toekomst nog zal veranderen. Hij weet welke technische vernieuwingen zich in de verschillende industriële sectoren voordoen en hoe deze het bestaan raken van de mensen op de werkvloer. En hij zal verrast zijn over welke producten in Zeeland worden gemaakt.

2. Wat zijn de uitgangspunten?

- het museum biedt een breed verhaal over verleden, heden en toekomst van de industrie in geheel Zeeland, alsmede een verklaring voor het verloop van het industrialisatieproces;
- het museum draagt bij aan het begrip van de ontwikkeling van Zeeland in relatie tot (actuele) ontwikkelingen op nationaal, Europees en mondiaal niveau;
- het museum maakt techniek en technische processen zichtbaar, zowel in de presentatie als in de aankleding en inrichting van het gebouw;
- het museum laat zien welke impact de industrie in Zeeland heeft op het dagelijks leven van mensen, onder meer door het tonen van (verrassende) producten uit de Zeeuwse industrie;
- het museum geeft een beeld van de gevolgen van de industriële ontwikkeling voor de bewoners van de regio (woon- en werkomstandigheden, normen en waarden, sociale aspecten van industriesteden en –dorpen);
- het museum heeft een educatieve functie. Het moet aantrekkelijk zijn voor kinderen, maar mag geen speeltuin worden;
- het museum blijft door middel van wisseltentoonstellingen, (jaarlijks) terugkerende evenementen en de website onder de aandacht van het publiek;
- het museum versterkt zijn positie in de regio door in het gebouw en op het terrein ruimte te bieden aan nevenactiviteiten;
- het museum moet zijn eigen plek veroveren binnen het museale bestel in Zeeland en daarbuiten en zal samenwerking met andere Zeeuwse, Nederlandse en Vlaamse musea bevorderen;
- betrokkenheid van het (Zeeuwse) bedrijfsleven is wenselijk, maar het museum is objectief en autonoom.

3. Welke voorwaarden stelt de gemeente aan de exploitatie?

Met de vaststelling van het Museumbeleid 2009-2012 zijn de onderstaande prestatievoorwaarden gesteld aan de exploitatie van de beide musea:

- a. het museum dient een verzelfstandigde rechtsvorm te voeren of dit binnen een jaar na subsidieverlening te doen;
- b. het museum dient een permanente collectie te onderhouden en deze op gezette openingstijden tentoon te stellen aan een breed publiek in een daarvoor specifiek ingerichte permanente ruimte;
- c. het museum is ten tijde van de subsidieverstreking/ opening of uiterlijk twee jaar hierna in het bezit van een actueel beleidsplan met daarin een eigentijds museumconcept, een collectieplan (met aandacht voor eigentijds collectiebeheer en –presentatie), een promotie en communicatieplan, een veiligheidsplan en een continuïteitsplan met nadrukkelijke aandacht voor de werving en opleiding van vrijwilligers;
- d. het museum ontwikkelt jaarlijks een of meerdere educatieprojecten voor het basisonderwijs (Cultuurmenu's) en het voortgezet onderwijs;
- e. het museum organiseert jaarlijks minimaal 2 wisseltentoonstellingen;
- f. het museum neemt actief deel aan het overleg Terneuzense musea;
- g. het museum is lid van de Vereniging Zeeuwse Musea;
- h. het museum is geregistreerd in het Landelijk Museumregister of heeft deze registratie binnen 5 jaar na toekenning van de subsidie behaald;
- i. het museum zorgt (op basis van het genoemde beleidsplan) voor een eigentijdse wijze van collectiebeheer en presentatie en een eigentijdse wijze van promotie;
- j. het museum participeert waar mogelijk en zinvol in samenwerkingsverbanden met andere musea, onderwijs, en andere samenwerkingsverbanden;
- k. het museum is minimaal in de periode april tot en met september regulier (meerdere dagen per week) geopend.

4. Welke grenzen kent de collectie?

De collectie strekt zich uit over de volgende onderwerpen:

- a. landbouw- en voedingsindustrie;
- b. zeehavenindustrie;
- c. kennis en innovatie;
- d. arbeid;
- e. infrastructuur;
- f. energie en duurzaamheid;
- g. industrielandenschappen;
- h. industriedorpen en –steden.

5. Welke doelgroepen wil het museum bereiken?

- a. Toeristisch-recreatief: gezinnen, geïnteresseerden vanuit eigen beroepsverleden, geïnteresseerden in techniek en industriële geschiedenis en geïnteresseerden in de Zeeuwse en/ of streekgeschiedenis;
- b. Educatief: scholen (vanaf groep 6 basisscholen, middelbare scholen en docenten);
- c. Zakelijk: bedrijfsleven (ondernemers, personeel en zakengasten) en overheid (ambtenaren en politici).

B. Het Industrieel Museum Zeeland: bedrijf

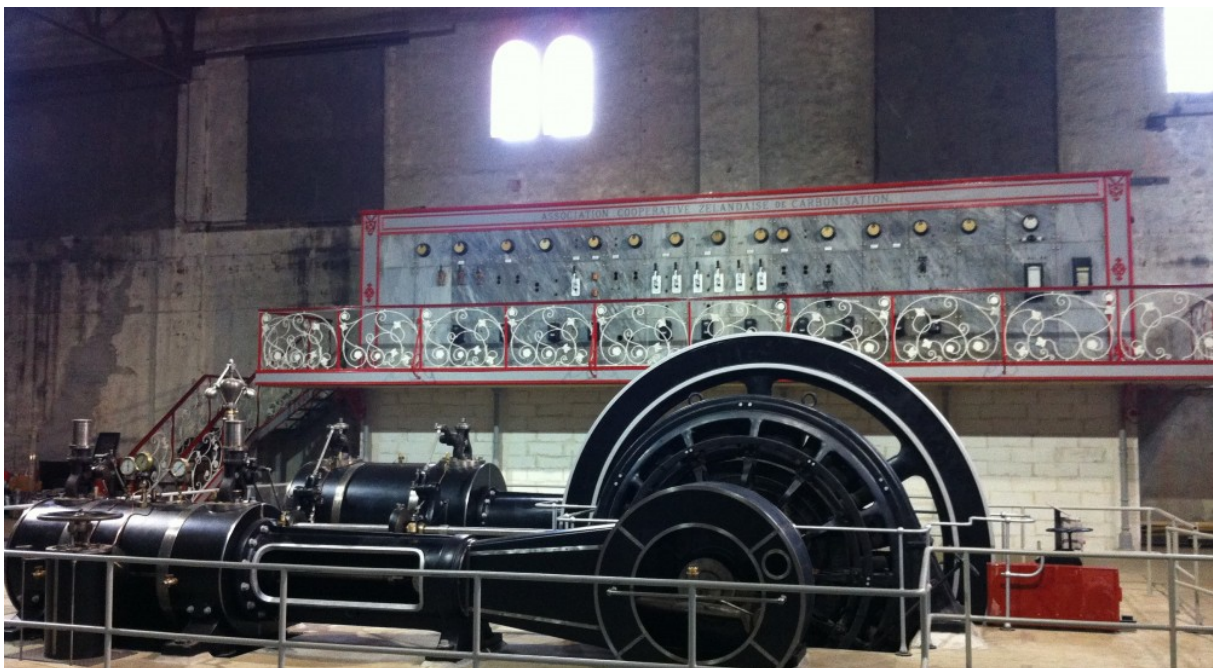
6. Hoe bereikt het museum het doel: de pijlers

Het museum wil per jaar minstens 8.000 bezoekers ontvangen. Willen die allemaal komen, dan:

- a. moet er wel iets te zien zijn (collectie);
- b. moeten ze weten dat er iets en wat er te zien is (promotie, communicatie);
- c. moeten ze niet voor een gesloten deur staan (ontvangst).

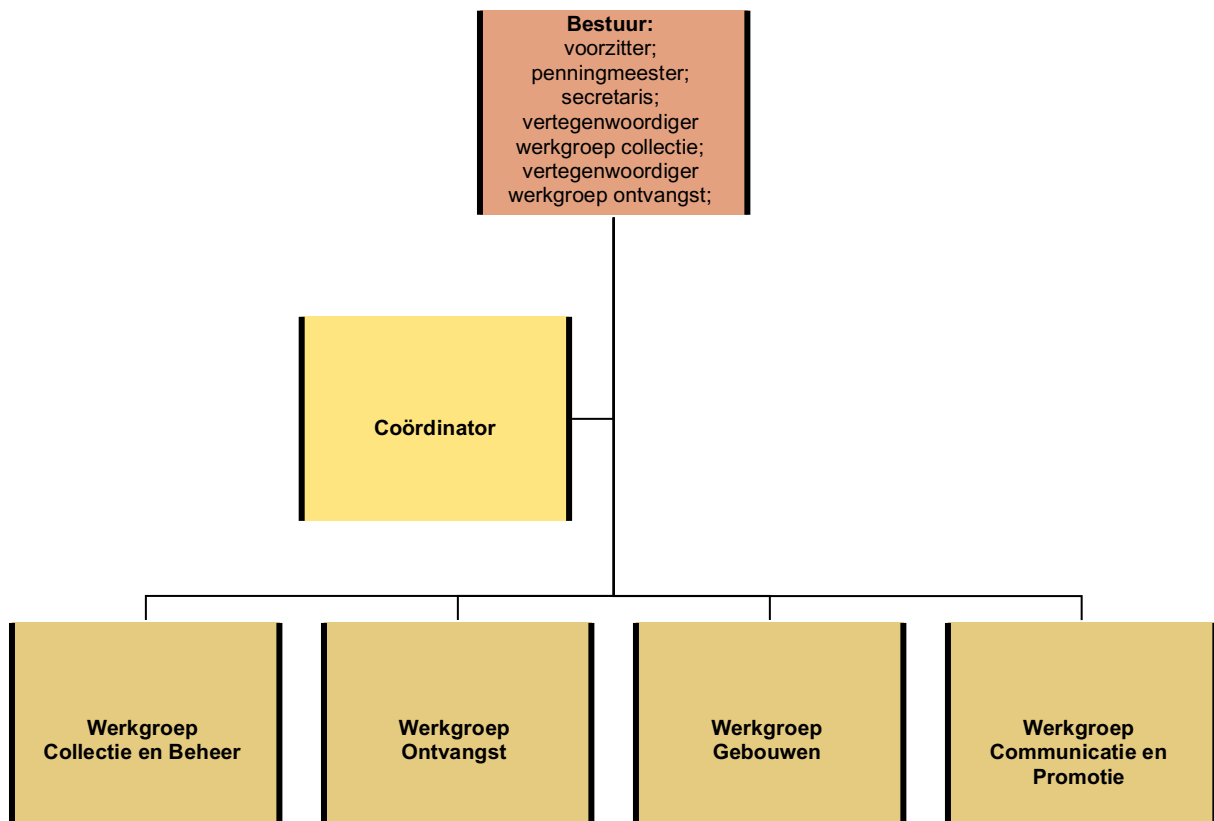
Deze drie zijn ook de pijlers onder de activiteiten en de organisatie van het museum:

- a. de opbouw en het beheer van de collectie;
- b. de promotie en de communicatie (ook intern);
- c. de ontvangst en de rondleiding van de bezoekers.



7. Hoe bereikt het museum het doel: de organisatie

Voor de organisatievorm is in het Kader Exploitatieplan 2014 gekozen voor het bestuursmodel, waarin bestuursleden als 'uitvoerend bestuur' in staat zijn op gepaste wijze te switchen tussen uitvoering en niet-uitvoering. Dit levert het volgende organigram op:



Het organogram beantwoordt aan het oorspronkelijk profiel, waarbij bestuurders ook uitvoerders zijn. Dit uit zich onder andere in het feit, dat ieder lid van het bestuur sleutelbeheerder is. Op deze manier is ook in elke werkgroep iemand met de sleutel van het museum. De bestuursleden spreken samen af wie welke dag van de week verantwoordelijk is voor de opening en de sluiting van het gebouw.

De (communicatie)lijnen zijn kort en duidelijk. Elke werkgroep heeft zijn eigen expertise. De voorzitters van de werkgroepen zorgen voor de onderlinge verbindingen. Zij vormen samen met de overige bestuursleden een team. Op die manier is sprake van een gesloten cirkel. Om te vermijden dat bestuursvergaderingen (te) lang duren, bespreekt het bestuur enkel zaken die museumbreed van belang zijn. Problemen worden in de werkgroep zelf opgelost.

Het museum bestaat enkel uit vrijwilligers en heeft tot nu toe geen functieomschrijvingen. Toch is het raadzaam om wel zulke beschrijvingen te maken, maar per werkgroep. Het zorgt voor betrokkenheid van de vrijwilligers en zij weten op die manier goed wat hun verantwoordelijkheden zijn. In die zin is het verstandig ook voor de bestuursfuncties zulke beschrijvingen (inclusief competentieprofielen) op te stellen.

De voorzitter van de werkgroep heeft een grote verantwoordelijkheid. Hij zorgt, dat de werkgroep in principe alles zelf regelt: het opstellen van roosters, het doen van uitgaven (tot een bepaald maximum), het maken van plannen, enzovoorts. Als alles goed loopt, wordt het bestuur hier wel over geïnformeerd, bijvoorbeeld in de reguliere vergaderingen.



8. De organisatie: het bestuur

Het bestuur heeft de volgende taken:

- voorwaardenscheppend: onder andere financieel beheer, huisvesting, vrijwilligersbeleid en continuïteit van de organisatie;
- beleidsvormend: bedenken, opstellen en vastleggen van inhoudelijk beleid;
- beleidsuitvoerend: coördineren van en meedoen in de uitvoering van het beleid.

Het hele organisatiemodel is gebaseerd op onderlinge samenwerking, zonder echte hiërarchische gradaties. Deze kruisbestuiving start en krijgt ook voortdurend impulsen in het bestuur. Het bestuur is niet alleen de broedplek voor nieuw beleid en de controlekamer van de organisatie. Het is ook de plek, waar de verschillende werkgroepen elkaar regelmatig ontmoeting. Elke vergadering biedt momenten om terug te kijken wat elke werkgroep realiseerde in de achterliggende periode en vooruit te kijken naar de uitvoering van plannen de komende tijd. Daarmee is de vergadering ook de plek om afspraken te maken over planning van activiteiten van de verschillende werkgroepen, over de afstemming van de activiteiten van de werkgroepen en over de interactie tussen de werkgroepen bij de uitvoering van de activiteiten.

Het bestuur komt op gezette tijden bijeen, maar is niet elke dag op de werkvloer. Om in de dagelijkse praktijk de samenwerking en interactie tussen de werkgroepen verder te stroomlijnen is in de organisatiestructuur de functie van coördinator opgenomen.

Het bestuur telt zeven leden:

- de algemeen voorzitter;
- de secretaris;
- de penningmeester;
- de vertegenwoordiger van de werkgroep Collectie;
- de vertegenwoordiger van de werkgroep Ontvangst;
- de vertegenwoordiger van de werkgroep Gebouwen;
- de vertegenwoordiger van de werkgroep Communicatie en Promotie.

Het bestuur besluit op basis van collegialiteit: in principe is een besluit een besluit als alle bestuursleden ermee in kunnen stemmen. Is toch stemming nodig, dan geeft bij staken van stemmen de stem van de voorzitter de doorslag.

De voorzitter is het gezicht van de organisatie, zowel intern als extern. Zijn taken:

- hij leidt de vergaderingen;
- hij leidt het bestuur: neemt initiatieven, coördineert en bewaakt de uitvoering van bestuursbesluiten;
- hij vertegenwoordigt het museum bij officiële gelegenheden;
- hij speelt een hoofdrol in het werven van fondsen en sponsorgelden.

De secretaris geeft leiding aan de administratie van het museum. Zijn taken:

- hij voert en coördineert de correspondentie voor de organisatie;
- hij houdt het administratief proces van de organisatie bij;
- hij bereidt de bestuursvergaderingen voor (opstellen en verzenden van de agenda) en zorgt voor de verslaglegging ervan.

De penningmeester beheert het geld van de organisatie. Zijn taken zijn:

- hij houdt de kas bij (inclusief kas- en bankboek) en beheert de bankrekeningen;
- hij verricht en ontvangt betalingen;
- hij informeert het bestuur regelmatig over de financiële situatie binnen de stichting;
- hij maakt de jaarrekening en het jaarverslag;
- hij bewaakt de plannen van het bestuur aan de hand van de begroting.

De vertegenwoordigers van de vier werkgroepen (Collectie, Ontvangst, Gebouwen en Communicatie en promotie) zijn de intermediairs tussen de werkgroepen en het bestuur.

Bestuursleden worden benoemd voor een periode van 3 jaar, waarbij het bestuur een rooster van optreden opstelt. Een tussentijds benoemd bestuurslid neemt op het rooster de plaats in van zijn voorganger.

Bestuursleden zijn direct herkiesbaar, met dien verstande dat zij maximaal voor drie aaneengesloten termijnen als zodanig kunnen worden benoemd

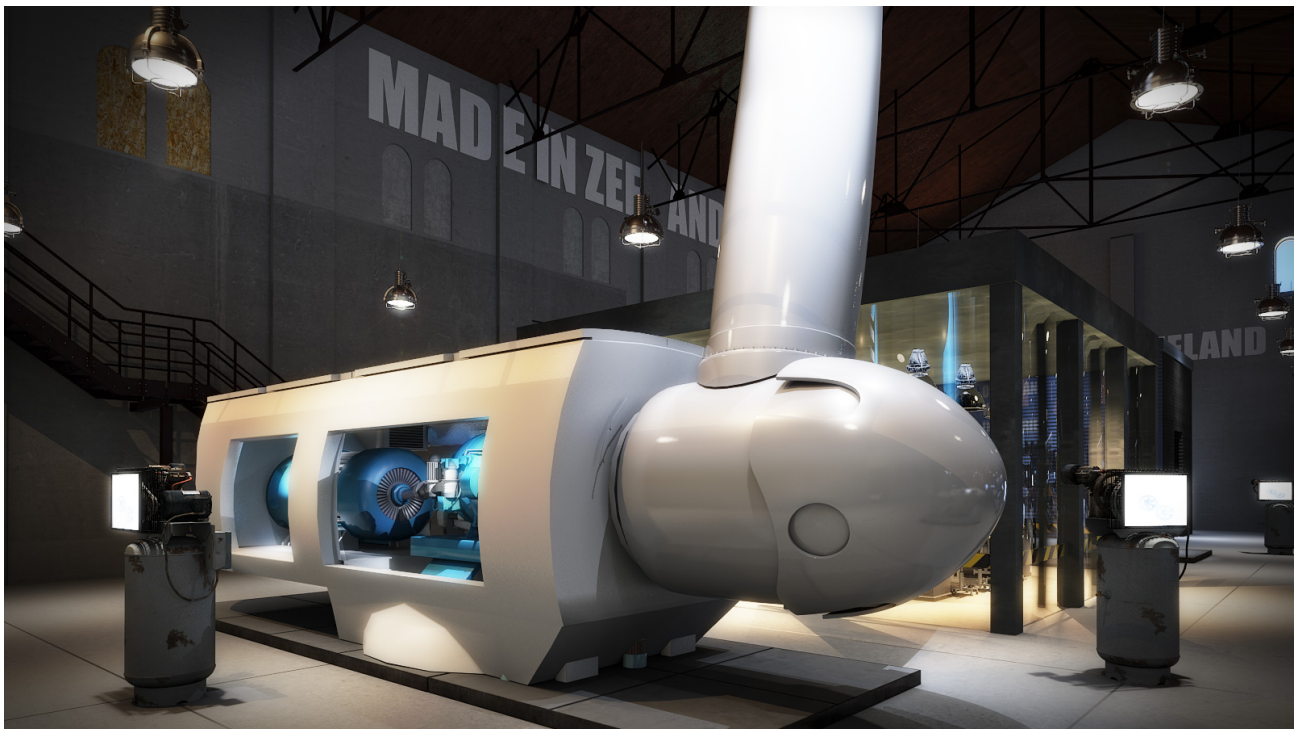


9. De organisatie: de coördinator

De coördinator stroomlijnt in de dagelijkse praktijk de samenwerking en interactie tussen de werkgroepen. Zo voorkomt hij, dat activiteiten van verschillende werkgroepen elkaar in de weg lopen.

De coördinator is geen lid van het bestuur. Wel is het omwille van zijn functioneren wenselijk, dat hij de vergaderingen van het bestuur bijwoont.

Voor een goede vervulling van de functie is het nodig, dat er naast de eigenlijke coördinator een plaatsvervangend coördinator aanwezig is.



10. De organisatie: werkgroep Collectie

Het belang van de collectie is eenvoudig te duiden: geen collectie, geen museum. Een lege hal trekt in principe weinig tot geen bezoekers.

De taken op het gebied van de collectie vallen uiteen in drie categorieën:

- werving van nieuwe stukken, het op peil houden van de huidige collectie en de opstelling van de collectie in het gebouw;
- het onderhoud van de collectiestukken.

Voor de werving van stukken voor de collectie is het van belang, dat nieuwe stukken passen bij het doel van het museum. De notitie Huidige Collectie benadrukt, dat hier de hand aan moet worden gehouden. Met en na de opening is het museum bekender geworden. Hierdoor neemt het aanbod aan collectiestukken toe. Niet elk aanbod zal passen bij het doel van het museum. Om houvast te bieden, vindt de notitie het zaak een plan op te stellen voor de collectievorming. Het plan bevat een procedure (inclusief wie wat doet) voor het geval stukken worden aangeboden. Verder besteedt het aandacht aan het op de hoogte blijven van ontwikkelingen op de 'markt'. Het maken van het plan wordt de eerste opdracht voor de werkgroep. Bij het maken van het plan bieden het exploitatieplan voor 2014 en de notitie Huidige collectie handvatten.

Voor de opstelling geldt dat voldaan moet worden aan wat gesteld wordt in het exploitatieplan voor 2014. Op korte termijn vraagt het gebruik van de tweede verdieping aandacht. De verdieping is bestemd voor tijdelijke exposities. In de notitie Huidige Collectie wordt een lans gebroken voor het op de verdieping vrijmaken van een aantal selecties voor (oude) industrie, die nog niet is opgenomen in de huidige collectie: meekrapindustrie, scheepsbouw, vlasindustrie, bierbrouwerijen en zoutziederij. Kleinschalig met foto's, tekst en enkele collectiestukken.

Andere suggesties uit de notitie zijn:

- oud-medewerkers uit de industrie vertellen over hun vak, bijvoorbeeld met teksten op panelen, op foto of in film.
- demonstraties van oude ambachten.
-

Op basis van het beleidsplan voor de collectie wordt gekeken naar mogelijke inpassing van zulke activiteiten.

Voor het onderhoud van de collectie wordt voldaan aan de normen voor de fysieke toestand, de registratie en documentatie:

- zorgen voor een actuele identificatie, registratie en documentatie van collectie en collectiestukken. Hiertoe behoort ook de officiële registratie als museum;
- bewaken van de fysieke toestand van de collectie. Hiertoe behoort onder andere het opslaan van voorwerpen in depot met toepassing van de vereiste bewaarmethoden;
- voorbereiden en begeleiden van conservering- en restauratiewerk.

Taken van de werkgroep, het werkproces

Om inzicht te krijgen in waar de werkgroep zich mee bezig gaat houden, werd het traject gevolgd van een (nieuw) collectiestuk:

1. Verwerving;
2. acceptatie;
3. registratie;
4. opname in collectie;
5. onderhoud;
6. presentatie;
7. wetenschappelijke onderbouwing.

1. de verwerving: er is onderscheid tussen stukken, die worden aangeboden en stukken, waar zelf naar wordt gezocht. In ieder geval verloopt elke aanwerving via de werkgroep. Wordt bijvoorbeeld een stuk aangeboden aan de balie, dan wordt er direct iemand van de werkgroep bijgehaald. Is niemand van de werkgroep op dat moment aanwezig in het museum, dan neemt de baliemedewerker het stuk en vult het formulier voor inname van een collectiestuk in. Het zelf actief zoeken naar nieuwe stukken gebeurt door de vrijwilligers van de werkgroep via internet, via berichten over de beschikbaarheid van stukken en via collega-musea.
2. de acceptatie: het voorstel tot het aanvaarden van een nieuw collectiestuk wordt in de werkgroep besproken. De werkgroep beslist over het wel of niet accepteren van het stuk. Gaat het om een bijzonder stuk, dat bovendien flink beslag legt op de financiële en praktische capaciteit van de organisatie, dan adviseert de werkgroep eerst het bestuur. Dit neemt het besluit het stuk al dan niet te verwerven.
3. de registratie: het nieuwe collectiestuk wordt door de werkgroep geregistreerd en gedocumenteerd in AdLib, het softwarepakket, dat speciaal werd ontwikkeld voor professioneel collectiemanagement in musea.
4. de opname in de collectie: de werkgroep beslist of het stuk direct in de permanente tentoonstelling wordt opgenomen of dat het wordt opgeslagen in het depot.
5. het onderhoud: de werkgroep stelt voor elk stuk vast in welke staat van onderhoud het zich bevindt en voert het onderhoud, voor zover dit mogelijk is, zelf uit.
6. de presentatie: het stuk wordt ingepast in de bestaande verhaallijn of de verhaallijn wordt aangepast. In ieder geval wordt voor het stuk een begeleidende tekst geschreven. De werkgroep overweegt ook wanneer de permanente tentoonstelling van een deel van de vaste collectie verversing behoeft. Tot het onderdeel organisatie behoort ook de organisatie van de wisseltentoonstellingen.
7. de wetenschappelijke onderbouwing: de werkgroep schrijft de verhalen, die de stukken afzonderlijk en de collectie in zijn geheel plaatsen binnen de kaders van het Industrieel Museum Zeeland.

Functies binnen de werkgroep

De werkgroep kent de volgende functies:

- de conservator;
- de AdLib-registrator;
- de magazijnbeheerder;
- de fotograaf;
- de notulist/ schrijver.

Voor elke functie is één functionaris nodig, met als uitzondering de functie van AdLib-registrator. Voor deze functie is zoveel aan werk, dat vier functionarissen nodig zijn.

De volgende functiebeschrijvingen zijn dan aan de orde.

1. *Functiebenaming: de conservator.*
2. *Functie-inhoud:*
 - *coördineert het werk binnen de werkgroep en vertegenwoordigt de werkgroep in het bestuur;*
 - *beheert, behoudt, vormt, registreert en documenteert de collectie;*
 - *ontwikkelt permanente en tijdelijke presentaties;*
 - *verricht wetenschappelijk onderzoek met betrekking tot de (kunst-)historie van de collectie.*

1. *Functiebenaming: de AdLib-registrator.*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *zorgt voor de standaardisering en normalisering van registratie, digitalisering en duurzame toegankelijkheid van informatie en kennis over de collectie;*
 - *draagt zorg voor de infrastructuur voor het vastleggen en toegankelijk maken van collectiekennis;*
 - *zorgt voor het optimaal gebruik van het collectiemanagementsysteem.*
-
1. *Functiebenaming: de magazijnbeheerder*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *verrichten van en adviseren over depot-, transport- en conserveringswerkzaamheden. Dit op zo'n manier, dat opslag, presentatie en uitgifte van voorwerpen voldoen aan de administratieve en fysieke eisen. Bijvoorbeeld het opslaan van voorwerpen in depot met toepassing van de vereiste bewaarmethoden.*
 - *verzorgen en begeleiden van de feitelijke inrichting van tentoonstellingen met de museale voorwerpen.*
-
1. *Functiebenaming: fotograaf*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *fotograferen van objecten en uitvoeren van fotografische werkzaamheden voor collectiedigitalisering;*
 - *adviseren over en eventueel uitvoeren van fotografie voor voorlichtings- en presentatiedoeleinden;*
 - *archiveren en administreren van beeldbestanden om duurzame opslag en toegankelijkheid te garanderen.*
-
1. *Functiebenaming: notulist/ schrijver*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *zorgt voor de agenda en de verslaglegging van de besprekingen binnen de werkgroep;*
 - *zorgt voor de beschrijvingen van de collectiestukken in de permanente- en de wisseltentoonstelling in meerdere talen.*

11. De organisatie: werkgroep Ontvangst

Een prima collectie in een goed gebouw. Het zijn pluspunten om de bezoeker te overtuigen het museum binnen te stappen. Daar is een gastvrije ontvangst een belangrijke start van een aangenaam bezoek, dat uitnodigt terug te komen of anderen te stimuleren tot een bezoek.

Gastvrijheid is gediend als de medewerkers van de ontvangst bijvoorbeeld:

- informatie kunnen geven over de organisatie, de collectie, de tentoonstellingen, persberichten, folders, ontwikkelingen, enzovoorts.
- kennis hebben van de beveiliging en het calamiteitenplan in het algemeen en in het bijzonder van hun eigen taak in geval van nood;
- inzicht hebben in de eigen taak;
- informatie kunnen geven over wat er verder is en speelt in Sas van Gent en omstreken.

De werkgroep ontvangst is binnen de organisatie verantwoordelijk voor de gastvrijheid en houdt zich daarom bezig met:

- de balie met kaartverkoop en telefoon;
- de winkel;
- de horeca;
- de organisatie van kinderactiviteiten.

Taken van de werkgroep, de werkprocessen.

Om de taken van de werkgroep in beeld te krijgen, werd met een fictieve persoon een net zo fictief bezoek gebracht aan het Industrieel Museum Zeeland. Dit leverde de volgende taken op.

1. kaartverkoop;
 2. begeleiding van het bezoek;
 3. bediening van de apparatuur (waaronder de stoommachine);
 4. infoborden voorzien van teksten;
 5. aanwijzing voor de bediening van de koffiemachine;
 6. bemensing van het winkeltje.
-
1. De kaartverkoop: aan de balie kan de bezoeker een kaartje kopen, waarmee hij de collectie van het museum kan bezichtigen. Tevens krijgt hij uitleg over wat hij mag verwachten, over de looprichting, over de films die worden vertoond en over het gebruik van de garderobe. En hij ontvangt een plattegrond.
 2. de begeleiding van het bezoek: de bezoeker wordt op de vloer wegwijs gemaakt over de tentoongestelde collectie. Hij krijgt antwoord op zijn vragen en wordt gewezen op de infoborden en op de bedieningswijze van opgestelde apparaten.
 3. de bediening van de apparatuur: het in gang zetten van bijvoorbeeld de stoommachine en de 3D-printer.
 4. de infoborden voorzien van teksten: dit is een taak, die voor zich spreekt, maar die thuis hoort bij de werkgroep Collectie;
 5. de aanwijzing voor de bediening van de koffiezetmachine: bijna aan het eind van zijn wandeling door het museum kan de bezoeker zichzelf voorzien van een consumptie.
 6. de bemensing van het winkeltje: helemaal aan het eind van zijn bezoek kan de bezoeker in het winkeltje verschillende (streek-)producten kopen.

Naast het bezoek door individuen is er ook het bezoek door groepen en bedrijven. Dit vraagt bijzondere inspanningen:

- betaling niet direct aan de kassa, maar bijvoorbeeld via een factuur achteraf;
- een gids wordt ingeschakeld om de groep te begeleiden en te informeren;

- voor de start van de rondleiding wordt koffie geserveerd en een koffievoetstuk aangeboden;
- de rondleiding duurt ongeveer anderhalf uur;
- een groep, die zich niet op voorhand, maar wel spontaan meldt, kan met een beetje geluk door een gids begeleid worden.

Voordat de individuele bezoeker of de bezoeker in groep met zijn bezoek begint, heeft het museum de nodige voorbereidingen gedaan:

- er is een planning gemaakt voor de bezetting van de verschillende taken in het museum;
- de planning voor de gidsen is gemaakt;
- op basis van de ontvangen aanmelding van een groep zijn afspraken gemaakt voor de inhoud van de arrangementen en de prijzen ervan;
- er is gezorgd voor de inkoop van spullen als koffie, thee, frisdranken, limonade en koekjes. Uiteraard wordt ook de voorraad van het winkeltje aangevuld als het nodig is.

Functies binnen de werkgroep

De werkgroep telt de volgende functies.

1. planner/ roostermaker;
2. planner groepsarrangementen;
3. kassamedewerker;
4. winkelbediende;
5. suppoost;
6. gids;
7. inkoper.

De volgende functiebeschrijvingen zijn dan aan de orde.

1. *Functiebenaming: planner/ roostermaker.*
2. *Functie-inhoud:*
 - *maakt het rooster voor het inzetten van kassamedewerkers, suppoosten en winkelbedienden;*
 - *roostert gidsen in voor de groepsbezoeken.*
1. *Functiebenaming: planner groepsarrangementen.*
2. *Functie-inhoud:*
 - *ontvangt de aanmeldingen voor groepsbezoeken, maakt afspraken over arrangementen en prijzen en plant deze bezoeken in.*
1. *Functiebenaming: kassamedewerker.*
2. *Functie-inhoud:*
 - *zorgt voor een gastvrije ontvangst van de bezoeker en maakt de bezoeker wegwijs over het museum;*
 - *verkoopt kaartjes aan de bezoekers en zorgt voor de juiste financiële afhandeling hiervan;*
 - *gaat voorafgaand aan de dagelijkse opening na of het museum klaar is voor het dagelijks bezoek (drankautomaten, zeepautomaten, handdoeken, winkelvoorraad);*
 - *zorgt voor de dagelijkse lichte schoonmaak van het museum ('even een doekje').*

1. *Functiebenaming: winkelbediende.*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *helpt de bezoeker bij de aankoop van streekproducten en andere artikelen uit het winkeltje;*
 - *zorgt voor de correcte financiële afhandeling van de verkoop;*
 - *controleert de voorraad in het winkeltje en vult indien nodig de voorraad aan;*
 - *attendeert de inkoper, indien artikelen uitverkocht raken.*
-
1. *Functiebenaming: suppoost.*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *helpt de bezoeker, op diens verzoek, op een aangename manier door de tentoonstelling wandelen en houdt daarbij rekening met zowel de belangen van de bezoeker (plezierige vrijetijdsbesteding) en het museum (onder andere een in goede staat verkerende collectie);;*
 - *bedient de machines als daar voldoende vraag voor is van de bezoekers;*
 - *informeert de bezoeker in hoofdlijnen over de collectie en wijst daarbij bijvoorbeeld op de informatieborden;*
 - *helpt de kassamedewerker bij het dagelijks onderhoud van gebouw en collectie.*
-
1. *Functiebenaming: gids.*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *leidt groepen bezoekers, op aanvraag, door het museum;*
 - *informeert de groep tot in detail over de collectie.*
-
1. *Functiebenaming: inkoper.*
 2. *Functie-inhoud:*
 - *verzorgt de inkoop van consumptieartikelen (koffie, thee, frisdranken, koekjes) en goederen, die nodig zijn voor het dagelijks reilen en zeilen van het museum (artikelen voor het winkeltje.*

Voor elke functie zijn, voor voldoende bezetting, per dag twee personen nodig. Enkel voor de functies van planner kan worden volstaan met één persoon per functie.

12. De organisatie: werkgroep Communicatie en Promotie

Het exploitatieplan 2014 voor het Industrieel Museum Zeeland bevat onder andere het communicatieplan. Het plan gaat ervan uit, dat het museum naar alle doelgroepen wil uitstralen, dat:

- het museum veel meer is dan alleen maar een tentoonstelling van voorwerpen;
- het museum dé huiskamer is van het Zeeuwse bedrijfsleven om kleinschalige congressen, themabijeenkomsten, vergaderingen en recepties te organiseren in een museale setting;
- het museum draait op vrijwilligers, die daarmee niet enkel een leuke, maar ook een leerzame vrijetijdsbesteding hebben;
- het museum naar buiten is gericht en een actieve rol speelt in bijvoorbeeld city- en regiomarketing;
- het museum de plek is, waar jongeren op een andere manier naar industrie en techniek kijken.

Het plan onderscheidt, zoals eerder beschreven, drie doelgroepen:

- toeristisch-recreatief (gezinnen, geïnteresseerden vanuit het eigen beroepsverleden, geïnteresseerden in techniek en industriële geschiedenis, geïnteresseerden in de streekgeschiedenis);
- educatief (docenten en leerlingen basis- en voortgezet onderwijs in Zeeland en Vlaanderen);
- zakelijk en collega-instellingen (bedrijfsleven, overheden, adviesorganisaties, andere musea). Bijzondere aandacht wordt gegeven aan de communicatie met sponsors en subsidieverstrekkers.

Het museum zet in op verschillende strategieën:

- de meer massale communicatie met standaard promotie-uitingen zoals website, facebook, poster- en foldermateriaal;
- de meer persoonlijke communicatie met nieuwsbrieven, speciale programma's en samenwerkingsverbanden met instanties;
- het bedrijfsleven wordt daarnaast benaderd om aan te sluiten op programma's van bedrijven zoals themadagen. Bedrijven worden één op één benaderd. Hier is een rol weggelegd voor het Comité van Aanbeveling.

Het communicatieplan beschrijft tal van zaken en activiteiten, die bijdragen aan het succes van de communicatie. Tevens werd geïnventariseerd wat nu wordt gedaan en wat nog kan worden gedaan. Al deze zaken worden ondergebracht in uitvoeringsplan, dat voor een heel kalenderjaar beschrijft welke activiteiten op welk moment moeten plaatsvinden.

Het onderdeel communicatie beperkt zich niet tot de externe communicatie. Ook voor de eigen organisatie speelt het onderdeel communicatie een grote rol. Om betrokkenheid van iedereen bij het Industrieel Museum Zeeland te behouden en te vergroten, is het belangrijk dat iedere vrijwilliger weet wat er speelt en leeft. Interne berichtgeving via nieuwsbrieven en -berichten, al dan niet digitaal, en facebook spelen hier een cruciale rol in.

Voor de communicatie worden de volgende middelen onderscheiden.

	website	advertentie	nieuwsbrief	prikbord	sociale media	folders	persbericht	evenementen- kalender	presentaties	terugkoppeling bezoeken
extern	x	x	x		x	x	x	x	x	x
intern	x		x	x	x					

1. de website

De site wordt eens per week geactualiseerd. Daarvoor wordt onder andere informatie opgehaald bij de andere werkgroepen.

Op de website wordt een apart intranet aangemaakt voor de vrijwilligers. Hier krijgen zij inzicht in de informatie, die voor hen van belang is.

2. de advertentie

Eens per kwartaal wordt een advertentie opgesteld. Die wordt vervolgens gepubliceerd in het Zeeuws-Vlaams Advertentieblad en het Reklameblad van Zelzate (België) & omstreken, op de infoborden van de gemeente Terneuzen en via de omroepen AVS, CTV en Omroep Zeeland.

3. de nieuwsbrief

Voor de klanten, die aangaven de brief te willen ontvangen, en de sponsors verschijnt eens per kwartaal in digitale vorm de nieuwsbrief. Hierin staan de nieuwsberichten van de afgelopen drie maanden en de plannen voor de komende drie maanden.

Voor de vrijwilligers verschijnt eens per kwartaal, zowel in papieren als digitale uitvoering, een nieuwsbrief met berichten over alles wat speelt in de organisatie.

4. het prikbord

In de keuken van het museum komt een prikbord te hangen met daarop nieuwsberichten, verjaardagskalender, evenementenkalender en roosters.

5. de social media

Op facebook verschijnt allerlei informatie, bijvoorbeeld foto's, over openingstijden en over wat te koop is in het winkeltje. Per dag en per nieuwsfeit wordt bekeken wat nog via dit medium bekend wordt gemaakt.

6. de folder

Er wordt één algemene folder gemaakt over het Industrie Museum Zeeland. Deze bevat algemene informatie over onder andere de collectie en de openingstijden.

De folder wordt zoveel mogelijk overal waar veel mensen komen verspreid: VVV's, bed & breakfasts, hotels en campings.

7. het persbericht

Een nieuwe aanwinst voor de collectie, een wisseltentoonstelling of de komst van de 10.000^e bezoeker. Het zijn slechts enkele voorbeelden van aanleidingen om de pers te benaderen met een persbericht.

8. de evenementenkalender

Op de website en in de digitale nieuwsbrieven verschijnt een evenementenkalender. Deze geeft ruim van te voren aan welke bijzondere gebeurtenissen de bezoeker te wachten staan in het museum.

9. de presentatie

Voor speciale gelegenheden, zoals het symposium dat Alex en Paula onlangs bezochten, kan een presentatie worden gemaakt.

10. de terugkoppeling

Via de website en de nieuwsbrieven kan op gezette tijden aan de bezoekers worden gevraagd hoe zij hun bezoek aan het museum hebben ervaren. Dit kan ook door de bezoekers na afloop van het bezoek een formulier mee te geven, waar zij hun mening op kunnen vertellen.

Functies binnen de werkgroep

De werkgroep kent enkel de functie van algemeen communicatiemedewerker. Van deze functionaris zijn er twee nodig om de communicatietaken naar behoren uit te voeren. De personen, die zich bezighouden met de communicatie, maken onderling uit wie de werkgroep vertegenwoordigt in het bestuur.



13. De organisatie: werkgroep Gebouw

De werkgroep Gebouw richt zich op het onderhoud en de verdere zorg voor het onderdak van de collectie (en de omgeving ervan):

- de zorg voor beheer van de gebouwen, installaties en terrein. Deze worden in de gewenste staat en werking gehouden (jaarplanning onderhoud, waaronder schoonmaak);
- de zorg voor een efficiënte en doeltreffende uitvoering van de beveiliging en bewaking (onder andere opstellen procedures en werkvoorschriften).

De notitie 'Industrieel Museum Zeeland, Vrijblijvende bijdrage aan de voortgang' geeft verschillende tips voor dit onderwerp:

- er is een lijst opgesteld zaken, die, nu de collectievloer is opgeleverd, moeten worden aangepakt;
- de schoonmaak van het gebouw vraagt op korte termijn aandacht. Hiervoor is al een verzoek aan de 'oude vrijwilligers' gedaan. Verder denkt Cargill na over een manier om de schoonmaak te sponsoren;
- de druk van de opening maakte, dat enkele zaken nog niet werden uitgevoerd: paviljoen 4 (relatie van bedrijven), energieopwekking bij de fietsen. Dit vraagt om nader te inventariseren en om te kijken naar de prioriteiten en de uitvoering;
- in het depot staan nog veel stukken, waarvan nog moet worden vastgesteld wat er mee te doen. Een inventarisatie en een gedegen selectie dringen zich op.

De werkgroep zorgt voor het veiligheidsplan.

Functies binnen de werkgroep

De werkgroep kent enkel de functie van algemeen medewerker. Eén van de medewerkers vertegenwoordigt de werkgroep in het bestuur.



14. De organisatie: projectmatig werken

Er kunnen zich situaties voordoen, die een organisatiebrede aanpak vragen. Dit vraagt een projectmatige aanpak. De vaststelling, dat als project uitgewerkt moet worden, gebeurt door het bestuur.

In principe wordt een project aangestuurd door de werkgroep, die het onderwerp 'in portefeuille' heeft.



15. Wat te doen?

Als bestuur en vrijwilligers instemmen met het bedrijfsplan, wordt begin 2016 begonnen met de uitvoering van het plan en in de invulling van de diverse functies,

Het bestuur stelt:

- stelt binnen twee jaar na de eerste subsidieverstreking een algemeen beleidsplan op met daarin een eigentijds museumconcept;
- voor 1 maart 2016 een continuïteitsplan met aandacht voor de werving en de scholing van de vrijwilligers.

De werkgroep Collectie en Beheer

- stelt voor 1 maart 2016 collectieplan op met aandacht voor eigentijds collectiebeheer en –presentatie. De basis hiervoor ligt in het Museumplan uit 2011 (museumconcept en grondplan);
- stelt in het eerste kwartaal van 2016 de vertegenwoordiger van de werkgroep in het bestuur aan;
- begint zo spoedig mogelijk een uitvoeringsplan op: wat moet wanneer gebeuren en door wie. Dit kan gelijklopen met het opstellen van het beleidsplan, maar mag hier ook op vooruitlopen;
- toetst de functiebeschrijvingen voor de werkgroep uit dit plan en stelt protocollen op de voor de taken binnen het aandachtsgebied van de werkgroep;

De werkgroep Ontvangst:

- stelt in het eerste kwartaal van 2016 de protocollen op voor de ontvangst van de bezoekers en de exploitatie van de winkel en de horeca;
- stelt de roosters van de vrijwilligers (inclusief gidsen), die actief zijn bij de ontvangst van de bezoekers, op;
- brengt de scholingsbehoefte van deze vrijwilligers in beeld;
- toetst de functiebeschrijvingen voor de werkgroep uit dit plan en stelt protocollen op de voor de taken binnen het aandachtsgebied van de werkgroep;
- stelt in het eerste kwartaal van 2016 de vertegenwoordiger van de werkgroep in het bestuur aan.

De werkgroep Communicatie en Promotie:

- stelt in het eerste kwartaal van 2016 het uitvoeringsplan op voor de communicatie en promotie. Dit op basis van het communicatieplan, zoals beschreven in het exploitatieplan voor 2014. De vorm is die van een plan voor een kalenderjaar, met daarin welke acties wanneer gebeuren en wie zich daarvoor inzet;
- toetst de functiebeschrijvingen voor de werkgroep uit dit plan en stelt protocollen op de voor de taken binnen het aandachtsgebied van de werkgroep;
- stelt in het eerste kwartaal van 2016 de vertegenwoordiger van de werkgroep in het bestuur aan.

De werkgroep Gebouw:

- stelt in het eerste kwartaal van 2016 het veiligheidsplan op;
- toetst de functiebeschrijvingen voor de werkgroep uit dit plan en stelt protocollen op de voor de taken binnen het aandachtsgebied van de werkgroep.

C. Het Industrieel Museum Zeeland: bijlagen

16. Het veiligheidsplan

Het plan kent de taken en de afspraken op organisatorisch niveau. Hiermee worden bij calamiteiten de nadelige gevolgen van een noodsituatie zoveel mogelijk beperkt:

- De taken en de functies van de medewerkers en de bezoekers in geval van een incident;
- Een lijst met namen, adressen en telefoonnummers van de te alarmeren personen;
- Een overzicht van de medewerkers;
- Tekeningen van de verdiepingvloer en van de vluchtwegen.

De tekeningen hangen ook bij de diverse toegangen.

Het plan is geschikt om bij de voorbereiding en de uitvoering van een ontruimingsoefening als leidraad te dienen.

De aanpak van een incident is in belangrijke mate afhankelijk van een duidelijk plan, de deskundigheid en de geoefendheid van de medewerkers. Van belang is, dat de organisatie op zulke incidenten is voorbereid.

Het plan wordt op gezette tijden met de medewerkers doorgenomen.

Algemene gegevens

Naam en adres: Industrieel Museum Zeeland
 Westkade 114
 4551LA Sas van Gent
Telefoonnummer: 0115 – 69.09.85
E-mailadres: info@industrieelmuseumzeeland.nl
Facebook: Industrieel Museum Zeeland

Functie gebouw: Industrieel Museum Zeeland

Verzamelpplaats: Nabij de witte villa.

Vaardigheden en verantwoordelijkheden BHV-ers/ brandwachten

- Het op de juiste wijze kunnen melden van een ongeval of een brand;
- Op de hoogte zijn van de interne bedrijfscommunicatie;
- De bedrijfscommunicatiemiddelen kunnen gebruiken;
- Hulpverleningsdiensten kunnen voorzien van informatie;
- Het veiligheidsplan en het doel ervan kennen;
- Bekend zijn met de vluchtroute(s) en het gebruik ervan;
- Toepassingsmogelijkheden van vluchtmiddelen en aanduidingen kennen;
- Gebruik kunnen maken van de voorhanden veiligheidsmiddelen;
- Een ontruiming kunnen leiden en coördineren.

De ontruiming

Wanneer?

- Ontruimen geschiedt in opdracht van de brandweer of een andere verantwoordelijke organisatie;
- Ontruimen in geval van een ontruimingsalarm;

- Ontruimen geschiedt bij rook of bij andere dreigende situaties.

Hoe ontruimen?

Algehele ontruiming: bij calamiteiten wordt overgegaan tot algehele ontruiming: alle aanwezigen begeven zich via de kortste route naar de verzamelplaats op de parking. BHV-ers en brandwachten spelen een begeleidende rol onder leiding van de verantwoordelijke (coördinator).

Verzamelplaatsen

De verzamelplaats bevindt zich nabij de witte villa. Het is van groot belang, dat na het verlaten van het gebouw het gebouw wordt gecontroleerd. De coördinator heeft hierin een verantwoordelijke rol.

Algemene instructies

Brand: meld de brand via alarmnummer 112. Vermeldt:

- Locatie;
- Aard en omvang van de brand;
- Gewonden;
- Bijzonderheden;
- Wat u gaat doen;
- Indien mogelijk:
 - Stel direct in gevaar verkerende personen in veiligheid;
 - Waarschuw de collega's;
 - Tracht een beginnende brand te blussen;
 - Sluit ramen en deuren;
 - Gebruik geen lift;
 - Volg aanwijzingen van de BHV/ brandweer op;
 - Breng uzelf en anderen in veiligheid;
 - Meld u op de verzamelplaats.

Ongeval: meld het ongeval via alarmnummer 112. Vermeldt:

- Locatie;
- Aard en omvang van het ongeval;
- Gewonden;
- Bijzonderheden;
- Wat u gaat doen;
- Indien mogelijk:
 - Stel direct in gevaar verkerende personen in veiligheid;
 - Waarschuw de collega's;
 - Volg aanwijzingen van de BHV/brandweer op;
 - Breng uzelf en anderen in veiligheid;
 - Meld u op de verzamelplaats.

Instructies

Medewerker museum:

- Neem de alarmmelding aan en meld deze door aan de alarmcentrale;
- Voer opdrachten van de coördinator uit;
- Houd telefoonlijnen beschikbaar voor urgente gesprekken;
- Houd controle op de toegang(en).

Coördinator:

- Begeef u naar het meldpunt;

- Schat de mogelijke gevaren in;
- Informeer naar de aard en de locatie van het incident;
- Begeef u met de brandwacht naar de plaats van het incident;
- Coördineer de ontruiming. Ga uit van onwetendheid van de bezoekers;
- Geef zo snel mogelijk informatie door aan de gealarmeerde hulpdiensten (slachtoffers, gevaren);
- Beoordeel of overige hulpdiensten ingeschakeld moeten worden;
- Instrueer de brandwachten;
- Verifieer of alle ruimten gecontroleerd worden;
- Geef eventuele vermisten direct door aan de bevelvoerder van de brandweer;
- U behoudt de leiding tot u wordt afgelost.

BHVer/ brandwacht

- Begeef u naar het meldpunt;
- Volg de instructies op van de coördinator;
- Geef eventueel vermisten direct door aan de coördinator;
- Controleer alle ruimten (toiletten en dergelijke).

Bezoeker

- U wordt gewaarschuwd door het ontruimingssignaal of de medewerkers;
- Bewaar kalmte;
- Begeef u naar de verzamelplaats;
- Volg de instructies van de brandwacht op.

1. Vrijwilligersbeleid

Het Industrieel museum Zeeland opteert om te werken met vrijwilligers. Uiteraard betekent vrijwilligheid binnen onze werking vooral betrokkenheid, structuur, verantwoordelijkheid en klantvriendelijkheid.

De medewerkers krijgen interne opleidingen om vertrouwd te raken met de basisvaardigheden die verbonden zijn aan het gewenste takenpakket. Dit kan zijn : historiek van het museum, technische vaardigheden, ontwikkelingen van de industrie, veiligheidsaspecten,... .

Gezien we binnen een structuur werken hebben we niet alleen te maken met collega's doch leggen we ook verantwoording af aan verantwoordelijken binnen deze structuur.

Om kandidaat vrijwilligers een beeld te kunnen geven wat verwacht wordt zijn er functieomschrijvingen opgesteld die het takenpakket omschrijven, de positie binnen de structuur aangeeft en welke vereisten op het gebied van opleiding en werkervaring er gesteld worden.

De vrijwilligers worden volledig omkaderd door ervaren medewerkers zowel naar kennis, vaardigheden als naar materiële ondersteuning. Van de vrijwilligers wordt een grote betrokkenheid en klantvriendelijkheid verwacht.

Werving vrijwilligers

Voor de werving wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde wervingscirkel, een beproefd instrument van Movisie om de wervingscampagne gericht in te zetten en uit te voeren.

Verder stelt de werkgroep voor gebruik te maken van de gemeentelijke media, de gemeentepagina in het ZVA, Terneuzen Informatie, nieuwsbrieven, gemeentelijke website, etc.

Vrijwilligersbeleidsplan

Inleiding

Musea werken bijna altijd met vrijwilligers. Kleinere musea, zoals ook in Sas van Gent, zijn volledig of grotendeels afhankelijk van de inzet van vrijwillige medewerkers en ook bij grote musea met veel betaalde medewerkers zijn vrijwilligers vaak onmisbaar.

Alleen door vrijwilligerswerk aantrekkelijk te maken en professioneel te organiseren, kan een museum zijn eigen ambities realiseren en voldoen aan de verwachtingen van de omgeving. Het hebben van een vrijwilligersbeleidsplan is daarvoor een onmisbare factor.

Vrijwilligers nemen binnen het Industrieel Museum Zeeland een belangrijke plaats in. Een van de kenmerken is, dat nagenoeg alle werkzaamheden worden verricht door vrijwilligers. Binnen de organisatie zijn daarom veel vrijwilligers actief. Hun aantal wisselt. De duur en de mate van hun inzet zijn vaak heel verschillend.

Van een consistent vrijwilligersbeleid was eigenlijk geen sprake. De toename van de activiteiten, mede door de opening van het nieuwe Industrieel Museum in Sas van Gent, de daarmee gemoeide geldomzet en het aantal vrijwilligers nam de behoefte aan een goed doortimmerde visie op het vrijwilligerswerk binnen de organisatie toe.

In deze nota wordt het vrijwilligersbeleid van het Industrieel Museum Zeeland beschreven. Vrijwilligersbeleid is personeelsbeleid voor vrijwilligers. Het regelt allerlei zaken, stelt voorwaarden, legt afspraken vast en benoemt de middelen die worden ingezet.

Hiervoor kunnen vrijwilligers tot hun recht komen en kunnen zij hun eigen doelen nastreven, terwijl ook de doelstellingen van de organisatie worden gerealiseerd.

Het vrijwilligersbeleid is gebaseerd op drie pijlers:

- Visie: de opvattingen ten aanzien van het werken met vrijwilligers;
- Voorwaarden: onder welke voorwaarden werken vrijwilligers
- Investeren in een vrijwilligersvriendelijk klimaat

De visie, opgesteld door het bestuur van het Industrieel Museum Zeeland, is beschreven in het volgende hoofdstuk. Vervolgens komen de onderwerpen aan de orde met betrekking tot het werven, belonen, begeleiden, behouden en afscheid nemen van vrijwilligers.

Visie op werken met vrijwilligers in het Industrieel Museum Zeeland

Ons museum staat midden in de samenleving en de vrijwilligers zorgen voor de verbinding daarmee. Het werken met vrijwilligers is een bewuste keuze:

- 1) Vrijwilligers zijn de pijler van de organisatie en onmisbaar.
- 2) Ze zijn enthousiast en publieksvriendelijk, ze ondersteunen in onderzoek en geven binding met de achterban.
- 3) Vrijwilligers zorgen voor de betrokkenheid van het museum met de gemeenschap en zorgen voor verbreding en optimalisatie van de diensten aan het publiek.
- 4) Daarnaast werkt het museum met vrijwilligers om financiële redenen: we kunnen dan veel meer werk verzetten.

Voor vrijwilligers is het werk in het museum een zinvolle vrijetijdsbesteding, die bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling en het vertrouwen in het eigen kunnen.

Mensen nemen taken op zich die ze leuk vinden of waar ze een uitdaging in zien. Er is ruimte om nieuwe dingen te leren en te groeien in taken. De organisatie steunt en stimuleert vrijwilligers hierin.

Binnen het museum is een heldere rolverdeling tussen bestuurders, betaalde kracht(en), leidinggevende vrijwilligers en uitvoerende vrijwilligers.

Het bestuur heeft een toezichthoudende rol en is verantwoordelijk voor de grotere strategische beslissingen en het vaststellen van het beleid. De leidinggevende vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het beleid en de aansturing van de organisatie. Zij zijn dus niet aangesteld voor het uitvoeren

van de klusjes die niemand anders wil doen. Integendeel, de beroepskracht(en), het bestuur en de leidinggevendenden creëren de randvoorwaarden waarbinnen uitvoerende vrijwilligers hun werk zo goed mogelijk kunnen doen en zichzelf kunnen ontwikkelen.

Werven van vrijwilligers

De (potentiële) vrijwilliger is kritischer en mondiger geworden en gaat bij zijn of haar keuze uit van een aantal persoonlijke motieven en overwegingen. De keuzemogelijkheden voor de besteding van vrije tijd zijn nog nooit zo groot geweest. Wil het vrijwilligerswerk in het Industrieel Museum Zeeland concurrerend zijn in relatie tot andere vormen van tijdsbesteding, dan zal er veel aandacht besteed moeten worden aan de individuele wensen en behoefte van de vrijwilligers, om zo nieuwe vrijwilligers te werven en om bestaande vrijwilligers en hun kennis en ervaring te behouden.

Bij het Industrieel Museum Zeeland maken we globaal onderscheid in vier functieprofielen voor vrijwilligers (die gecombineerd kunnen voorkomen):

- 1) Vrijwilligers die bezoekers ontvangen;
- 2) Vrijwilligers met educatieve taken;
- 3) Ondersteunende vrijwilligers;
- 4) Bestuursleden.

Het Industrieel Museum Zeeland beschikt over flink wat vrijwilligers. Voor bepaalde taken zijn voldoende vrijwilligers te werven. Echter bij andere taken is er sprake van een tekort aan vrijwilligers.

Taken: Vrijwilligers die bezoekers ontvangen

Deze taak is de meest voorkomende en vraagt om speciale talenten. Het zijn de gastheren en gastvrouwen die bezoekers als eerste spreken bij binnenkomst in het museum.

Gastvrijheid, service bieden, kassa beheer, verkoop en eventueel rondleiden zijn de meest voorkomende taken.

De taak van gastheer of -vrouw, wordt in principe in een dubbele bezetting uitgevoerd. Om veiligheidsredenen, maar ook vanwege voorkomende drukte is dit de minimale bezetting. De entree/receptie mag namelijk nooit onbezet zijn. Op drukke dagen kan eventueel ook met drie (of meer) mensen gewerkt worden, waardoor onderlinge afwisseling ook mogelijk is.

Om de bezetting goed te kunnen uitvoeren zijn minimaal 10 vrijwilligers nodig die zich iedere week minimaal een dagdeel voor deze taak willen inzetten.

Taken: Educatie

Vrijwilligers die zich bezig houden met de ontvangst van groepen, waaronder scholieren. Op verzoek geven zij rondleidingen.

Taken: Onderhoud en techniek

Vrijwilligers die zich bezig houden met onderhoud en (assisteren bij het) opbouwen van (wissel)tentoonstellingen. Tevens verrichten zij (of assisteren) bij kleine onderhoudswerkzaamheden.

Taken: Communicatie en PR

Vrijwilligers die zorg dragen voor het promoten van activiteiten van het museum in de media, op internet, scholen e.d. Deze vrijwilligers zorgen eventueel ook voor flyers en signaleren behoefte waartoe ze voorstellen aan het bestuur kunnen doen. Deze vrijwilliger houdt zich bezig met het toezien op de kas voor het doen van kleine aankopen en fiatteren zij eventuele nota's. Daarnaast houdt zij/hij contact met de penningmeester die verantwoordelijk is voor de betaling van de nota's.

Projectmatige vrijwilligers

Dit betreft een groep vrijwilligers die zich met name bezighoudt met de organisatie en uitvoering van bijzondere gebeurtenissen of evenementen. Zij zijn dan als taakgroep verantwoordelijk voor de organisatie en realisatie van een door het bestuur geaccordeerd en begroot project. Zij zullen in de praktijk daarbij gebruik maken van de bovenstaande groep taakvrijwilligers.

Vrijwilligers collectie

Deze vrijwilliger houdt zich bezig met het toezien op de collectie en het onderhouden hiervan. Daarnaast legt en onderhoudt deze vrijwilliger contacten met instanties en personen die eigenaar zijn van de collectie.

Bestuur

Daarnaast zijn er bestuurlijk vrijwilligers actief die de formele verantwoordelijkheid dragen over het museum en met specifieke taken belast zijn. Het bestuur bestaat uit maximaal 7 leden.

Aandachtspunten werving en selectie

Bij de werving en selectie zijn de volgende aandachtsgebieden van belang.

Wat hebben we te bieden?

- zinvol werk vanuit een professioneel georganiseerde vrijwilligersorganisatie
- de mogelijkheid om persoonlijke doelstellingen te bereiken, gerelateerd aan de motieven om
- vrijwilligerswerk te verrichten: nuttig bezig willen zijn, ervaring willen opdoen, nieuwe dingen willen leren, kans op betaald werk willen vergroten, behoefte aan sociale contacten, behoefte aan
- persoonlijke ontplooiing of andere motieven
- goede begeleiding
- goede voorzieningen

Wat verwachten wij van vrijwilligers?

Algemene eisen: In totaal zijn dus minimaal 80 vrijwilligers nodig, bestuur en projectvrijwilligers niet meegerekend. Voor de werving is het van belang dat er affiniteit met het museum is. De vrijwilliger moet het vooral leuk vinden om zijn of haar taak uit te voeren. Afhankelijk van de taak van de vrijwilliger en de aard en inhoud van de activiteit, worden wel andere eisen en verwachtingen gesteld. Daarnaast moeten de nieuwe vrijwilligers deelnemen aan het introductieprogramma voor nieuwe vrijwilligers.

De gastheer of gastvrouw beschikt over kennis en ervaring opgedaan via studie, opleiding, hobby of beroep. Deze vrijwilligers delen hun kennis en ervaring met elkaar en dragen die aan elkaar over.

De educatieve vrijwilligers hebben bij voorkeur ervaring in het overdragen van kennis aan groepen. Zij zijn in staat om een bestaand programma enthousiast over te dragen en vragen te beantwoorden.

De ondersteunende vrijwilligers hebben bij voorkeur kennis en ervaring op het terrein van hun specialisatie.

De bestuursleden dienen te beschikken over bestuurlijke vaardigheden en brengen daarnaast ieder een bepaalde deskundigheid in op bijvoorbeeld het terrein van personeelsbeleid, financiën, juridische zaken of kennis van de geschiedenis van het industrieel erfgoed.

De coördinerend vrijwilliger heeft bij voorkeur ervaring met het omgaan met groepen vrijwilligers en heeft een organiserend vermogen.

Hoe vindt de werving van vrijwilligers plaats?

Er wordt gewerkt op basis van een marketing- en communicatieplan. Doelstelling is het vergroten van de naamsbekendheid, het verbeteren van het imago van het museum en werving van vrijwilligers. De publiciteitsmiddelen in het kader van de werving van vrijwilligers zijn uitermate divers: een vaste advertentie, persberichten, advertenties, verspreiding van foldermateriaal, affiches, nieuwsbrieven, voorlichtingsbijeenkomsten, direct mail, lokale infomarkten, speciale campagnes, internet, free publicity, t.v., radio, persoonlijke benadering en mond-tot-mondreclame.

Hoe selecteren we?

De selectiecriteria zijn vanzelfsprekend gerelateerd aan de werkzaamheden die door de vrijwilliger zullen worden verricht.

De selectiemethode bestaat uit een selectiegesprek met een bestuurslid of de coördinerend vrijwilliger. Daarnaast kan een introductieprogramma een tweede selectiemoment zijn. Na dit programma vindt de definitieve selectie plaats.

De selectie zelf: na het selectiegesprek of introductieprogramma wordt de nieuwe vrijwilliger direct door het bestuur welkom geheten en nader geïnformeerd door de coördinerend vrijwilliger.

Hoe vindt de introductie plaats?

De vrijwilligers van het museum werken hoofdzakelijk in het pand van het museum. De introductie is dan ook van beperkte omvang. De vrijwilliger dient vanzelfsprekend kennis te maken met de organisatie, de collectie en in het bijzonder het betreffende taakgebied. Daarnaast zal hij of zij regelmatig contact hebben met de collega-vrijwilligers.

Werkafspraken en vrijwilligersovereenkomst

Afspraken over zaken die vrijwilliger en het bestuur van het Industrieel Museum Zeeland wederzijds van elkaar kunnen verwachten, over wederzijdse rechten en plichten, worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst, die door beide partijen wordt ondertekend.

Belonen van vrijwilligers

Onkostenvergoedingen:

Uitgangspunt is dat in principe alle kosten die voor het vrijwilligerswerk worden gemaakt worden vergoed, niet meer en niet minder. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om reiskosten, parkeerkosten en telefoonkosten. Betaling van onkosten vindt plaats op declaratiebasis. Op verzoek kan hiervan indien nodig worden afgeweken. Bij de berekening van de reiskosten hanteren vrijwilligers die gebruik maken van openbaar vervoer die gebruikelijke tarieven voor OV, de autorijders een vergoeding van € 0,19 per km.

Verzekeringen

De volgende verzekeringen zijn door het bestuur van het museum voor vrijwilligers afgesloten:

- een aansprakelijkheidsverzekering;
- een ongevallenverzekering;
- een bestuursaansprakelijkheidsverzekering.

De eerste twee genoemde verzekeringen lopen via een collectief contract met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Interne communicatie, inspraak en medezeggenschap

In het museum is geregeld dat er regelmatig werkoverleg met vrijwilligers plaats vindt. In de regel gebeurt dit door de coördinerend vrijwilliger maar dit kan ook door een bestuurslid worden georganiseerd. In dit overleg kunnen ook nieuwe ideeën en voorstellen door vrijwilligers worden ingebracht. Daarnaast worden vrijwilligers geïnformeerd over belangrijke zaken en relevante ontwikkelingen middels een digitale nieuwsbrief.

Arbeidsomstandigheden

Arbeidsomstandigheden hebben betrekking op factoren die voor de uitvoering en de beleving van het werk relevant zijn. In enge zin gaat het om fysieke omstandigheden waaronder het werk moet worden verricht. Arbeidsomstandigheden hebben bijvoorbeeld betrekking op de grootte en de inrichting van de werkplek, de kwaliteit van het meubilair, privacy, de klimaatbeheersing, de brandveiligheid en vluchtwegen en het werken achter de PC. Binnen het museum wordt periodiek onder verantwoordelijkheid van het bestuur geïnventariseerd of er zich problemen of knelpunten voordoen op het terrein van de arbeidsomstandigheden (risico-inventarisatie). Op basis van een jaarlijks plan van aanpak worden deze knelpunten in volgorde van prioriteit aangepakt. De Arbo wetgeving geldt voor iedere werkgever en werknemer in Nederland en ook voor vrijwilligers. Het zou vreemd zijn om vrijwilligers buiten beschouwing te laten als het gaat om de veiligheid en gezondheid op het werk. Goede arbeidsomstandigheden zijn voor iedereen van belang.

Vormen van waardering

Het museum heeft helaas geen budget om een ieder een volledige vrijwilligersvergoeding te geven, met uitzondering van de onkostenvergoeding.

Echter de waardering en erkenning van vrijwilligers vindt het bestuur wel van groot belang en is essentieel bij het motiveren van vrijwilligers. Daarom zijn er naast het regelmatig uitspreken van erkenning en waardering, binnen het Industrieel Museum Zeeland de volgende “attenties”:

- 10% korting op winkel aankopen;
- Jaarlijks uitstapje met diner;
- Kerstattentie;
- Gratis toegang met thuiswonende gezinsleden in het museum.

Verder zijn er de volgende “voorzieningen”:

- Werkbegeleiding
- Deskundigheidsbevordering door middel van cursussen
- Indien gewenst een getuigschrift

Begeleiden van vrijwilligers

De begeleiding is zowel gericht op het welzijn van de vrijwilliger als op de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Dat betekent dat er naast het goed verrichten van het werk veel aandacht moet zijn voor de beleving en de motivatie. Daarom is het belangrijk te weten waarom een vrijwilliger gekozen heeft voor het vrijwilligerswerk. De begeleiding kan zowel individueel als groepsgewijs plaatsvinden.

_ Begeleiding: De vrijwilligers worden individueel en groepsgewijs ondersteund en begeleid tijdens de inzet. De mate waarin en de wijze waarop is afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk dat wordt verricht

_ Conflicthantering: Om conflicten te voorkomen dan wel op te lossen wordt er in de eerste plaats van uitgegaan dat vrijwilligers dit onderling bespreken en oplossen. Lukt dat niet dan kan de coördinerend vrijwilliger ondersteuning bieden. Mocht ook dat geen oplossing bieden dan kan een afvaardiging van het bestuur trachten het conflict op te lossen. In het uiterste geval kan het bestuur op advies van een bestuur afvaardiging een besluit nemen om het conflict definitief en bindend op te lossen.

_ Deskundigheidsbevordering: Alle vrijwilligers kunnen in aanmerking komen voor deskundigheidsbevordering. De mate waarin en de wijze waarop is afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk dat wordt verricht en het opleidingsniveau van de vrijwilliger. Om de deskundigheid van vrijwilligers te bevorderen kunnen vrijwilligers gebruikmaken van diverse trainingen en/of opleidingen. De kosten van deze trainingen/opleidingen worden vergoed door het museum.

Cursus klantvriendelijkheid

Doelgroep: Gastheren en gastvrouwen die persoonlijk in contact komen met bezoekers

Doel: Inzicht krijgen in de taken en verantwoordelijkheden richting publiek en omgaan met de verwachtingen en de wensen van het publiek.

Opzet: Tijdens de cursus wordt aandacht besteed aan de taken rondom de balie, de collectie en de winkel. Klantvriendelijkheid en interne communicatie van het museum staan centraal. In de cursus komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Taken en verantwoordelijkheden zoals bezoekers te woord staan, telefonisch en
- aan de balie
- Omgaan met lastige bezoekers en veiligheid van de bezoekers en collectie
- De museumbezoeker: wie is dat, wat zijn (haar) verwachtingen van het museum en wat treffen zij in het museum aan

Vrijwilligersmanagement in musea

Doelgroep: Vanuit het museum nemen twee personen deel aan de training. Een bestuurslid die (bestuurs-) verantwoordelijkheid heeft voor vrijwilligersbeleid en degenen die coördinator van de vrijwilligers is.

Doel: Aanreiken van praktische instrumenten om de continuïteit van de organisatie te waarborgen en om voor de vrijwilligers een aantrekkelijke organisatie te blijven.

Opzet: De cursus bestaat uit (maximaal) twee dagdelen. Tijdens de cursus staat vrijwilligersbeleid centraal; waarom is vrijwilligersbeleid van belang, wat is de visie van de organisatie op de inzet van vrijwilligers en wat

moet er in beleid vastgelegd worden. Een tweede belangrijk aspect is het vrijwilligersmanagement; de werving van vrijwilligers, begeleiding, aansturing en motiveren van vrijwilligers.

Rondleiden

Doelgroep: Museummedewerkers die rondleidingen in het museum geven of willen gaan geven.

Doel: Inzicht te krijgen in de verschillende processen die (kunnen) spelen tijdens een rondleiding. Daarnaast kan de vrijwilliger een beter beeld ontwikkelen van de eigen wijze van rondleiden.

Opzet: In de beginfase wordt er vooral gekeken naar het publiek en de technieken, waarmee de vrijwilliger zich als rondleider presenteert (wijze van presenteren, houding, stemgebruik en contact met de bezoekers). Vragen die daarbij aan bod komen zijn: wie komen er af op de rondleiding? Wat verwacht men van het museum en van de rondleider zelf? Hoe bouw je een rondleiding op en welke informatie is geschikt om in een rondleiding te verwerken?

Ook zal de nadruk liggen op de rode draad in het verhaal en de eigen presentatie. Wat vertelt de vrijwilliger aan de groep en op welke manier.

Behouden van vrijwilligers

Naast het binnenhalen, belonen en begeleiden van vrijwilligers is het van essentieel belang vrijwilligers te behouden. Als er aandacht is voor het belonen en begeleiden van vrijwilligers zal de kans dat vrijwilligers kunnen worden behouden toenemen. Het volgende wordt ondernomen om vrijwilligers voor langere tijd te behouden:

- Juiste en rechtvaardige beloning (materieel en immaterieel)
- Waardering en erkenning
- Goede arbeidsomstandigheden
- Zoveel mogelijk aansluiten bij de motivatie en de wensen en behoeften van vrijwilligers
- Onderzoek naar tevredenheid onder vrijwilligers
- Tijdig verstrekken van goede informatie omtrent het museum e.d. (via nieuwsbrief, jaarverslag en informatiebijeenkomsten)
- Aandacht voor verdere flexibilisering van het werk (meer toegesneden op mogelijkheden, wensen en behoeften van vrijwilligers).

Afscheid nemen van vrijwilligers

Het verzorgen van een goede introductie, informatie, begeleiding, waardering en regelmatig contact voorkomt dat we te laat merken dat een vrijwilliger het niet meer naar de zin heeft en wil stoppen. Toch kan er een moment komen dat een vrijwilliger concludeert dat “het goed is geweest” en aangeeft op korte termijn te willen vertrekken.

Voor de organisatie is het dan belangrijk om te achterhalen wat de reden van vertrek is en hoe de vrijwilliger terugkijkt op de periode dat hij bij het Industrieel Museum Zeeland actief was. Deze informatie kan er toe leiden dat er maatregelen worden genomen om knelpunten weg te nemen en verbeteringen door te voeren. Daarnaast vinden we het belangrijk dat een vrijwilliger niet met stille trom vertrekt. Afscheid nemen met een goed gevoel is belangrijk voor de vrijwilliger en voor de organisatie. Het afsluitingsgesprek vindt mondeling en wordt schriftelijk bevestigd.

Mondeling afsluitingsgesprek

Indien realiseerbaar, wordt er met de vertrekkende vrijwilliger een persoonlijk gesprek gevoerd door de coördinerend vrijwilliger of een bestuurslid. In dit gesprek wordt de periode dat de vrijwilliger bij het museum actief was geëvalueerd. Zowel de positieve als negatieve aspecten mogen aan bod komen. De bedoeling is tenslotte om er als organisatie iets van te leren. De verkregen informatie moet systematisch bijgehouden worden. De gesprekken met vertrekkende vrijwilliger kan informatie opleveren over:

- de sfeer;
- de manier van werken;
- de inhoud van het werk;
- de begeleiding;
- de indruk die de vertrekkende vrijwilliger meeneemt van de organisatie;
- de leerpunten van de vrijwilliger;
- de motieven om te vertrekken.

In het gesprek zal uiteraard ook aandacht zijn voor de bijdrage die de vrijwilliger heeft geleverd. Dit gesprek kan dus ook gezien worden als een “bedankgesprek”. Indien het niet mogelijk is om een afspraak te maken, wordt er een bedankbrief verstuurd. Desgewenst wordt voor de vrijwilliger een getuigschrift opgesteld. Niet alles kan worden voorzien in dit vrijwilligersbeleid van het Industrieel Museum Zeeland. Jaarlijks zal het bestuur bezien of dat nodig is of dat zaken moeten worden gewijzigd. Uiteraard is het mogelijk dat vrijwilligers zelf suggesties aandragen om dit beleid te verbeteren.