



**Onthaalbrochure**

**Vrijwilliger**  
**Musea en Erfgoed Antwerpen**

# Welkom

Beste

We zijn blij je te mogen verwelkomen bij de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience. de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience is een afdeling van Musea en Erfgoed Antwerpen binnen het bedrijf Cultuur, Sport en Jeugd van de stad Antwerpen. Kortweg CS/MNE.

Als vrijwillige medewerker heb je vast nood aan praktische informatie. Met deze brochure ben je meteen op de hoogte van de voornaamste zaken.

Zit je nog met vragen, aarzel dan niet ze te stellen.  
De collega's maken je met plezier wegwijs. We hopen dat je je snel thuis voelt.

Ik wens je alvast een fijne tijd bij Musea en Erfgoed Antwerpen!

Lies Buyse  
Coördinator stedelijke erfgoed- en museumbelid

## Kennismaking met onze organisatie

---

### Wat doen we?

Onze missie is “mensen en collecties samenbrengen”. We willen onze collecties ontsluiten voor een ruim en gedifferentieerd publiek. Dat doen we in onze musea, bewaarbibliotheken, archieven en documentatiecentra, en via Antwerpen Boekenstad.

---

### Bevoegde schepen



Schepen Nabilla Ait Daoud is onze bevoegde schepen. Zij is schepen voor Cultuur.

---

### Bedrijfsdirecteur



Steven Thielemans is de bedrijfsdirecteur van Cultuur, Sport, Jeugd en Onderwijs (CS). Je vindt hem, samen met de stafdienst van CS, in Den Bell. Den Bell is het administratieve hart van stad Antwerpen, op het Francis Wellesplein 1 in 2018 Antwerpen.

---

### Directeur Cultuur



Wim Van Damme is directeur Cultuur. Hij is verantwoordelijk voor de coördinatie en de maximale samenwerking binnen de doelstellingen van cultuur. Je vindt hem samen met de staf cultuur in den Bell.

---

### Coördinator erfgoed- en museumbeleid



De coördinator stedelijk erfgoed- en museumbeleid van CS/MNE is Lies Buyse. Zij staat in voor de algemene coördinatie van CS/MNE. Je vindt haar samen met de coördinerende diensten (stafdienst en publieksbeleid) in den Bell.

---

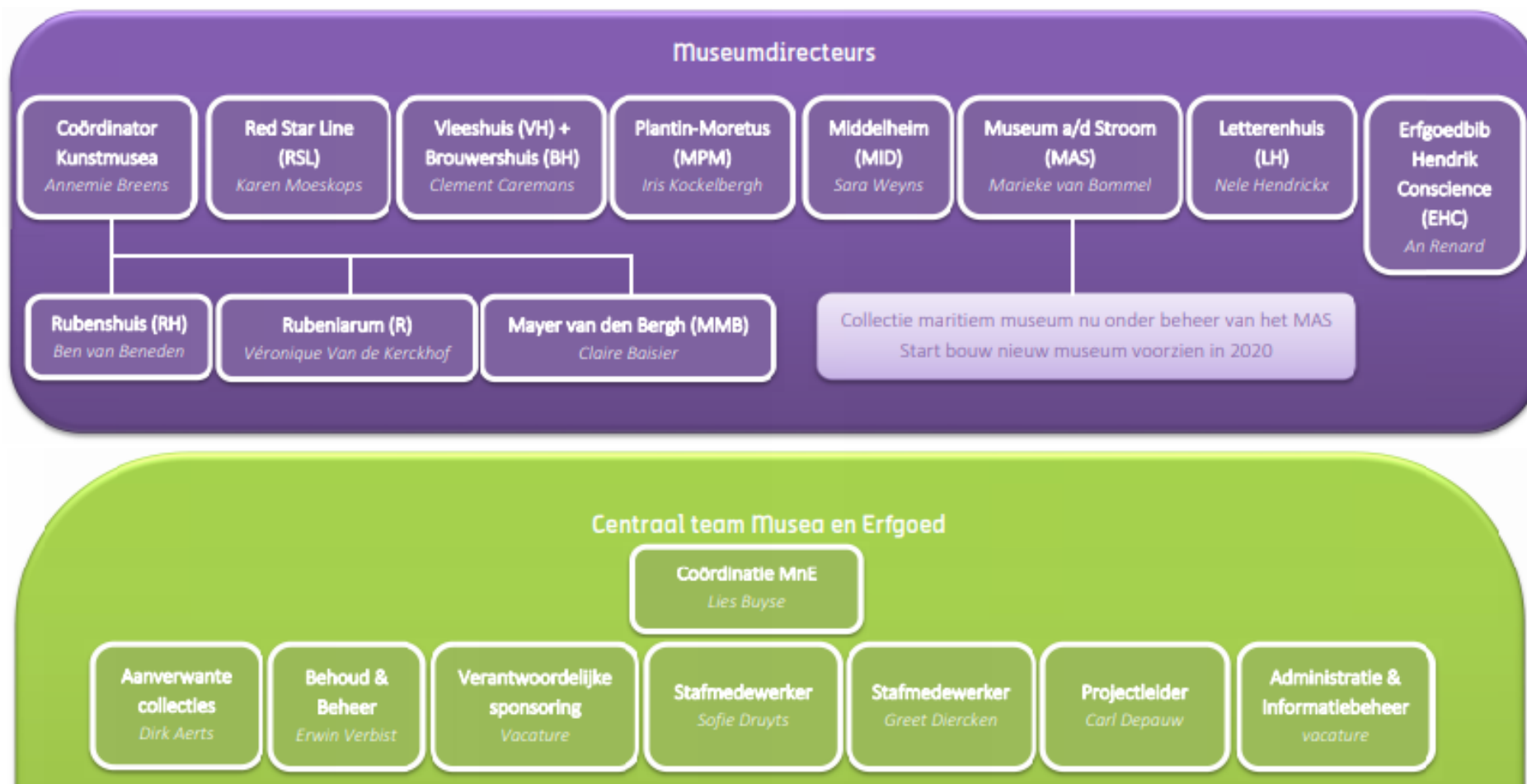
### Vrijwilligers coördinator



Sofie Druyts coördineert de vrijwilligersadministratie voor MNE. Je vindt haar in den Bell.  
e-mail: [sofie.druyts@stad.antwerpen.be](mailto:sofie.druyts@stad.antwerpen.be)  
[cs\\_mne\\_coordinatie@stad.antwerpen.be](mailto:cs_mne_coordinatie@stad.antwerpen.be)

---

# Organogram CS/MNE



De musea en erfgoedinstellingen van stad Antwerpen zijn:

**Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience**, Hendrik Conscienceplein 4 in 2000 Antwerpen  
tel. 03 338 87 10 - [consciencebibliotheek@antwerpen.be](mailto:consciencebibliotheek@antwerpen.be) - [www.consciencebibliotheek.be](http://www.consciencebibliotheek.be)



De Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience (EHC) is een studie- en stilteplek in het hart van de stad. Ze bewaart en verzamelt al meer dan vijf eeuwen Vlaams cultureel erfgoed. Het is dé bibliotheek voor wie meer wil weten over de geschiedenis van Antwerpen en Vlaanderen, en de Nederlandse letterkunde.

In de **leeszaal** kan u grasduinen in de indrukwekkende collectie van meer dan 1.5 miljoen volumes, van oude drukken, over historische en actuele kranten en tijdschriften, tot de meest recente publicaties. De parel van de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience is de historische **Nottebohmzaal**. Ze bevindt zich in het oudste gedeelte van het gebouw en staat bekend als een van de mooiste bibliotheekruimtes. De zaal is naast een boekenmagazijn en tentoonstellingsruimte ook de bewaarplaats van een aantal topstukken uit de collectie.

Vrijwilligers kunnen hun talenten inzetten op verschillende afdelingen: catalografie, collectievorming, magazijn, leeszaal, behoud en beheer, digitalisering en publiekswerking.

**Letterenhuis**, Minderbroedersstraat 22 in 2000 Antwerpen  
Tel. 03 222 93 20 – [letterenhuis@antwerpen.be](mailto:letterenhuis@antwerpen.be) – [www.letterenhuis.be](http://www.letterenhuis.be)



Het Letterenhuis (LH) is het centrale literatuurarchief van Vlaanderen. Niet alleen schrijversarchieven, maar ook archieven van literaire tijdschriften en uitgeverijen worden er bewaard. Dat materiaal wordt met zorg bewaard, als grondstof voor boeiende biografieën, literatuurgeschiedenissen, wetenschappelijke publicaties en verantwoorde tekstedities van werken uit de Vlaamse literatuur. Onderzoekers, studenten en andere geïnteresseerden kunnen de collectie van het Letterenhuis raadplegen in de leeszaal. Daarnaast houdt het Letterenhuis met een grote vaste presentatie en tijdelijke tentoonstellingen en evenementen de belangstelling voor het literaire erfgoed levendig.

Vrijwilligers in het LH helpen bij de afdeling collectiebeheer, meer bepaald bij het inventariseren. Sommige vrijwilligers schrijven ook voor het huistijdschrift Zuurvrij.

**Middelheimmuseum**, Middelheimlaan 61 in 2020 Antwerpen  
Tel. 03 288 33 60 – [middleheimmuseum@antwerpen.be](mailto:middleheimmuseum@antwerpen.be) – [www.middelheimmuseum.be](http://www.middelheimmuseum.be)



Het openluchtmuseum toont moderne en hedendaagse kunst in een groene parkomgeving. Stukken van onder meer Auguste Rodin, Henry Moore, Rik Wouters, Juan Muñoz, Panamarenko, Chris Burden, Dan Graham, Ai Weiwei, Roman Signer ... geven een uniek overzicht van meer dan honderd jaar beeldende kunst. Jaarlijks nodigt het museum ook gerenommeerde of beloftevolle kunstenaars uit.

Vrijwilligers in het MID helpen in het Documentatiecentrum en bij het onderhoud van beelden.

**MAS** (Museum aan de Stroom), Hanzestedenplaats 1 in 2000 Antwerpen  
tel. 03 338 44 00 – [mas@antwerpen.be](mailto:mas@antwerpen.be) – [www.mas.be](http://www.mas.be)



Het MAS vertelt een stroom van verhalen. Het is een museum over wereldwijde verbondenheid tussen mensen en collecties vanuit uiteenlopende denk- en leefwerelden. We zijn actief in het iconische MAS-gebouw zelf, maar ook aan de Scheldekaaien en in heel de stad Antwerpen.

Een team vrijwilligers zorgt voor de restauratie van onze unieke havenkranen, terwijl anderen zich toeleggen op het onderhoud en restauratie van schepen in het maritiem park ter voorbereiding van een verhuis naar de droogdokkensite. Naast vrijwilligers met zeebenen, krijgt het MAS hulp van verwelkomende gastheren en gastvrouwen, vrijwilligers die helpen bij registratie, interviews en beeldverwerking, projectvrijwilligers die op zoek gaan naar erfgoed in de stad en het enthousiaste team van MAS in Jonge Handsen (15-25 jaar).

Er zijn vrijwilligers die zich inzetten bij het onderhoud en restauratie van maritiem- en havengebonden erfgoed. Hiertoe behoren onder meer de collectie echte boten van het Museum aan de Stroom maar ook de verzameling geklasseerde Antwerpse havenkranen. Naast vrijwilligers met zeebenen, heeft het MAS ook gastheren en gastvrouwen, mensen die helpen bij de beeldverwerking, mensen die zich engageren voor tijdelijke projecten en het team van MAS in Jonge Handsen.



**Museum Mayer van den Bergh**, Lange Gasthuisstraat 19 in 2000 Antwerpen  
tel. 03 338 81 88 – [mmb@antwerpen.be](mailto:mmb@antwerpen.be) – [www.museummayervandenbergh.be](http://www.museummayervandenbergh.be)



Museum Mayer van den Bergh (MMB) herbergt een unieke verzameling West-Europese kunst van de 14<sup>de</sup> tot de 17<sup>de</sup> eeuw. De collectie werd samengesteld door Fritz Mayer van den Bergh, een 19<sup>de</sup>-eeuwse kunstliefhebber die bijna voltiids kunst verzamelde. De collectie is van onschatbare waarde. Zo zijn er wereldwijd nog maar een veertigtal schilderijen van Pieter Breugel de Oude bewaard, waarvan er twee in het Museum Mayer van den Bergh hangen. Eén daarvan is het beroemde werk *Dulle Griet*.

Het hele museum, dat overigens heel huiselijk aandoet, hangt en staat vol met schilderijen, beeldhouwwerken, wandtapijten, tekeningen en glasramen. Het is niet moeilijk om je te laten verleiden door de verfijnde smaak van de verzamelaar.

De vrijwilligers in MMB zijn bezig met het depotbeheer, het ontstoffen van de objecten en interne verhuisbewegingen, of met het transcriberen van documenten, fotoregistratie ...

**Museum Plantin-Moretus**, Vrijdagmarkt 22-23 in 2000 Antwerpen  
Tel. 03 221 14 50 – [museum.plantin.moretus@antwerpen.be](mailto:museum.plantin.moretus@antwerpen.be) – [www.museumplantinmoretus.be](http://www.museumplantinmoretus.be)



In het authentieke woonhuis en atelier van de drukkersfamilie Plantin-Moretus komt de geschiedenis tot leven. De eeuwenlange geschiedenis van het boek, de drukkunst en ondernemingszin komt hier tot leven. Hier staan de oudste drukpersen ter wereld. Tel daarbij de tienduizenden boeken over zowat alles wat mensen fascineert én een prachtige kunstcollectie. Dit UNESCO-werelderfgoed biedt je een unieke historische ervaring, die je meevoert naar de gouden zestiende eeuw van Antwerpen.

Vrijwilligers in MPM werken mee aan het reinigen en herverpakken van de collectie, aan de conservatie van eeuwenoude brieven en boeken, maar zijn actief op gebied van inventarisatie en scanwerk, geven drukdemonstraties, zijn gastheer of gastvrouw,...

**Museum Vleeshuis | Klank van de Stad**, Vleeshouwersstraat 38 in 2000 Antwerpen  
tel. 03 292 61 01 – [vleeshuis@antwerpen.be](mailto:vleeshuis@antwerpen.be) - [www.museumvleeshuis.be](http://www.museumvleeshuis.be)



Museum Vleeshuis (VH) toont 600 jaar muziek en dans. De collectie – bestaande uit onder meer instrumenten, prenten, teksten en maquettes – vertelt verhalen van muzikanten, beiaardiers en operazangers en wekt hun optredens weer tot leven.

In het VH onderzoekt een vrijwilligster momenteel post-archeologisch glas. Zij beschrijft nauwgezet de drinkbrekers, bierpullen, wijnglazen, kommetjes enzovoort, tekent ze en doet onderzoek naar hun herkomst. Haar werk sluit aan bij een meerjarig project waarbij de collectie glas zal worden gecatalogeerd en gepubliceerd.

**Red Star Line Museum**, Montevideostraat 3 in 2000 Antwerpen  
tel. 03 298 27 70 – [www.redstarline.be](http://www.redstarline.be) – [redstarline@antwerpen.be](mailto:redstarline@antwerpen.be)



In de historische loodsen van de legendarische rederij met de rode ster in de vlag, is vandaag het Red Star Line Museum (RSL) gevestigd. Hier wordt het verhaal verteld van de miljoenen Europeanen die moedig of wanhopig genoeg waren om hun oude leven achter te laten, op zoek naar een beter bestaan. Via een emotionele rollercoaster van hoge verwachtingen en diepe teleurstellingen, jagende adrenaline en slapeloze nachten gaat het richting droom die werkelijkheid wordt. Of niet. De voormalige havenloodsen van Red Star Line zijn de perfecte plek om de verhalen van talloze reizigers tastbaar en zichtbaar te maken. In deze inspirerende omgeving worden hun dromen en verzuchtingen tot leven gewekt.

Het RSL heeft enkele Latijns-Amerikaanse vrijwilligers die zich sinds het najaar van 2016 inzetten om interviews te transcriberen. Veel vrijwilligers ondersteunen bij evenementen zoals dansavonden, de familiedag en het vertelfestival of helpen tijdens de kantooruren met administratieve taken. Nieuw: veldwerkers die met een verhalenbus de stad in trekken...



**Rubenianum**, Kolveniersstraat 20 in 2000 Antwerpen  
Tel. 03 201 15 77 – [www.rubenianum.be](http://www.rubenianum.be) – [rubenianum@antwerpen.be](mailto:rubenianum@antwerpen.be)



Het Rubenianum (R) is een onderzoeksinstituut voor Vlaamse kunst van de 16de en de 17de eeuw. De rijke artistieke traditie van de Zuidelijke Nederlanden telt duizenden kleine en grote meesters. Om hun nagelaten werken blijvend te begrijpen en waarderen, zijn onderzoek en kennis essentieel. Het Rubenianum verzamelt en ontwikkelt deze kennis en stelt ze ter beschikking voor zowel een professioneel als een in erfgoed geïnteresseerd publiek.

Vrijwilligers in R helpen met bibliotheekwerking, adviesverlening en zorgen voor de documentatie en de archieven.

**Rubenshuis**, Wapper 9-11 in 2000 Antwerpen  
tel. 03 201 15 55 – [rubenshuis@antwerpen.be](mailto:rubenshuis@antwerpen.be) – [www.rubenshuis.be](http://www.rubenshuis.be)



Het Rubenshuis (RH) is meer dan een museum. Natuurlijk vindt u hier een indrukwekkende collectie topstukken van de meester, zijn collega's en zijn tijdgenoten. De vaste collectie wordt voortdurend aangevuld en er worden indrukwekkende tijdelijke tentoonstellingen ingericht, geïnspireerd op en door het werk van de grote barokschilder.

Maar in tegenstelling tot een 'gewoon' museum maken bezoekers hier kennis met werk van Rubens op heel vertrouwd terrein. In het huis van de meester. Het vraagt niet heel veel verbeelding om hem in zijn huis te ontmoeten: aan het werk in zijn atelier misschien, of aan tafel met vrouw en kinderen.

In het Rubenshuis is momenteel een vrijwilliger bezig met de ondersteuning en opzoekwerk rond de restauratie van het Rubenshuis in de periode 1938-1946.

## Definitie en wetgeving vrijwilligerswerk

Een groot aantal enthousiaste vrijwilligers zet zich actief en belangeloos in voor onze stad. Zij nemen taken op zich die niet strikt tot het takenpakket van de reguliere werknemers behoren, of er veelal tussenuit vallen.

De stad wil dat vrijwilligerswerk aanmoedigen en uitbreiden waar mogelijk. Daarom maakte ze afspraken om tot een eenduidig vrijwilligersbeleid te komen. Die afspraken gelden voor de vrijwilligers van de stad, het OCMW en de stedelijke vzw's.

---

### Wat is vrijwilligerswerk?

De vrijwilligerswetgeving definieert vrijwilligerswerk als volgt:

Vrijwilligerswerk is een activiteit

- uitgevoerd door een natuurlijk persoon
- die onbetaald en onverplicht wordt verricht
- ten behoeve van anderen of van de samenleving
- in min of meer georganiseerd verband, anders dan het familie- of privé-verband, op voorwaarde dat dit georganiseerd verband geen winstoogmerk heeft
- die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling.

---

### Wie kan vrijwilliger zijn?

Iedereen mag vanaf het jaar waarin hij of zij 16 jaar wordt, vrijwilligerswerk doen. De Belgische nationaliteit hebben, is geen vereiste. Alle mensen uit de Europese Unie, mensen met een geldige verblijfsvergunning en bepaalde asielzoekers mogen zonder problemen vrijwilligerswerk doen.

Sommige vrijwilligers hebben wel een meldingsplicht omdat ze een vervangingsinkomen ontvangen:

#### Je ontvangt een uitkering van de RVA?

Dan heb je meldingsplicht en moet je op voorhand specifieke formulieren invullen. Het gaat om:

- volledige uitkeringsgerechtigde werklozen
- deeltijdse werklozen, die een aanvullende uitkering ontvangen van de RVA
- tijdelijk werklozen
- werklozen met bedrijfstoelage (bruggepensioneerden)

Je vult het formulier C45B in en laat dit door de bedrijfsdirecteur van CS ondertekenen. Je geeft het ingevulde formulier door aan de vakbond, hulpkas of rechtsreeks aan de RVA.

Je mag meteen nadat de melding is gedaan, starten. De RVA heeft 12 dagen de tijd om op de melding te reageren. Afhankelijk van de reactie van de RVA kan je blijven vrijwilligen, moeten de taken aangepast worden of moet je stoppen.

---

### **Je ontvangt een leefloon van het OCMW?**

Je brengt je persoonlijke dossierbeheerder bij het OCMW vooraf op de hoogte. Die moet zijn akkoord geven. Doe je dat niet, dan riskeer je de uitkering te verliezen.

### **Je krijgt een ziekte- of invaliditeitsvergoeding van het ziektefonds?**

De adviserend geneesheer van de mutualiteit moet eerst akkoord zijn én vooraf een schriftelijke toelating geven. Deze geneesheer zal kijken of het vrijwilligerswerk de gezondheid niet in gevaar brengt. Een gewoon briefje van de huisdokter is niet genoeg!

---

## **Vergoeding**

Vrijwilligerswerk is onbezoldigd: prestaties worden dus niet betaald. Een organisatie kan kiezen om kosten (vervoer, telefoongesprekken, een broodje...) te vergoeden. Binnen de stad is elk bedrijf vrij om het type en bedrag van de kostenvergoeding te bepalen.

CS/MNE hanteert een **forfaitaire kostenvergoeding**.

De kostenvergoeding bedraagt 5,5 euro voor wie zich een halve dag inzet, 8,5 euro voor wie zich meer dan een halve dag (> 4 uur) inzet. Waarschijnlijk eet je iets tijdens de pauze.

Er is een maximum per dag en per jaar. In 2019 bedraagt de maximum vrijwilligersvergoeding 34,71 euro per dag én maximum 1.388,40 euro per jaar. Hou hier rekening mee als je bv. in de voormiddag in een museum aan de slag bent en 's avonds als vrijwilliger helpt bij een evenement.

---

## **Voordelen**

Als vrijwilliger bij CS/MNE geniet je van enkele voordelen:

- je persoonlijke vrijwilligerskaart geeft je gratis toegang tot de stedelijke musea en erfgoedinstellingen die hierboven in het kort werden toegelicht
- je wordt uitgenodigd voor een jaarlijks vrijwilligersfeest

---

## **Verzekering**

Je bent als vrijwilliger bij de stad verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen.

### **Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid** polis 45.254.996

Wanneer kan je als vrijwilliger de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid invoeren?

- Als je een fout hebt begaan ten opzichte van alles en iedereen buiten de stad Antwerpen.

Wat is verzekerd?

- lichamelijke schade aan derden
  - materiële schade aan derden
  - schade aan eigendom van de stad en aan zichzelf wordt niet verzekerd.
-

---

### **Verzekering lichamelijke ongevallen** polis 06061202

Wanneer kan je als vrijwilliger de verzekering lichamelijke ongevallen inroepen?

- als je een ongeval (lichamelijke schade) hebt.  
Als je een letsel had voor de start van het vrijwilligerswerk, wordt dat niet verzekerd.

Wat is er verzekerd?

- lichamelijke schade
- materiële schade in combinatie met lichamelijke schade

### **Welke procedure moet je volgen bij ongeval?**

- Je licht je verantwoordelijke zo snel mogelijk in.
- Laat het medische luik (model B) van het aangifteformulier voor arbeidsongevallen invullen door de behandelende arts.
- Bezorg het ingevulde medisch luik (model B) zo snel mogelijk aan je vrijwilligersverantwoordelijke of stuur het rechtstreeks naar [pm\\_arbeidsongeval@stad.antwerpen.be](mailto:pm_arbeidsongeval@stad.antwerpen.be)
- Als de verzekeraar (Ethias) het ongeval als arbeidsongeval erkent dan betalen zij alle kosten van het ongeval. Ga niet naar uw ziekenfonds met rekeningen van een erkend arbeidsongeval. Bezorg alle originele rekeningen dokter, apotheek, ziekenhuis,... aan Ethias.

## **Ondersteuning**

---

Voor info over regelgeving en nieuws over vrijwilligerswerk, kan je terecht bij het **Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk**:  
<http://www.vlaanderenvrijwilligt.be>.

Amerikalei 164 b in 2000 Antwerpen, tel. 03 218 59 01

Heb je vragen over administratie, contracten, de vrijwilligerswetgeving, vergoedingen, enz. dan kan je terecht bij de stedelijke dienst **Servicepunt vrijwilligers**.

Je kan hen bereiken op 03 338 70 10 en via e-mail:

[vrijwilligers@antwerpen.be](mailto:vrijwilligers@antwerpen.be)

---

## Registratie

Elke organisatie is wettelijk verplicht om alle vrijwilligers te registreren. De stad Antwerpen doet die registratie in een databank: Fenix, daarin staan:

- de namen van de vrijwilligers
- de bedragen die ze hebben ontvangen aan onkostenvergoedingen
- de data van ontvangst.

Het register kan worden opgevraagd door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheden van de Provinciale en Plaatselijke Overheden (RSZPPO).

De stedelijke medewerkers die toegang hebben tot deze databank ondertekenden de clausule dat zij de privacy-wetgeving respecteren. Je gegevens worden niet gedeeld met derden!

---

### Persoonsgegevens

Je persoonsgegevens (naam, adres, telefoon, bankrekening...) worden één keer genoteerd.

Je gegevens worden door de stad Antwerpen verwerkt onder toezicht van de stedelijke functionaris voor gegevensbescherming, Anne Baré - informatieveiligheid@stad.antwerpen.be.

Je gegevens zullen enkel gebruikt worden voor registratie in het vrijwilligersregister van de stad Antwerpen. Dit register wordt overhandigd bij sociale of fiscale controle.

Je hebt het recht om jouw gegevens mee te delen, te verbeteren of te laten verwijderen. Neem daarvoor contact op met je vrijwilligersverantwoordelijke.

Verder heb je ook het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende overheid (de Gegevensbeschermingsautoriteit), als je vindt dat je gegevens op een foutieve manier verwerkt worden.

---

### Vrijwilligersdossier

Voor de start van je vrijwillige inzet wordt een vrijwilligersdossier opgemaakt. Dit dossier volgt een precies verloop:

- invullen van de afsprakennota, hierin staat onder andere:
  - basis persoonsgegevens
  - je vrijwillige taken
  - adres van het vrijwilligerswerk
  - data of planning van het vrijwilligerswerk
  - de meldingsplicht
  - de verzekeringsgegevens
- controleren van alle gegevens
- vraag goedkeuring bedrijfsdirecteur

Zodra de bedrijfsdirecteur de aanvraag goedkeurt, zal je verantwoordelijke je de afsprakennota bezorgen.

**Vanaf dan** je ook verzekerd, en **mag je starten**.

---

### Prestaties

Elke prestatie moet in de databank worden geregistreerd. Dit is een taak van je vrijwilligersverantwoordelijke of een collega.

---



---

**Vrijwilligersverklaring  
en betaling**

Maandelijks maakt de vrijwilligersverantwoordelijke een verklaring op. De verklaring bevat een overzicht van de data en vergoedingen, je naam en het rekeningnummer waarop het bedrag wordt betaald.

---

**Communicatie**

Bij de start van het vrijwilligerswerk wordt je naam aan een 'Groep' toegevoegd. Die 'Groep' bevat alle namen en e-mailadressen van de vrijwillige medewerkers van een museum of erfgoedinstelling. Op die manier kunnen wij je berichten en uitnodigingen sturen.

---

## Gedrag

De stad verwacht dat zowel bezoldigde als vrijwillige medewerkers een klantvriendelijke houding aannemen.

---

### **Welk gedrag verwachten we van jou?**

Je bent vriendelijk en beleefd in je contact met het publiek en met de medewerkers van andere diensten.

De algemene gedragscode van de stad is gebaseerd op de vijf A-waarden:

- kostenbewustzijn
  - klantgerichtheid
  - samenwerken
  - integriteit
  - omgaan met diversiteit
- 

### **Alcohol, drugs en roken**

Het gebruik van alcohol en drugs is verboden.

Er mag niet gerookt worden op de werkvloer.  
Roken is enkel buiten toegelaten.

---

### **Kledij**

Voor vrijwilligers volgen wij de algemene kledingvoorschriften die gelden voor alle medewerkers van stad en OCMW. Dat wil zeggen dat personeel dat direct in contact staat met publiek, klanten of externe partners, degelijke, niet opzichtige kledij draagt.

Uiterlijke symbolen van levensbeschouwelijke, politieke, syndicale, sportieve... overtuiging worden niet tijdens de werkuren gedragen, ook niet voor het goede doel.

---

### **Veiligheid en gezondheid**

Hoewel je zo deskundig en klantvriendelijk mogelijk optreedt, kan je geconfronteerd worden met agressie van de klant. In dat geval blijf je best kalm en rustig, en roep je indien nodig de hulp in van een leidinggevende of collega.

Bij agressie wordt ook steeds de politie gewaarschuwd. Dit mag je zelf doen of kan je indien nodig laten doen door een collega of iemand die op dat ogenblik getuige is van het voorval of als eerste persoon contact heeft met jou.

#### Verbandkist + dringende medische verzorging

Op je werkplek vind je zeker een verbandkist met de vereiste voorzieningen. Er zijn tevens op elke plek personen aangewezen die eerste hulp kunnen en mogen verlenen. Ze kregen hiervoor een opleiding en vernieuwen deze regelmatig. Je vraagt best op de betrokken locatie even na wie je de eerste zorgen kan en mag toedienen.

---

**Vrijwilligersverantwoordelijke**

**Naam**

---

**Locatie**

---

**Telefoon**

---

**E-mail**

---