

# DEONTOLOGISCHE CODE VRIJWILLIGERS

De deontologische code voor vrijwilligers legt een aantal belangrijke gedrags-en ethische principes vast die cruciaal zijn voor elke vrijwilliger om goed te kunnen functioneren binnen de museale setting van 't Grom. Het is een kwaliteitsinstrument. Het ondersteunt vrijwilligers bij hun streven naar kwaliteitsvol werken.

## De deontologische code

---

Onze code onderscheidt vijf onderdelen:

- A. Aandacht voor de museale werking
- B. Degelijke voorbereiding
- C. Betrouwbaarheid
- D. Respect voor cultuur & milieu
- E. Klantgerichtheid
- F. Loyaliteit & collegialiteit

Deze onderdelen worden uitgedrukt in 10 stellingen die verder worden verduidelijkt in een aantal voorbeelden:

De vrijwilliger:

1. gaat met zorg om voor het cultureel erfgoed van 't Grom
2. respecteert de regels hieromtrent van 't Grom
3. is loyaal aan 't Grom
4. verstrekt klanten/bezoekers correcte informatie
5. behandelt klanten/bezoekers met respect en op gelijke voet
6. is behulpzaam en reageert gepast bij problemen
7. bereidt zich zeer goed voor op zijn opdrachten
8. is oprecht en betrouwbaar
9. gedraagt zich collegiaal tegenover andere vrijwilligers
10. draagt zorg voor het milieu

## Verdere toelichting van de deontologische code

---

Hieronder worden de verschillende elementen van de deontologische code verder toegelicht en geïllustreerd met voorbeelden van wat de code nu in de praktijk betekent. Sommige toelichtingen gelden voor alle vrijwilligers, andere zijn enkel voor gidsen of kookmoeders bestemd.

1. *De vrijwilliger gaat met zorg om voor het cultureel erfgoed van 't Grom.*
  - Verdiept zich in de museale opstelling en de collectie
  - Weet deze opstelling en collectie naar waarde te schatten
  - Vermijdt schade aan en verlies van de collectie of delen ervan
  - Verwittigt 't Grom onmiddellijk bij vaststelling van schade of verlies
  - Voert geen herstellingen uit aan de collectie zonder voorafgaandelijk akkoord
  - Verplaatst geen collectiestukken zonder voorafgaandelijk akkoord
  
2. *De vrijwilliger respecteert de regels van 't Grom.*
  - Leeft wet en regelgeving na
  - Ondertekent de ethische code voor musea
  - Onderneemt activiteiten met respect en met de nodige zorg voor het erfgoed
  - Onderneemt voldoende inspanningen opdat klanten hetzelfde respect voor de regels en cultuur van 't Grom opbrengen
  
3. *De vrijwilliger is loyaal aan 't Grom.*
  - Maakt aan 't Grom elk mogelijk belangconflict kenbaar
  - Stelt zich eerlijk en redelijk op bij het maken van afspraken
  - Is plichtsbewust
  - Houdt zich aan afspraken
  - Respekteert de confidentialiteit van niet-publieke info verstrekt door 't Grom
  - Neemt geen initiatieven die 't Grom kan verbinden zonder diens uitdrukkelijk akkoord
  - Erkent het professionalisme van de werkvloer en respecteert de agenda van de vaste medewerkers
  
4. *De vrijwilliger verstrekt bezoekers/klanten correcte info.*
  - Correcte feiten en gegevens
  - Maakt duidelijk het verschil tussen objectieve feiten en verhalen, legende of meningen.
  - Contacteert de educatief medewerker wanneer hij of zij een vraag van een bezoeker/klant niet kan beantwoorden
  - Communiqueert helder en met correct taalgebruik

5. *De vrijwilliger behandelt bezoekers/klanten met respect en op gelijke voet.*
- Gedraagt zich hoffelijk, beleefd en tactvol
  - Behandelt bezoekers op gelijke basis bij het leveren van diensten ongeacht bv. huidskleur, geslacht, etniciteit, nationaliteit, fysieke mogelijkheid, leeftijd...
  - Discriminatie is in alle opzichten ontoelaatbaar
  - Toont inlevingsvermogen naar bezoekers
  - Houdt rekening met wat bezoekers interessant en waardevol vinden
  - Zet zich in om aan redelijke verwachtingen van ieder van zijn bezoekers tegemoet te komen
  - Geeft geen persoonlijke standpunten weer over controversiële onderwerpen zoals godsdienst, politiek en levensstijlen
6. *De vrijwilliger is behulpzaam en reageert gepast bij problemen.*
- Helpt bezoekers wanneer dat nodig is
  - Stelt zich oplossingsgericht op
  - Gaat op een gevoelige en verantwoorde manier om met conflicten en calamiteiten
  - Informeert de medewerkers bij een ernstig voorval
  - Rapporteert elk ernstig incident aan de geschikte autoriteiten
7. *De vrijwilliger bereidt zich goed voor op zijn opdrachten.*
- Bezit voldoende kennis van de rondleiding (gids)
  - Heeft een gepast voorkomen
  - Toont enthousiasme voor zijn opdracht en rol
  - Is in orde met wettelijke, sociale en fiscale verplichtingen
  - Is nooit onder invloed van alcohol of andere genotsmiddelen bij het verstrekken van diensten
  - Komt tijdig toe (gidsen 15 min voor het afgesproken tijdstip, kookmoeders 1 uur voor het afgesproken tijdstip)
  - Blijft tot de afgesproken tijd wachten op een groep die niet tijdig opdaagt (gidsen 30 min.)
  - Treft indien belet de nodige maatregel om een geschikte vervanging te voorzien
8. *De vrijwilliger is oprecht en betrouwbaar.*
- Mensen niet misleiden
  - Verstrekt informatie zonder vooroordelen of propaganda
  - Maakt duidelijk het verschil tussen objectieve feiten en verhalen, legende of meningen

*9. De vrijwilliger gedraagt zich collegiaal tegenover andere vrijwilligers.*

- Beschadigt, noch rechtsreeks noch onrechtstreeks, de reputatie, de belangen of dienstverlening van andere medewerkers en vrijwilligers
- Streeft naar een positieve relatie met andere vrijwilligers
- Werkt samen met andere groepen als dat nodig is.
- Respecteert het opzoekingswerk en de intellectuele eigendom van andere vrijwilligers

*10. De vrijwilliger draagt zorg voor het milieu*

- Heeft respect voor planten en dieren en hun leefomgeving
- Voorkomt afval, is zorgvuldig bij het verwijderen ervan en recycleert waar mogelijk
- Voorkomt geluidshinder, bodem-,lucht- en waterverontreiniging
- Onderneemt voldoende inspanning opdat bezoekers/klanten hetzelfde respect voor het milieu zouden tonen.