

DE VRIJWILLIGERS- EN STUDENTENWERKING VAN HET GUM (GENTS UNIVERSITEITSMUSEUM)

Vrijwilligerswerk is levensbelangrijk voor de erfgoedsector. Zowel grote erfgoedinstanties als kleinere organisaties werken vaak met vrijwilligers. Voor het dossier ‘Werken met vrijwilligers’ op de Erfgoedwijzer heeft FARO een aantal erfgoedmedewerkers geïnterviewd over hun vrijwilligerswerking.

In deze fiche ontdekt u het vrijwilligersbeleid én de studentenwerking van het GUM (Gents Universiteitsmuseum). Dat is een nieuw museum over wetenschap, onderzoek en kritisch denken. Sinds haar oprichting in 1817 heeft de Universiteit Gent omvangrijke wetenschappelijke erfgoedcollecties opgebouwd, uit alle mogelijke disciplines. Het GUM staat in voor het beheer van deze collecties. In het museum zelf krijgt u een selectie topstukken te zien. Daarnaast bevinden zich nog verschillende deelcollecties op verschillende locaties van de universiteit.

We interviewden Hanne Provoost, vrijwilligerscoördinator, en Evelien Willockx, publiekswerker en verantwoordelijke voor de studentenwerking.



Hoe ziet jullie vrijwilligerswerking eruit?

Hanne: “Met de opening van het GUM hebben we sterk geïnvesteerd in onze publiekswerking. Het verhaal van het GUM is best uitdagend omdat we werken met filosofische vraagstelling, verbeelding en kunst. Daarom riepen we onze ‘museumhosts’ in het leven, vrijwilligers die instaan voor het onthaal van bezoekers. Onze vrijwillige hosts zorgen ervoor dat de bezoekers hartelijk worden onthaald, met een introductie over het concept van het GUM. En als de bezoeker ervoor openstaat, gaat de host verder het gesprek aan.”

“Naast onze hosts in het GUM, hebben we vrijwilligers die werken op verschillende collecties verspreid over de universiteit. Vele van deze vrijwilligers zijn al lang actief, nog voor de oprichting van het GUM. Ze werken vooral achter de schermen. Ze helpen bijvoorbeeld bij registratie, onderhoud, onderzoek, restauratie, labelen, verpakken ... In het kader van een grote verhuisoperatie van onze collecties en een vernieuwing van onze depotruimtes verzetten ze momenteel bergen werk.”

Naast de vrijwillige hosts in het GUM, zijn er nog verschillende vrijwilligers die werken op collecties verspreid over de universiteit. © GUM

“In de Plantentuin, waarmee het GUM één entiteit vormt, ondersteunen vrijwilligers het tuinonderhoud (wieden, potten wassen, serres onderhouden ...) en de collectiewerking (zadenverzameling, herbarium, bibliotheek ...).”

“In totaal hebben we zo’n 80 vrijwilligers. Onze vrijwilligers zijn over het algemeen wat ouder en hoger opgeleid. De vrijwilligers op de collectielocaties hebben meestal een sterke link met de universiteit of de vzw Vrienden van de Plantentuin. Ze zijn bijvoorbeeld onderzoeker of student geweest. Het profiel van onze hosts is breder. Meestal zijn het wel kunstminnende museumfans.”

Wat houdt de studentenwerking in?



De studentenwerking van het GUM. © Mara Standaert

Evelien: “Studenten vormen een van de hoofddoelgroepen van het GUM. Het was voor ons logisch om hen ook actief te betrekken bij onze werking. Zo groeide het idee om een ‘Museum Student Team’ op te richten, afgekort als MuST.”

“MuST is gestart in oktober 2018, twee jaar voor de opening van het GUM. We lanceerden een oproep via enkele professoren en verdeelden affiches in verschillende faculteiten van de UGent. Deze oproep werd heel enthousiast onthaald. De voorwaarden om te kunnen deelnemen: je moet student zijn (UGent, KASK, Hogent, Artevelde Hogeschool ...) en tussen 18 en 25 jaar oud zijn.”

“We hebben nu een groep van 25 tot 30 studenten, die we ‘MuSTers’ noemen. Minstens eenmaal per maand organiseren we een activiteit voor hen. Dat kan gaan om een workshop door een museumprofessional, een brainstorm, een toelichting over onze plannen ... Via deze bijeenkomsten houden we hen op de hoogte en, vooral, vragen we hen om feedback. Bijvoorbeeld: voor de opening van het GUM moesten we

kiezen met welk redactiebureau we in zee zouden gaan. Het MuST heeft toen een doorslaggevende stem gekregen bij deze beslissing omdat de museumteksten natuurlijk ook studenten moeten aanspreken. Nu hebben we de reflex om aan het begin van elk traject het MuST te betrekken en hun input te gebruiken. Zo verbinden we hun leefwereld met die van het museum.”

“Onze MuSTers zijn een gevarieerde groep. Veel studenten hebben een achtergrond in de alfawetenschappen, maar we zorgen ook voor een vertegenwoordiging uit bijvoorbeeld de opleidingen fysica of biologie. Juist deze mix van achtergronden maakt de studentenwerking boeiend. We hebben studenten archeologie en biologie die vaak een bijzondere interesse hebben in de objecten. Studenten kunstwetenschappen hebben het museale denken vaak al in de vingers. Onze studenten sociale wetenschappen hebben dan weer een sterke publieksreflex.”

De vrijwilligers- en de studentenwerking zijn allebei voorbeelden van een ‘community’-werking. Gaat het om twee totaal verschillende werkingen of zien jullie toch raakpunten?

Hanne: “Het gaat natuurlijk om een ander profiel en andere verwachtingen die we koesteren. Maar er zijn toch ook wel gelijkenissen. We merken dat zowel de studenten als de klassieke vrijwilligers zich goed thuis voelen en zich vrij voelen om hun mening te uiten, ook al is die kritisch. Je merkt bij beide groepen een hoge mate van betrokkenheid. We maken er nu werk van meer bruggen te bouwen tussen beide werkingen omdat we overtuigd zijn van de kracht van intergenerationele uitwisseling.”

Naast deze community-werking, werken jullie ook met gidsen, stagiairs en jobstudenten. Hoe houden jullie het overzicht? Hoe maken jullie het verschil tussen al deze profielen?

Hanne: “De gidsen hebben een freelancestatuut en zijn geen vrijwilligers. Daar maken we een duidelijk onderscheid. De gidsen en vrijwillige hosts komen elkaar natuurlijk vaak tegen in het museum. We merkten dat deze groepen in het begin benieuwd waren naar elkaar en soms ook wat kritisch stonden tegenover elkaar. Nu organiseren we tweemaandelijks onze ‘GUM-salons’, bijeenkomsten voor zowel de vrijwilligers als de gidsen, die telkens in het teken staan van een bepaald thema, met een gastspreker. Zo voeden we hen met ideeën en leren de groepen elkaar ook beter kennen.”

“Daarnaast werken we nog met jobstudenten. Die worden vooral ingeschakeld in onze onthaal- en eventwerking en voor ondersteuning van onze backoffice. Sommige MuSTers zijn ook jobstudent. Maar voor ons is er ook hier een duidelijk onderscheid. Er is verschil in verantwoordelijkheid die je geeft aan een betaalde kracht, aan een vrijwilliger of een MuSTer. Onze verwachtingen naar jobstudenten zijn strikter, juist omdat ze betaald worden voor hun werk. Kortom: we hebben verschillende profielen en statuten in onze werking. Maar we maken wel een duidelijk onderscheid in wat we verwachten van deze profielen en de taken en verantwoordelijkheden die we geven.”

Hoe verloopt de zoektocht naar nieuwe MuSTers? En naar nieuwe vrijwilligers?

Evelien: “We lanceren per academiejaar een nieuwe oproep naar de studenten om deel uit te maken van het MuST. Daar komt altijd wel reactie op. We hebben dus jaarlijks nieuwe leden en dat geeft telkens een toffe dynamiek.”

Hanne: “Eind 2019 verspreidden we via verschillende kanalen een open oproep voor kandidaat-hosts, waar veel reactie op kwam. Op basis van kennismakingsgesprekken zijn we toen gestart met een groep van 35 hosts. Op dit moment krijg ik af en toe nog spontane kandidaturen en zo stromen nieuwe vrijwilligers binnen. Maar op dit moment zijn we niet actief op zoek naar vrijwilligers. We hebben al een grote vrijwilligersgroep en zijn nu vooral aan het bekijken of we de huidige vrijwilligers bijkomende rollen kunnen geven, op basis van hun expertise en interesse. Bijvoorbeeld: een host die ook interesse heeft in fotografie, kan worden ingeschakeld om collecties te helpen fotograferen.”

Hoe verloopt het onthaal van nieuwe studenten en vrijwilligers?

Evelien: “In MuST proberen we eerst de nieuwkomers apart samen te brengen. We organiseren dan een uitgebreide sessie over onze werking en onze collecties. Dat is een informeel kennismakingsgesprek, waarop deze nieuwkomers elkaar ook leren kennen. Daarop volgt een sessie met de hele groep, want we willen deze nieuwkomers natuurlijk zo snel mogelijk met andere MuSTers in contact brengen.”

Hanne: “Toen we onze werking met de hosts opstartten, organiseerden we een opleiding voor de hele groep. Die bestond uit een rondleiding, een toelichting over het museum, een kennismaking met het team, maar ook een vorming over onthaal, over interventies bij voorvallen (alarm, brand ...) en over wetenschapsfilosofie. Die introductie was voor sommige vrijwilligers best pittig. Het was natuurlijk niet de bedoeling dat ze alle info konden reproduceren. Wel wilden we hen onderdompelen in de sfeer van het museum.”

“Verder werken we met een briefingsdocument voor startende vrijwilligers. Daarin staat alles uitgelegd over de vordelen die vrijwilligers krijgen als lid van de universiteit, maar ook onze verwachtingen op het vlak van planning en organisatie. Verder is er natuurlijk nog een administratief luik. We werken met overeenkomsten waarin onder meer afspraken staan op het vlak van verzekeringen. We willen nog een document met een wie-is-wie uitwerken zodat de vrijwilligers weten wie er in het museum werkt. Van elke vrijwilliger willen we ook een fiche met foto zodat de collega’s op hun beurt weten wie de vrijwilligers zijn en ze een naam op de gezichten kunnen plakken.”

Hoe hou je de vrijwilligers gemotiveerd? En de studenten?

Evelien: “De inspraak en mogelijkheid tot feedback zijn op zich al sterke stimulansen voor de MuSTers. Verder houden we de studenten op meerdere manieren betrokken. We hebben onze bijeenkomsten, we nodigen hen uit voor activiteiten, er is een Facebookgroep, tijdens de examens kunnen ze in het museum studeren ... Af en toe geven we ook een presentje. Bijvoorbeeld: als eindejaarscadeau mochten de studenten een boek kiezen uit de shop. Verder polsen we vaak informeel hoe het gaat. Aan het einde van het academiejaar volgt dan een meer formele terugblik waarbij we evalueren hoe de voorbije maanden zijn verlopen voor de studenten.”

Hanne: “In onze vrijwilligerswerking is nabijheid belangrijk. Zeker met de hosts is er een nauw contact. We lopen vaak in het museum voor een informele babbel met de vrijwilligers. Onze hosts zijn over het algemeen open en uitgesproken. Tijdens zo’n babbel zullen ze gemakkelijk feedback geven. Die openheid is voor mij een indicatie dat de vrijwilligers zich thuis voelen.”

“Daarnaast hebben we een nieuwsbrief voor onze vrijwilligers. Zo zijn ze op de hoogte van wat er reilt en zeilt. Deze nieuwsbrief is zeker belangrijk voor de vrijwilligers die werken op een andere locatie dan het GUM, omdat ik hen minder vaak zie.”

“Naast geregeld contact en goede informatie, brengen we onze vrijwilligers samen. Zoals eerder gezegd, hebben we onze GUM-salons waarop we telkens een spreker uitnodigen. Deze bijeenkomsten vertrekken van een duidelijke inhoud, maar natuurlijk is er ook een sociale dimensie aan verbonden. Verder hielden we in juni een gesmaakte, eerste editie van ons vrijwilligersfeest, met activiteiten, een etentje en een optreden.”

“We werken niet met onkostenvergoedingen. We compenseren dat met onze bijeenkomsten en andere vormen van waardering. Af en toe trakteren we onze vrijwilligers op een presentje, in het kader van de Vrijwilligersdag of met eindejaar. En natuurlijk is het voor onze vrijwilligers van belang dat ze voelen nuttig werk te leveren en dat ze de resultaten ervan kunnen zien: een enthousiaste en geïnteresseerde bezoeker, een verzorgde omgeving en tuin, vordering op de collectiewerken.”

Wat doen jullie als er iemand vertrekt?

Hanne: “Als een vrijwilliger per mail aangeeft dat die stopt, dan probeer ik er altijd een gesprek aan vast te koppelen. Vaak vertrekt de vrijwilliger om persoonlijke redenen. Maar als het vertrek is ingegeven uit een onvrede, dan wil ik daar echt naar peilen. We hebben dit vooral meegemaakt bij de opstart van het GUM. Sommige vrijwilligers waren al jaren actief op de verschillende locaties van de universitaire collecties. Ze hadden een grote autonomie en er was geen echt overkoepelende aanpak. Met de komst van het GUM hebben we onze hele werking, ook de vrijwilligerswerking, geprofessionaliseerd en gestroomlijnd. Dat was niet altijd evident. We hebben veel gesprekken gevoerd met de bestaande vrijwilligers. Als ik voelde dat er een onvrede was, dan vond ik het belangrijk om dat bespreekbaar te maken. We hebben niet iedereen aan boord kunnen houden. Maar ik heb wel telkens geprobeerd om de samenwerking in schoonheid af te sluiten.”

Evelien: “Onze studentenwerking volgt het academiejaar. We vragen aan het einde van elk jaar wie er al dan niet interesse heeft zich volgend jaar opnieuw te engageren. Mocht een van de MuSTers vroegtijdig vertrekken uit onvrede dan zouden we het gesprek wel aangaan. Maar dat hebben we gelukkig nog niet meegemaakt. Wie afstudeert of aangeeft te willen stoppen, nodigen we ook altijd uit om ‘X-MuSTer’ te worden. Deze X-MuSTers blijven we op de hoogte houden en nodigen we ook uit voor activiteiten. Op termijn willen we hen inschakelen als ambassadeurs voor onze werking.”

Jullie hebben een uitgebreide en gevarieerde community-werking. Welke tips kunnen jullie meegeven aan andere organisaties met een gelijkaardige werking?

Hanne: “Neem je vrijwilligerswerking serieus, maar durf experimenteren. Bij de opstart van het GUM hebben we de controle wat moeten lossen omdat er veel tegelijk moest gebeuren. We rekruteerden een grote groep hosts. We konden hen wel een algemeen beeld schetsen, maar nog geen precieze invulling van hun rol. Dat gaven we ook zo aan in onze oproep en de gesprekken: we zullen het gaandeweg samen wat moeten ontdekken.”

“Hou verder voor ogen dat je werkt met mensen. Je moet mensen interessant vinden in al hun facetten. Als vrijwilligerscoördinator besta je zelf ook uit verschillende facetten. Ikzelf ben bijvoorbeeld sterk geïnteresseerd in wetenschap en maatschappelijke debatten, maar raak ook gewoon graag aan de praat. Zo kan ik met de ene vrijwilliger een diepgaand gesprek voeren over een politiek onderwerp. Met de andere hou ik dan weer een informele babbel over familie, uitstapjes, koetjes en kalfjes ... Kortom: probeer de veelheid van persoonsjes in jezelf te koppelen met de verschillende persoonlijkheden binnen je vrijwilligersploeg.”

“Spreek met je collega’s over de vrijwilligers, over wat vrijwilligers voor hen en de organisatie betekenen en vice versa. Want onze vrijwilligers komen niet alleen met mij in contact, maar uiteraard met de collega’s die hen begeleiden en de ganse staf. Daarom is het belangrijk dat het team mee is met je vrijwilligerswerking en dat neuzen in dezelfde richting staan.”

Evelien: “Zowel onze studenten- als onze vrijwilligerswerking zijn intensief. We krijgen er veel voor terug, maar het vraagt ook veel van het GUM. Hou daarmee rekening voor je start.”

“Tot slot: het is belangrijk om kritisch te blijven voor jezelf. Bijvoorbeeld: ons vrijwilligersteam en ons studententeam zijn divers qua leeftijd en opleidingen. Maar we hebben amper mensen van kleur. We moeten zo’n manco benoemen en ook proberen te verhelpen. Zo hebben we in onze oproep naar nieuwe MuSTers het belang van diversiteit benadrukt en aangegeven dat we daar als museum echt op willen werken.”

Meer weten over GUM? Surf naar <https://www.gum.gent/nl>

EEN BIJDRAGE VAN
Gregory Vercauteren

UPDATE
september 2022

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
Olga Van Oost, FARO. Vlaams
steunpunt voor cultureel erfgoed vzw,
Priemstraat 51, 1000 Brussel

ERFGOEDWIJZER

Deze bijdrage is een onderdeel van FARO’s Erfgoedwijzer, een online platform boordevol praktijkkennis, kunde en inzichten over cultureel erfgoed. Tal van handige modules, praktische tools en tips bieden u informatie en inspiratie bij uw dagelijkse cultureel-erfgoedpraktijk.

Meer info: www.erfgoedwijzer.be



Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GeenAfgeleideWerken 3.0 Unported licentie. Bezoek <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0> om een kopie te zien van de licentie.