

ELISE VAN DITMARS, DIRECTEUR MUSEUM WIERDENLAND

“Zonder vrijwilligers was dit museum er niet.”

Bijna honderd vrijwilligers. Eén directeur met een contract van 28 uur, een medewerker educatie voor 12 uur. En toch een volwaardig museum met tentoonstellingen, rondleidingen, horeca en educatie. Museum Wierdenland in Ezinge draait bijna volledig op vrijwilligers. “Zonder hen kunnen we niet open”, zegt directeur-conservator Elise van Ditmars. Maar deze manier van werken maakt het museum ook kwetsbaar. Hoe stuur je zo’n organisatie aan en waar liggen de grenzen? Hoe regel je de zakelijke kant? De basis voor een goed draaiende vrijwilligersorganisatie wordt volgens van Ditmars al gelegd nog vóór iemand aan de slag gaat.

“Er komt nogal wat bij kijken. Het is niet zo dat als iemand zich aanmeldt van ‘ga maar achter de balie staan en dan zien we wel hoe het loopt’. Het is van groot belang dat je een duidelijk een-op-eengesprek voert. Wat wil iemand? Wat kan iemand? Waar voelt die zich prettig bij? Dat moet je serieus nemen. Want het gaat niet alleen over baliemedewerkers: we hebben rondleiders en andere educatieve krachten, horecapersoneel, een winkel, een facilitair team, een groep die de boekingen bijhoudt, noem maar op.”



Een museum als familie

“Het allerbelangrijkste is: zorg dat het werk leuk is. De meeste vrijwilligers zijn 60+ en gepensioneerd en doen dit werk voor hun plezier. Ik denk dat Wierdenland het gezelligste museum van Groningen is. De vrijwilligers eten vaak samen een visje als de viskar op woensdag langskomt, ze zijn hier niet alleen om te werken, ze vormen ook een groep. Voor mij voelt het als een grote familie. Iedereen staat voor elkaar klaar en we hoeven ook nooit moeite te doen om vrijwilligers te vinden. Meestal gaat dat via-via: een buurvrouw, een kennis, bezoekers die denken: dit lijkt me leuk. Af en toe werven we actief, met name als we rondleiders voor groepen en scholen zoeken.”

Geef vrijwilligers verantwoordelijkheid

“Het is essentieel dat mensen op de goede plek in het museum terechtkomen. Daar besteden we veel aandacht aan. En zorg dat er altijd een aanspreekpunt is, dat mensen ergens terecht kunnen, zich gezien en gehoord voelen. Iedereen kan bij mij terecht als er wat is, maar ik zou niet kunnen zonder vrijwilligerscoördinator Trudy, zelf vrijwilliger, die het meeste voor haar rekening neemt.

Nieuwe vrijwilligers lopen hun eerste diensten mee met veteranen en worden zo zonder stress ingewerkt. Ze beginnen in de praktijk toch meestal achter de balie; daar krijg je de meeste feeling met het museum, leer je onze bezoekers kennen en ons verhaal vertellen. Verder zijn we niet heel erg bezig met trainingen of zo: als een keer iets niet helemaal goed gaat, spreken we een vrijwilliger daar subtiel op aan. Het inplannen van de baliemedewerkers doen we met betaalde software. Regelmatig hebben we meetings, waarbij ik wisselend om tafel zit met de teamleiders of alle balie- en horecamedewerkers. Zo krijg ik informatie uit de organisatie.

Tot slot vertrouw ik op de eenheid en op de liefde voor het museum van mijn medewerkers. Een vrijwilligersorganisatie werkt alleen als vrijwilligers óók eigenaarschap nemen. Voor de biertentoonstelling die nu draait, meldde een vrijwilliger zich spontaan als ‘Hoofd Bruine Kroeg’. Onze huismeester ziet het werk hier als zijn hobby. En regelmatig lees ik in ons gastenboek hoe warm mensen zich hier ontvangen voelen. Daar ben ik heel erg trots op.”

Investeer in de groep

“Om de onderlinge verbinding vast te houden organiseren we gezamenlijke momenten, zoals de zomerborrel, een kerstfeest (en -pakket) en uitjes, meestal naar een ander museum. Het is mooi om te zien hoe vrijwilligers hier tot bloei kunnen komen. Het zijn niet alleen ouderen. We hebben hier ook studenten lopen, of mensen die in een re-integratietraject zitten of een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Veel van hen zijn, nadat ze opgeknapt waren of een baan vonden, bij het museum gebleven. Prachtig.



De grenzen van vrijwilligerswerk

Maar dat gezegd hebbende, laat één ding heel duidelijk zijn: ik heb genoeg vrijwilligers maar te weinig betaalde mensen. Bepaalde dingen kun je niet door vrijwilligers laten doen en dat wil je ook niet. Het moet wel vrijwillig blijven. Het ontwerpen van de tentoonstellingen, het schrijven van de aanvragen, het leiden van de organisatie, het bewaken van de inhoud en het beleid: het komt allemaal bij mij en het bestuur terecht. Die 28 uur voor mijn functie zijn al met al bij lange na niet genoeg.

Kwetsbare organisatie

“Ook spreek je vrijwilligers minder makkelijk aan op bepaalde zaken dan betaalde krachten: ze doen het immers voor niets. Bovendien zijn vrijwilligers niet altijd beschikbaar wanneer het nodig is. In september zijn veel mensen op vakantie en dan krijg je het rooster moeilijk rond. En je kunt natuurlijk niet zeggen: dan mag je niet weg. Dat maakt een vrijwilligersorganisatie fundamenteel kwetsbaar.”

Waardering in de praktijk

“Als je onkosten maakt voor het museum, krijg je die vergoed en we werken ook met de maximale reiskostenvergoeding. Op onze boekhouding hebben we bijvoorbeeld een vrijwilliger, Wilma, zij is fantastisch.

Die krijgt de maximale vrijwilligersvergoeding, ze heeft ook een grote verantwoordelijkheid, net als onze huismeester. En toen we meer geld kregen van de provincie, hebben we dat bedrag gelijk geormerkt voor een medewerker educatie. Uiteraard zijn al onze vrijwilligers verzekerd.”

Ruimte geven en loslaten

“We hebben een superbestuur, zelf ook vrijwilligers uiteindelijk. Een mooie mix van jong en oud, man en vrouw, ieder met relevante expertise. Het bestuur heeft 100% vertrouwen in mij en hoe we dit museum draaien en exploiteren. Ze schuiven aan bij onze activiteiten en soms ook bij de teammeetings. Heel fijn.

Ik hoef hier niemand te motiveren. Soms gaan vrijwilligers zelfs te ver in hun betrokkenheid. Zeker rond tentoonstellingen wordt er veel te hard door hen gewerkt. Ook door mij. Ik heb eigenlijk een hekel aan drukke mensen,” besluit Van Ditmars lachend, “maar ik ben er zelf een geworden.”



DO'S & DONT'S

- Zorg dat je vrijwilligers op de juiste plek terechtkomen en zich gezien en gehoord voelen. Investeer aan de voorkant in iemand leren kennen.
- Niet alles kan met vrijwilligers. Professionals blijven noodzakelijk, anders houd je het simpelweg niet vol.
- Een vrijwilligersorganisatie werkt alleen als je vrijwilligers verantwoordelijkheid en vertrouwen geeft.
- De binding met het museum moet je wel creëren, door een goede coördinator aan te stellen en met regelmaat iets voor de medewerkers te organiseren.
- Verwacht van vrijwilligers niet hetzelfde als van betaalde medewerkers. Plezier staat voorop.

