



Museumvereniging

**Rapport Enquête Nulmeting
Kwaliteitszorg**

Juni 2009

Door Laura de Bonth-Boonsta
en Anne van Velden

Rapport Enquête Nulmeting Kwaliteitszorg

Nederlandse Museumvereniging

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Onderzoeksopzet en uitvoering	3
3.	Analyse	4
3.1	Vraag 1 Wat is de naam van uw museum?	4
3.2	Vraag 2 Welke kwaliteitszorgtrajecten of -certificaten gelden binnen het museum?	4
3.3	Vraag 3 Bestuur en Beleid	4
3.4	Vraag 4 Medewerkers	5
3.5	Vraag 5 Bezoekers	5
3.6	Vraag 6 Veiligheid	5
3.7	Vraag 7 collectie	6
3.8	Vraag 8 Heeft u verder nog suggesties of opmerkingen?	6
4.	Arbeidsvoorwaarden	6
5.	Conclusie	7

Bijlagen

Bijlage 1	Vragenlijst geregistreerde en niet-geregistreerde musea	9
Bijlage 2	Respondenten	10
Bijlage 3	Antwoorden vraag 2	12
Bijlage 4	Antwoorden vraag Bestuur en beleid	13
Bijlage 5	Antwoorden vraag Medewerkers	14
Bijlage 6	Antwoorden vraag Bezoekers	15
Bijlage 7	Antwoorden vraag Veiligheid	16
Bijlage 8	Antwoorden vraag Collectie	17
Bijlage 9	Antwoorden vraag 8	18
Bijlage 10	Antwoorden elementen arbeidsvoorwaarden	21
Bijlage 11	Verbanden	22

Rapport Enquête Nulmeting Kwaliteitszorg

1. Inleiding

Nederland kent geen museumwet en de titel Museum is dan ook niet beschermd. Om toch een standaard te stellen hebben de Nederlandse Museumvereniging (Museumvereniging) en het Landelijk Contact van Museumconsulenten (LCM) in 2000 gezamenlijk de Stichting het Nederlands Museumregister (het register) opgericht. Er zijn in Nederland verschillende andere kwaliteitszorgtrajecten zoals visitatie.

De oorspronkelijke gedachte dat het register een instrument is van musea zélf, waarbij collega's elkaar stimuleren om de kwaliteit van hun musea te verbeteren, komt niet geheel tot zijn recht. Er is daarom besloten het register te vernieuwen. Er is niet eerder kwantitatief onderzoek gedaan naar de stand van zaken van kwaliteitszorg in Nederlandse musea. Voordat het nieuwe register gerealiseerd is wil de Museumvereniging een beeld krijgen van deze stand van zaken zodat deze over vier jaar vergeleken kan worden met de nieuwe situatie. Er is daarom besloten tot een nulmeting middels een enquête.

2. Onderzoekopzet en uitvoering

De onderzoeksvraag luidde: "Wat is de stand van zaken op het gebied van kwaliteitszorg in musea?" Om deze vraag te beantwoorden zijn twee vrijwel identieke enquêtes opgesteld, één voor geregistreerde en één voor niet-geregistreerde musea. Er zijn twee versies verstuurd omdat geregistreerde musea impliciet al voldoen aan bepaalde eisen waar naar gevraagd wordt, zij kregen daarom een kortere versie. In de enquête kwamen de volgende onderwerpen aan bod: kwaliteitszorg trajecten en certificaten, bestuur en beleid, medewerkers, bezoekers, veiligheid en collectie. De volledige vragenlijsten vindt u in bijlage 1.

Om een compleet overzicht te krijgen was het wenselijk ook te kijken naar de vorm en inhoud van de arbeidsvoorwaarden bij de doelgroep. Echter, omdat dit de enquête erg lang zou maken en deze informatie via een ander onderzoek, de Arbeidsvoorwaarden inventarisatie, al beschikbaar was is besloten dit niet in de enquête op te nemen. In plaats daarvan zijn de gegevens uit de Arbeidsvoorwaarden inventarisatie van oktober 2008 toegevoegd aan dit rapport. Bij herhaling van dit onderzoek moet nagedacht worden over hoe deze gegevens opnieuw achterhaald kunnen worden.

De enquête is op 16 maart verstuurd naar alle leden van de Museumvereniging en alle geregistreerde musea, een totaal van 537 musea, en heeft open gestaan tot en met 3 april. Versie één is aan 399 geregistreerde musea gestuurd en versie twee aan 138 niet-geregistreerde musea. Respectievelijk zijn er 10 en 6 foutmeldingen teruggekomen. De enquête is ingevuld door 148 geregistreerde musea, een uitstekende respons van 37%, en door 34 niet-geregistreerde musea, een goede respons van 25%. De complete vragenlijst vindt u in bijlage 1. Een volledig overzicht van de respondenten vindt u in bijlage 2.

Als het onderzoek herhaald wordt is het raadzaam rekening te houden met de volgende zaken. Het is gebleken dat de geregistreerde musea graag willen laten weten dat zij geregistreerd zijn. Zelf weten zij niet dat zij een aparte enquête hebben ontvangen waardoor wij al weten dat dit zo is. Dit is eenvoudig opgelost door bij keurmerken de antwoordoptie register toe te voegen. Verder is de antwoordoptie n.v.t. zoals verwacht niet altijd correct gebruikt hetgeen de analyse soms lastig maakte. Eventueel is hier bij het volgende onderzoek een oplossing voor te vinden.

3. Analyse

De enquêtevragen zullen hieronder per vraag aan bod komen. Vraag drie tot en met zeven bestonden uit een reeks vragen rond de thema's bestuur en beleid, medewerkers, bezoekers, collectie en veiligheid. Er is voor gekozen om een dertiental kruisverbanden te leggen tussen de verschillende antwoorden op deze reeks vragen. Deze vindt u in bijlage 11.

3.1 Vraag 1 Wat is de naam van uw museum?

Het complete overzicht van de 148 geregistreerde musea en de 34 niet-geregistreerde musea vindt u in bijlage 2.

3.2 Vraag 2 Welke kwaliteitszorgtrajecten of -certificaten gelden binnen het museum? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Uit de antwoorden blijkt dat er in de geregistreerde musea meer met kwaliteitszorgtrajecten gewerkt wordt dan in niet-geregistreerde musea. Bij zowel de geregistreerde als niet-geregistreerde musea wordt visitatie (respectievelijk 20,3 % en 17,6%) het meest genoemd. Daarop volgen Spectrum (respectievelijk 14,2% en 14,7%), DEN (Digitaal Erfgoed Nederland met respectievelijk 13,5% en 8,8%) en MAS (Museum Analyse Systeem met respectievelijk 9,5% en 14,7%).

Het EFQM model (European Foundation for Quality Management), Qualiborg en TQM (Total Quality Management) worden door geen van de respondenten toegepast. De niet-geregistreerde musea maken tevens geen gebruik van het INK Model, CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving) en Qmus. Er zijn 46 musea, ofwel 39%, die bij de optie Anders aangeven geen enkel kwaliteitszorg traject of certificaat te hebben. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 3.)

3.3 Vraag 3 Bestuur en Beleid

De geregistreerde musea hebben een grote voorsprong op de niet-geregistreerde als het aankomt op informatie-, educatie-, doelgroepen-, communicatie- en marketing- plannen. Een beleidsplan is in het algemeen wel aanwezig. Directie- en bestuursreglementen behoeven aandacht evenals jaarlijkse functioneringsgesprekken met bestuurders. De Code Cultural Governance wordt, vooral door niet-geregistreerde musea, weinig toegepast. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 4.)

Vraag 3 Bestuur en Beleid Percentages bij antwoord: ja	Geregistreerd	Niet-geregistreerd
Is er een algemeen beleidsplan?	100%	88.2%
Is er een informatiebeleidsplan?	100%	32.4%
Is er een educatief beleidsplan?	100%	44.1%
Is er een doelgroepenbeleid?	100%	58.8%
Is er een communicatieplan?	100%	44.1%
Is er een marketingplan?	100%	38.2%
Is er een openbaar jaarverslag?	100%	70.6%
Is er een financieel jaarverslag?	100%	94.1%
Wordt in uw museum het bestuursmodel toegepast?	63.5%	58.8%
Wordt in uw museum het Raad van Toezicht model toegepast?	18.2%	23.5%
Zijn er jaarlijks functioneringsgesprekken met de bestuurders?	29.7%	32.4%
Is er een directiereglement?	36.5%	32.4%
Is er een bestuursreglement?	43.9%	38.2%
Past u de Code Cultural Governance toe?	39.2%	20.6%

* Bij meer dan 75% is het percentage dik gedrukt.



3.4 Vraag 4 Medewerkers

In veel gevallen hebben musea wel functieomschrijvingen voor hun vaste medewerkers maar verder scoren alle onderwerpen met betrekking tot medewerkers laag tot zeer laag. Vooral de functieomschrijvingen voor vrijwilligers, opleidingsplannen in het algemeen en medewerkerstevredenheidsonderzoeken krijgen weinig aandacht. Opvallend is dat de niet-geregistreerde musea het over het algemeen iets beter op orde hebben dan de geregistreerde, dit is met name zo waar het functioneringsgesprekken met vrijwilligers betreft. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 5.)

Vraag 4 Medewerkers Percentages bij antwoord: ja	Geregistreerd	Niet-geregistreerd
Zijn er functieomschrijvingen voor alle vaste medewerkers?	73%	76.5%
Zijn er functieomschrijvingen voor alle vrijwilligers?	39.9%	44.1%
Zijn er jaarlijkse functioneringsgesprekken met vastlegging voor alle vaste medewerkers?	60.1%	70.6%
Zijn er jaarlijkse beoordelingsgesprekken met vastlegging voor alle vrijwilligers?	33.8%	50%
Zijn er persoonlijke opleidingsplannen (POP) voor alle vaste medewerkers?	22.3%	23.5%
Is er een vertrouwenspersoon voor alle medewerkers?	50.7%	44.1%
Doet u structureel medewerkerstevredenheidsonderzoek?	19.6%	17.6%
Zijn er structurele informatiestromen voor medewerkers (zoals intranet of een informatieblad)?	70.3%	58.8%
Evalueert u structureel tentoonstellingen intern (met het personeel)?	60.1%	67.6

* Bij meer dan 75% is het percentage dik gedrukt.

3.5 Vraag 5 Bezoekers

Alleen wat betreft de voorzieningen voor gehandicapten zijn musea goed uitgerust, op alle andere gebieden betreffende bezoeker zijn verbeteringen nodig. Vooral evaluaties met het publiek worden weinig uitgevoerd en ook een klachtenregeling is opvallend weinig aanwezig. Niet-geregistreerde musea hebben bovendien niet vaak voorzieningen voor buitenlanders. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 6.)

Vraag 5 Bezoekers Percentages bij antwoord: ja	Geregistreerd	Niet-geregistreerd
Is er een gastvrijheidsbeleid?	54.1%	50%
Hanteert u bezoekvoorwaarden?	61.5%	58.8%
Heeft u speciale voorzieningen voor jongeren?	64.2%	52.9%
Heeft u speciale voorzieningen voor buitenlanders?	48%	29.4%
Heeft u speciale voorzieningen voor gehandicapten?	79.1%	70.6%
Doet u structureel aan publieksonderzoek?	43.9%	41.2%
Is er een procedure voor het afhandelen van informatievragen?	62.2%	64.7%
Is er een klachtenregeling voor bezoekers?	37.2%	41.2%
Evalueert u structureel tentoonstellingen extern (met het publiek)?	12.2%	26.5%

* Bij meer dan 75% is het percentage dik gedrukt.

3.6 Vraag 6 Veiligheid

Op het gebied van veiligheid is de BHV kennis en het calamiteitenplan redelijk op orde met percentages boven de 75%. Er is veelal geen plan voor de collectie en de calamiteitenplannen voor zowel collectie als personeel worden vaak niet jaarlijks geoefend. Geregistreerde musea hebben dit soort zaken wel vaker geregeld dan niet-geregistreerde. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 7.)

Vraag 6 Veiligheid	Geregistreerd	Niet-geregistreerd
Percentages bij antwoord: ja		
Wordt de BHV kennis in de organisatie structureel op peil gehouden?	77%	82.4%
Neemt u deel aan DICE (Database Incidenten Cultureel Erfgoed)?	20.9%	5.9%
Is er een calamiteitenplan voor bezoekers en personeel?	85.1%	79.4%
Is er een calamiteitenplan voor de collectie?	60.1%	35.3%
Wordt het calamiteitenplan voor bezoekers en personeel jaarlijks geoefend?	54.7%	35.3%
Wordt het calamiteitenplan voor de collectie jaarlijks geoefend?	20.9%	14.7%

* Bij meer dan 75% is het percentage dik gedrukt.

3.7 Vraag 7 collectie

Geregistreerde musea hebben hun zaken op orde waar het de collectie betreft, niet-geregistreerde hebben hier op alle vlakken nog heel wat in te halen, vooral waar het de structurele controle op het licht in depots betreft. Alleen de structurele controle op ongedierte wordt door meer dan 75% van de niet-geregistreerde musea uitgevoerd. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 8.)

Vraag 7 Collectie	Geregistreerd	Niet-geregistreerd
Percentages bij antwoord: ja		
Is er een collectieplan?	100%	58.8%
Controleert u structureel de klimaatomstandigheden in de depots?	100%	61.8%
Controleert u structureel de klimaatomstandigheden in de tentoonstellingsruimten?	100%	67.6%
Controleert u structureel het licht in de depots?	100%	67.6%
Controleert u structureel het licht in de tentoonstellingsruimten?	100%	47.1%
Controleert u structureel het ongedierte in de depots?	100%	73.5%
Controleert u structureel het ongedierte in de tentoonstellingsruimten?	100%	76.5%

* Bij meer dan 75% is het percentage dik gedrukt.

3.8 Vraag 8 Heeft u verder nog suggesties of opmerkingen?

Bij de niet-geregistreerde musea wordt deze vraag door 14 respondenten beantwoord waarbij er 3 zeggen *nee* of *geen*. De overige 11 respondenten geven een toelichting op hun eigen musea waarbij wordt genoemd dat ze bezig zijn met veranderen of in een overgangsfase zitten. Daarnaast wordt ook genoemd dat het om een klein museum gaat. De volledige lijst met antwoorden is terug te lezen in bijlage 7.

Bij de geregistreerde musea geven 65 respondenten een antwoord. In totaal zeggen 18 respondenten *nee* of *geen*. Daarnaast geven 28 musea een toelichting op hun eigen situatie waarbij de grote van het museum en de veranderingen binnen de organisatie veelal een rol spelen. Ook is er een groep respondenten, totaal 19, die iets zegt over de vragenlijst. Ze vinden de vragen niet relevant voor een klein museum en dus ook niet makkelijk te beantwoorden. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 9.)

4. Arbeidsvoorwaarden

Zoals in de onderzoeksopzet al aan de orde kwam was het wenselijk inzicht te krijgen in de vorm en inhoud van arbeidsvoorwaarden bij de doelgroep. Omdat het toevoegen van vragen de enquête erg lang zou hebben gemaakt is besloten de gegevens uit een eerder onderzoek, de Arbeidsvoorwaardeninventarisatie van 2008, te gebruiken. Deze inventarisatie is gehouden onder 402 leden van de Museumvereniging en had een respons van 169, ofwel 31%.

Uit de antwoorden op de vraag naar hoe musea de arbeidsvoorwaarden van hun medewerkers regelen blijkt dat er zeer uiteenlopende arbeidsvoorwaardenregelingen worden toegepast in de sector.

Hoe zijn in uw museum de arbeidsvoorwaarden van uw medewerkers geregeld?

Via het model arbeidsvoorwaardenregeling van de Museumvereniging	(5 / 123)	■ 4.1%
Door toepassing van een eigen arbeidsvoorwaardenregeling	(18 / 123)	■ 14.6%
Door afspraken in de individuele arbeidsovereenkomst	(12 / 123)	■ 9.8%
Door toepassing van de CAO van de VRM	(23 / 123)	■ 18.7%
Door toepassing van een gemeentelijke regeling (CAR/UWO)	(21 / 123)	■ 17.1%
Door toepassing van een andere CAO, namelijk:	(29 / 123)	■ 15.4%
Anders, namelijk:	(15 / 123)	■ 12.2%

Bij de andere CAO's worden genoemd: Welzijn (9), Universiteit (4), Rijksambtenaren (4), provincies (4), RECRON, Beeld en geluid, openbare bibliotheken, MITT (textiel CAO) en horeca. Bij de opties anders worden genoemd: geen arbeidsvoorwaardenregeling (6), geen personeel in dienst/alleen vrijwilligers (6), een eigen reglement en via het uitzendbureau.

Verder is gevraagd naar de elementen die zijn opgenomen in de arbeidsvoorwaarden oftewel wenselijk zouden zijn. Uit de antwoorden blijkt dat de belangrijkste onderdelen, zoals arbeidsduur, salaris en wederzijdse verplichtingen, opgenomen zijn. Van de minder vaak opgenomen onderdelen heeft vooral scholing & persoonlijke ontwikkeling aandacht. Verder zou er meer aandacht besteed kunnen worden op de onderwerpen functies & functiewaardering en salaris & beloningssysteem. (Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 10.)

5. Conclusie

De onderzoeksvraag van deze nulmeting luidde: "Wat is de stand van zaken op het gebied van kwaliteitszorg in musea?" Hieronder wordt de huidige situatie geschetst zoals deze uit het onderzoek naar voren is gekomen.

Geregistreerde musea werken meer met kwaliteitszorgtrajecten dan in niet-geregistreerde musea. Hoofdzakelijk Visitatie, Spectrum, DEN (Digitaal Erfgoed Nederland) en MAS (Museum Analyse Systeem) worden toegepast. In totaal werkt 39% van de respondenten met geen enkel kwaliteitszorgsysteem.

De geregistreerde musea hebben een grote voorsprong op de niet-geregistreerde als het aankomt op voor informatie-, educatie-, doelgroepen-, communicatie- en marketing- plannen. Een beleidsplan is in het algemeen wel aanwezig. Directie- en bestuursreglementen behoeven aandacht evenals jaarlijkse functioneringsgesprekken met bestuurders. De Code Cultural Governance wordt, vooral door niet-geregistreerde musea, weinig toegepast.

In veel gevallen hebben musea wel functieomschrijvingen voor hun vaste medewerkers maar verder scoren alle onderwerpen met betrekking tot medewerkers laag tot zeer laag. Vooral de functieomschrijvingen voor vrijwilligers, opleidingsplannen in het algemeen en medewerkerstevredenheidsonderzoeken krijgen weinig aandacht. Opvallend is dat de niet-geregistreerde musea het over het algemeen iets beter op orde hebben dan de geregistreerde.

Alleen wat betreft de voorzieningen voor gehandicapten zijn musea goed uitgerust, op alle andere gebieden betreffende de bezoeker zijn verbeteringen nodig. Vooral evaluaties met het publiek worden weinig uitgevoerd en ook een klachtenregeling is opvallend weinig aanwezig. Niet-geregistreerde musea hebben bovendien niet vaak voorzieningen voor buitenlanders beschikbaar.

Op het gebied van veiligheid is de BHV kennis en het calamiteitenplan redelijk op orde met percentages boven de 75%. Er is veelal geen plan voor de collectie en de calamiteitenplannen voor zowel collectie als personeel worden vaak niet jaarlijks geoefend. Geregistreerde musea hebben zaken op dit gebied wel vaker geregeld dan niet-geregistreerde.

Geregistreerde musea hebben hun zaken op orde waar het de collectie betreft, niet-geregistreerde hebben hier op alle vlakken nog heel wat in te halen, vooral waar het

de structurele controle op het licht in depots betreft. Alleen de structurele controle op ongedierte wordt door meer dan 75% van de niet geregistreerde musea uitgevoerd.

Er worden in de sector zeer uiteenlopende arbeidsvoorwaardenregelingen toegepast. Voorbeelden zijn de CAO VRM (Vereniging Rijksgesubsidieerde Musea), Welzijn, Universiteit en Rijksambtenaren (4). De belangrijkste onderdelen, zoals arbeidsduur, salaris en wederzijdse verplichtingen, zijn over het algemeen opgenomen in de arbeidsvoorwaarden. Van de minder vaak opgenomen onderdelen heeft vooral *scholing & persoonlijke ontwikkeling* aandacht. Verder zou er meer aandacht besteed kunnen worden op de onderwerpen *functies & functiewaardering* en *salaris & beloningssysteem*.

Samenvattend kunnen we stellen dat kwaliteitszorg nog geen gemeengoed is in Nederlandse musea. Hoewel er al redelijk veel gedaan wordt is er nog veel ruimte voor verbetering. We hopen dan ook van harte dat er over vier jaar een vooruitgang geconstateerd kan worden op het gebied van kwaliteitszorg in musea.

Bijlage 1 Vragenlijst geregistreerde en niet-geregistreerde musea

Vraag 1: Algemeen

Wat is de naam van uw museum?

Vraag 2: Welke kwaliteitszorg trajecten of certificaten gelden binnen het museum? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | | | |
|----|---|----|--------------------------------|
| a) | BSC (Balance Score Card) | f) | ISO standaarden |
| b) | CBF keurmerk (Centraal Bureau Fondsenwerving) | g) | MAS (Museum Analyse Systeem) |
| c) | DEN kwaliteitsnormen (Digitaal Erfgoed Nederland) | h) | Nulmeting collectiemanagement |
| d) | EFQM model (European Foundation for Quality Management) | i) | QMus (Quality for Museums) |
| e) | INK model (Instituut Nederlandse Kwaliteit) | j) | Qualiborg |
| | | k) | Spectrum |
| | | l) | TQM (Total Quality Management) |
| | | m) | Visitatie |
| | | n) | Anders, namelijk: |

Vraag 3: Bestuur en beleid

- a) Wordt in uw museum het bestuursmodel toegepast?
- b) Wordt in uw museum het Raad van Toezicht model toegepast?
- c) Zijn er jaarlijks functioneringsgesprekken met de bestuurders?
- d) Is er een directiereglement?
- e) Is er een bestuursreglement?
- f) Past u de *Code Cultural Governance* toe?

Voor niet-geregistreerde musea kwamen hier de volgende vragen bij:

- | | | | |
|----|--|----|--|
| a) | <i>Is er een algemeen beleidsplan?</i> | e) | <i>Is er een communicatieplan?</i> |
| b) | <i>Is er een informatie beleidsplan?</i> | f) | <i>Is er een marketingplan?</i> |
| c) | <i>Is er een educatief beleidsplan?</i> | g) | <i>Is er een openbaar jaarverslag?</i> |
| d) | <i>Is er een doelgroepenbeleid?</i> | h) | <i>Is er een financieel jaarverslag?</i> |

Vraag 4: Medewerkers

- a) Zijn er functieomschrijvingen voor alle vaste medewerkers?
- b) Zijn er functieomschrijvingen voor alle vrijwilligers?
- c) Zijn er jaarlijkse functioneringsgesprekken met vastlegging voor alle vaste medewerkers?
- d) Zijn er jaarlijkse beoordelingsgesprekken met vastlegging voor alle vaste medewerkers?
- e) Zijn er persoonlijke opleidingsplannen (POP) voor alle vaste medewerkers?
- f) Is er een vertrouwenspersoon voor alle medewerkers?
- g) Doet u structureel medewerkerstevredenheidsonderzoek?
- h) Zijn er structurele informatiestromen voor medewerkers (zoals intranet, informatieblad)?
- i) *Evalueert u structureel tentoonstellingen intern (met het personeel)?*

Vraag 5: Bezoekers

- a) Is er een gastvrijheidsbeleid?
- b) Hanteert u bezoekvoorwaarden?
- c) Heeft u speciale voorzieningen voor jongeren?
- d) Heeft u speciale voorzieningen voor buitenlanders?
- e) Heeft u speciale voorzieningen voor gehandicapten?
- f) Doet u structureel aan publieksonderzoek?
- g) Is er een procedure voor het afhandelen van informatievragen?
- h) Is er een klachtenregeling voor bezoekers?
- i) *Evalueert u structureel tentoonstellingen extern (met het publiek)?*

Vraag 6: Veiligheid

- a) Wordt de BHV kennis in de organisatie structureel op peil gehouden?
- b) Neemt u deel aan DICE (Database Incidenten Cultureel Erfgoed)?
- c) Is er een calamiteitenplan voor bezoekers en personeel?
- d) Is een calamiteitenplan voor de collectie?
- e) Wordt het calamiteitenplan voor bezoekers en personeel jaarlijks geoefend?
- f) Wordt het calamiteitenplan voor de collectie jaarlijks geoefend?

Voor niet-geregistreerde musea was er een extra vraag: Collectie

- a) *Is er een collectieplan?*
- b) *Evalueert u structureel tentoonstellingen intern (met het personeel)?*
- c) *Evalueert u structurele tentoonstellingen extern (met het publiek)?*
- d) *Controleert u structureel de klimaatomstandigheden in de depots?*
- e) *Controleert u structureel de klimaatomstandigheden in de tentoonstellingsruimten?*
- f) *Controleert u structureel het licht in de depots?*
- g) *Controleert u structureel het licht in de tentoonstellingsruimten?*
- h) *Controleert u structureel het ongedierte in de depots?*
- i) *Controleert u structureel het ongedierte in de tentoonstellingsruimten?*



Bijlage 2 Respondenten

Geregistreerde musea

Aaltense Musea AAMU, Museum voor hedendaagse Aboriginal kunst. Accordeonmuseum De Muse Afrika Museum Afrikacentrum Agrarisch Museum Westerhem Airborne Museum 'Hartenstein' Anne Frank Huis Belasting @ Douane Museum Biesbosch Museum Bondefantenmuseum Botanisch museum de kruidhof Comeniusmuseum Cultuurhistorisch streek en handkarrenmuseum De Wemme Donghamuseum Dordrechts Museum en Simon van Gijn - museum aan huis Driels Museum Ecomare (onderdeel van Stichting Texels Museum) Flipje en Streekmuseum Tiel Fries IJlbouwmuseum Fries Scheepvaart Museum Gemeentemusea Arnhem (Museum Moderne Kunst Arnhem (MMKA) & Historisch Museum Arnhem (HMA) Gemeentemusea Deventer (= Historisch Museum Deventer + Speelgoedmuseum Deventer) Gemeentemuseum Helmond Gemeentemuseum Weert Geologisch Museum Hofland Heemkundig Streekmuseum Jan uten Houte Het Pakhuis, centrum voor erfgoed, natuur en milieu Historisch Museum Haarlem Historisch Museum Haarlemmermeer Historisch Museum Hengelo Historische Tuin Aalsmeer Historische Tuin Lent Hollands Kaasmuseum Huis Marseille Museum voor Fotografie Jopie Huisman Museum Kermis en Circus museum Klooster Ter Apel Kroller-Muller Museum Letterkundig Museum Liemers Museum Limburgs Museum Marinemuseum Maritiem & Jutters Museum Maritiem Museum Rotterdam Menkemaborg Multatuli Museum Museon Museum "Het Bolwerk" Museum aan het Vrijthof Museum Beelden aan Zee Museum Betje Wolff Museum Buurt Spoorweg Museum Catharijneconvent Museum De Casteelse Poort Wageningen Museum De Cruquius Museum de Kantfabriek Museum De Locht Museum de Scheper, Eibergen Museum De Schilpen Museum De Wieger Museum de Zwarte Tulp	Museum Het Valkhof Museum Jacobs van den Hof Museum Jan Cunen Museum Jan Heestershuis Museum kasteel Duivenvoorde Museum Kasteel Wijchen Museum kerkelijke kunst Museum Martena Museum Meermann Museum Oud Nijkerk Museum Oud-Lunteren Museum Paul Tetar van Elven Museum SCHUNCK-Glaspaleis Museum Slager Museum TwentseWelle Museum van Bommel van Dam Museum van Egmond Museum van het Nederlandse Uurwerk Museum Van Loon Museum Volkenkunde Museum voor Communicatie Museum Warkums Erfskip Museumfederatie Fryslan Museumpark Orientalis Nationaal Baggermuseum Nationaal Biermuseum De Boom nationaal gevangenis museum Nationaal Natuurhistorisch Museum Naturalis nationaal rijtuigmuseum Nationaal Tinnen Figuren Museum Nationaal Veeteelt Museum Nationaal Vlasserij-Suikermuseum Natuurhistorisch Museum Rotterdam Natuurmuseum Fryslan Natuurmuseum Nijmegen en omstreken Nederlands Goud-, Zilver- en Klokkenmuseum Nederlands tegelmuseum Nederlands Zouavenmuseum Oudenbosch Noordbrabants Museum Onze "Stichting Oald Heldern/De Noaberschap" beheert drie musea t.w. 1. Dorpsmuseum "De Valkhof 2. Johanna van Burenmuseum 3. Museumboerderij "Erve Hofman" Alle musea zijn gevestigd in Hellendoorn. Openluchtmuseum De Duinhuisjes Openluchtmuseum Het Hoogeland Openluchtmuseum It Damshuis Openluchtmuseum Ootmarsum panorama mesdag Provinciaal Natuurhistorisch Museum Natura Docet Rijksmuseum van oudheden Rijssens Museum Ruurd Wierma Hus Singer Laren Slot Loevestein Stadsmuseum Doetinchem Stadsmuseum Harderwijk Stadsmuseum IJsselstein Stadsmuseum Leidschendam-Voorburg (Museum Swaensteyn) Stedelijk Museum Drenthe's Veste per 26 maart 2009 'Stedelijk Museum Coevorden' Stichting Arboretum Oudenbosch Stedelijk Museum Zwolle Stichting Boerderijmuseum "de Bovenstreek" Stichting Borg Verhildersum
---	---



Vervolg geregistreerde musea

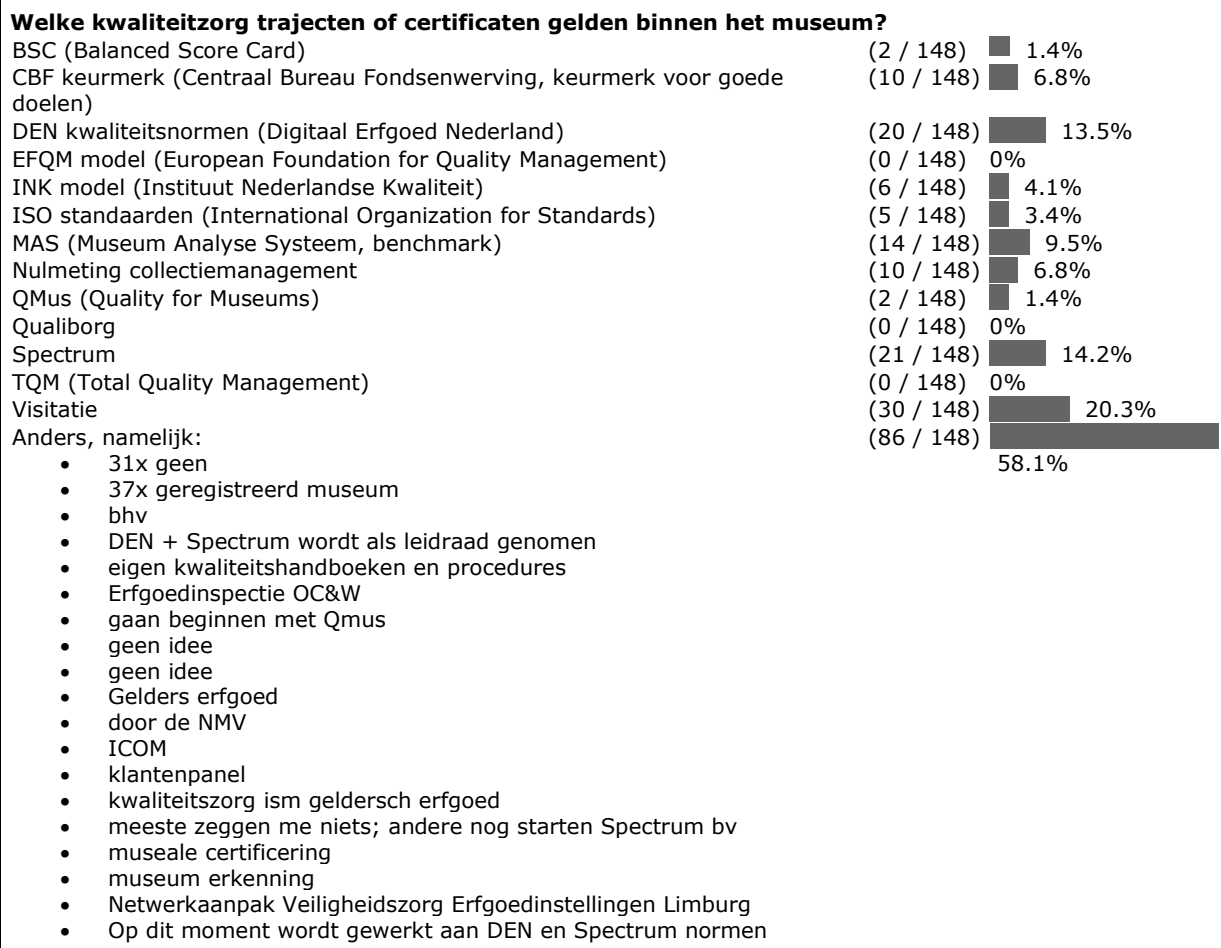
Stichting Bussemakerhuis Stichting Fort aan den Hoek van Holland waarin is gevestigd het Nederlands militair kustverdedigings museum. Stichting Het Rijksmuseum Stichting Museum Joure Stichting Nationaal Sleepvaart Museum Stichting Rijksmuseum Twenthe Stichting Streekhistorisch Museum Tweestromenland Streek en landbouwmuseum Schouwen-Duiveland (Museum Goemanzorg Streekmuseum Ommen Streekmuseum Schippersbeurs Streekmuseum Stevensweert / Ohe en Laak Themapark De Spitkeet	Touwmuseum 'De Baanschuur' Tresoar Tropenmuseum Twents Techniekmuseum HEIM Veluws Museum Nairac Verzetsmuseum Amsterdam Voerman Museum Hatterm volksbuurtmuseum Watersnoodmuseum Westfries Museum Westlands Museum voor Streek en Tuinbouwhistorie Zandvoorts Museum Zeeuws maritiem muZEEum Zijper Museum, Schagerbrug (NH)
---	---

Niet-geregistreerde musea

Centraal Museum Czaar Peter Huis Diamant Museum Amsterdam Expeditie Ecodrome Zwolle Geldmuseum Gemeentemuseum Den Haag Het Dolhuys Het Nederlands Spoorwegmuseum Informatiecentrum De Noordwester Marker Museum Max Euwe Centrum Museum en Rondleidingen Feyenoord in De Kuip Museum Het Oude Raadhuis Museum Pieter Fentener van Vlissingen, stg Museum van de Twintigste Eeuw museumgoudA Museummolen De Nieuwe Palmboom	Natuurmuseum dokkum Nederlands Politiemuseum Nederlands Uitvaart Museum Tot Zover Nederlands waterleidingmuseum NEMO Oertijdmuseum De Groene Poort Oudheidkamer Bolsward SieboldHuis Sikkens schildersmuseum Stadsmuseum Woerden Stedelijk Museum Alkmaar Stedelijk Museum Roermond Stichting Kasteel de Haar Stichting Museum Smedekinck Stichting Nederlands Watermuseum Stichting Stedelijk Museum Vianen Streekhistorisch Centrum
--	---

Bijlage 3 **Antwoorden vraag 2** **Welke kwaliteitszorgtrajecten of certificaten gelden binnen het museum?**

Geregistreerde musea






Niet-geregistreerde musea






Bijlage 4 Antwoorden vraag Bestuur en beleid

Vraag 3 Bestuur en beleid (geregistreerd)




Wordt in uw museum het bestuursmodel toegepast?

Ja	(94 / 148)		63.5%
Nee	(37 / 148)		25%
nvt	(17 / 148)		11.5%




Wordt in uw museum het Raad van Toezicht model toegepast?

Ja	(27 / 148)		18.2%
Nee	(89 / 148)		60.1%
nvt	(32 / 148)		21.6%




Zijn er jaarlijks functioneringsgesprekken met de bestuurders?

Ja	(44 / 148)		29.7%
Nee	(80 / 148)		54.1%
nvt	(24 / 148)		16.2%




Is er een directiereglement?

Ja	(54 / 148)		36.5%
Nee	(68 / 148)		45.9%
nvt	(26 / 148)		17.6%

Is er een bestuursreglement?




Ja	(65 / 148)		43.9%
Nee	(69 / 148)		46.6%
nvt	(14 / 148)		9.5%

Past u de Code Cultural Governance toe?



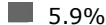
Ja	(58 / 148)		39.2%
Nee	(63 / 148)		42.6%
nvt	(27 / 148)		18.2%

Vraag 3 Bestuur en beleid (niet geregistreerd)



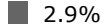
Is er een algemeen beleidsplan?

Ja	(30 / 34)		88.2%
Nee	(4 / 34)		11.8%
nvt	(0 / 34)		0%




Is er een informatiebeleidsplan?

Ja	(11 / 34)		32.4%
Nee	(21 / 34)		61.8%
nvt	(2 / 34)		5.9%



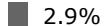
Is er een educatief beleidsplan?

Ja	(15 / 34)		44.1%
Nee	(18 / 34)		52.9%
nvt	(1 / 34)		2.9%



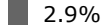
Is er een doelgroepenbeleid?

Ja	(20 / 34)		58.8%
Nee	(14 / 34)		41.2%
nvt	(0 / 34)		0%



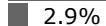
Is er een communicatieplan?

Ja	(15 / 34)		44.1%
Nee	(18 / 34)		52.9%
nvt	(1 / 34)		2.9%


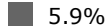

Is er een marketingplan?

Ja	(13 / 34)		38.2%
Nee	(20 / 34)		58.8%
nvt	(1 / 34)		2.9%


Is er een openbaar jaarverslag?

Ja	(24 / 34)		70.6%
Nee	(9 / 34)		26.5%
nvt	(1 / 34)		2.9%


















Is er een financieel jaarverslag?

Ja	(32 / 34)		94.1%
Nee	(2 / 34)		5.9%
nvt	(0 / 34)		0%




























Wordt in uw museum het bestuursmodel toegepast?

	(20 / 34)		58.8%
--	-----------	--	-------



Ja			
Nee	(11 / 34)		32.4%
nvt	(3 / 34)		8.8%
Wordt in uw museum het Raad van Toezicht model toegepast?			
Ja	(8 / 34)		23.5%
Nee	(22 / 34)		64.7%
nvt	(4 / 34)		11.8%
Zijn er jaarlijks functioneringsgesprekken met de bestuurders?			
Ja	(11 / 34)		32.4%
Nee	(22 / 34)		64.7%
nvt	(1 / 34)		2.9%
Is er een directiereglement?			
Ja	(11 / 34)		32.4%
Nee	(20 / 34)		58.8%
nvt	(3 / 34)		8.8%
Is er een bestuursreglement?			
Ja	(13 / 34)		38.2%
Nee	(19 / 34)		55.9%
nvt	(2 / 34)		5.9%
Past u de Code Cultural Governance toe?			
Ja	(7 / 34)		20.6%
Nee	(21 / 34)		61.8%
nvt	(6 / 34)		17.6%



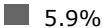
Bijlage 5 Antwoorden vraag Medewerkers

Vraag 4 Medewerkers (geregistreerd)			
Zijn er functieomschrijvingen voor alle vaste medewerkers?			
Ja	(108 / 148)		73%
Nee	(14 / 148)		9.5%
nvt	(26 / 148)		17.6%
Zijn er functieomschrijvingen voor alle vrijwilligers?			
Ja	(59 / 148)		39.9%
Nee	(80 / 148)		54.1%
nvt	(9 / 148)		6.1%
Zijn er jaarlijkse functioneringsgesprekken met vastlegging voor alle vaste medewerkers?			
Ja	(89 / 148)		60.1%
Nee	(29 / 148)		19.6%
nvt	(30 / 148)		20.3%
Zijn er jaarlijkse beoordelingsgesprekken met vastlegging voor alle vaste medewerkers?			
Ja	(50 / 148)		33.8%
Nee	(64 / 148)		43.2%
nvt	(34 / 148)		23%
Zijn er persoonlijke opleidingsplannen (POP) voor alle vaste medewerkers?			
Ja	(33 / 148)		22.3%
Nee	(84 / 148)		56.8%
nvt	(31 / 148)		20.9%
Is er een vertrouwenspersoon voor alle medewerkers?			
Ja	(75 / 148)		50.7%
Nee	(56 / 148)		37.8%
nvt	(17 / 148)		11.5%
Doet u structureel medewerkerstevredenheidsonderzoek?			
Ja	(29 / 148)		19.6%
Nee	(103 / 148)		69.6%
nvt	(16 / 148)		10.8%
Zijn er structurele informatiestromen voor medewerkers (zoals intranet of een informatieblad)?			
Ja	(104 / 148)		70.3%
Nee	(33 / 148)		22.3%
nvt	(11 / 148)		7.4%
Evalueert u structureel tentoonstellingen intern (met het personeel)?			
Ja	(89 / 148)		60.1%
Nee	(44 / 148)		29.7%
nvt	(15 / 148)		10.1%



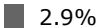


Vraag 4 Medewerkers (niet geregistreerd)



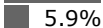
Zijn er functieomschrijvingen voor alle vaste medewerkers?

Ja	(26 / 34)		76.5%
Nee	(6 / 34)		17.6%
nvt	(2 / 34)		5.9%



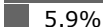
Zijn er functieomschrijvingen voor alle vrijwilligers?

Ja	(15 / 34)		44.1%
Nee	(18 / 34)		52.9%
nvt	(1 / 34)		2.9%




Zijn er jaarlijkse functioneringsgesprekken met vastlegging voor alle vaste medewerkers?

Ja	(24 / 34)		70.6%
Nee	(8 / 34)		23.5%
nvt	(2 / 34)		5.9%


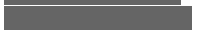

Zijn er jaarlijkse beoordelingsgesprekken met vastlegging voor alle vaste medewerkers?

Ja	(17 / 34)		50%
Nee	(15 / 34)		44.1%
nvt	(2 / 34)		5.9%

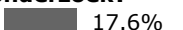

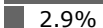
Zijn er persoonlijke opleidingsplannen (POP) voor alle vaste medewerkers?

Ja	(8 / 34)		23.5%
Nee	(23 / 34)		67.6%
nvt	(3 / 34)		8.8%



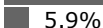
Is er een vertrouwenspersoon voor alle medewerkers?

Ja	(15 / 34)		44.1%
Nee	(16 / 34)		47.1%
nvt	(3 / 34)		8.8%

Doet u structureel medewerkerstevredenheidsonderzoek?

Ja	(6 / 34)		17.6%
Nee	(27 / 34)		79.4%
nvt	(1 / 34)		2.9%



Zijn er structurele informatiestromen voor medewerkers (zoals intranet of een informatieblad)?

Ja	(20 / 34)		58.8%
Nee	(12 / 34)		35.3%
nvt	(2 / 34)		5.9%



Bijlage 6 Antwoorden vraag Bezoekers

Vraag 5 Bezoekers (geregistreerd)



Is er een gastvrijheidsbeleid?

Ja	(80 / 148)		54.1%
Nee	(68 / 148)		45.9%



Hanteert u bezoekvoorwaarden?

Ja	(91 / 148)		61.5%
Nee	(57 / 148)		38.5%



Heeft u speciale voorzieningen voor jongeren?

Ja	(95 / 148)		64.2%
Nee	(53 / 148)		35.8%



Heeft u speciale voorzieningen voor buitenlanders?

Ja	(71 / 148)		48%
Nee	(77 / 148)		52%



Heeft u speciale voorzieningen voor gehandicapten?

Ja	(117 / 148)		79.1%
Nee	(31 / 148)		20.9%



Doet u structureel aan publieksonderzoek?

Ja	(65 / 148)		43.9%
Nee	(83 / 148)		56.1%

Is er een procedure voor het afhandelen van informatievragen?



Ja	(92 / 148)		62.2%
Nee	(56 / 148)		37.8%

Is er een klachtenregeling voor bezoekers?



Ja	(55 / 148)		37.2%
Nee	(93 / 148)		62.8%





Evalueert u structureel tentoonstellingen extern (met het publiek)?

Ja	(18 / 148)		12.2%
Nee	(130 / 148)		87.8%



Vraag 7 Bezoekers (niet geregistreerd)**Is er een gastvrijheidsbeleid?**

Ja	(17 / 34)		50%
Nee	(17 / 34)		50%



Hanteert u bezoekvoorwaarden?

Ja	(20 / 34)		58.8%
Nee	(14 / 34)		41.2%



Heeft u speciale voorzieningen voor jongeren?

Ja	(18 / 34)		52.9%
Nee	(16 / 34)		47.1%



Heeft u speciale voorzieningen voor buitenlanders?

Ja	(10 / 34)		29.4%
Nee	(24 / 34)		70.6%



Heeft u speciale voorzieningen voor gehandicapten?

Ja	(24 / 34)		70.6%
Nee	(10 / 34)		29.4%



Doet u structureel aan publieksonderzoek?

Ja	(14 / 34)		41.2%
Nee	(20 / 34)		58.8%




Is er een procedure voor het afhandelen van informatievragen?

Ja	(22 / 34)		64.7%
Nee	(12 / 34)		35.3%




Is er een klachtenregeling voor bezoekers?

Ja	(14 / 34)		41.2%
Nee	(20 / 34)		58.8%




Bijlage 7 Antwoorden vraag Veiligheid**Vraag 6 Veiligheid (geregistreerd)****Wordt de BHV kennis in de organisatie structureel op peil gehouden?**

Ja	(114 / 148)		77%
Nee	(18 / 148)		12.2%
nvt	(16 / 148)		10.8%




Neemt u deel aan DICE (Database Incidenten Cultureel Erfgoed)?

Ja	(31 / 148)		20.9%
Nee	(107 / 148)		72.3%
nvt	(10 / 148)		6.8%




Is er een calamiteitenplan voor bezoekers en personeel?

Ja	(126 / 148)		85.1%
Nee	(21 / 148)		14.2%
nvt	(1 / 148)		0.7%




Is er een calamiteitenplan voor de collectie?

Ja	(89 / 148)		60.1%
Nee	(56 / 148)		37.8%
nvt	(3 / 148)		2%

Wordt het calamiteitenplan voor bezoekers en personeel jaarlijks geoefend?

Ja	(81 / 148)		54.7%
Nee	(58 / 148)		39.2%
nvt	(9 / 148)		6.1%




Wordt het calamiteitenplan voor de collectie jaarlijks geoefend?

Ja	(31 / 148)		20.9%
Nee	(97 / 148)		65.5%
nvt	(20 / 148)		13.5%






Vraag 6 Veiligheid (niet geregistreerd)




Wordt de BHV kennis in de organisatie structureel op peil gehouden?

Ja	(28 / 34)		82.4%
Nee	(3 / 34)		8.8%
nvt	(3 / 34)		8.8%




Neemt u deel aan DICE (Database Incidenten Cultureel Erfgoed)?

Ja	(2 / 34)		5.9%
Nee	(30 / 34)		88.2%
nvt	(2 / 34)		5.9%




Is er een calamiteitenplan voor bezoekers en personeel?

Ja	(27 / 34)		79.4%
Nee	(5 / 34)		14.7%
nvt	(2 / 34)		5.9%



Is er een calamiteitenplan voor de collectie?

Ja	(12 / 34)		35.3%
Nee	(21 / 34)		61.8%
nvt	(1 / 34)		2.9%

Wordt het calamiteitenplan voor bezoekers en personeel jaarlijks geoefend?

Ja	(12 / 34)		35.3%
Nee	(19 / 34)		55.9%
nvt	(3 / 34)		8.8%



Wordt het calamiteitenplan voor de collectie jaarlijks geoefend?

Ja	(5 / 34)		14.7%
Nee	(23 / 34)		68.2%



Bijlage 8 Antwoorden vraag Collectie

Vraag 5 Collectie (niet geregistreerd)



Is er een collectieplan?

Ja	(20 / 34)		58.8%
Nee	(14 / 34)		41.2%



Evalueert u structureel tentoonstellingen intern (met het personeel)?

Ja	(23 / 34)		67.6%
Nee	(11 / 34)		32.4%



Evalueert u structureel tentoonstellingen extern (met het publiek)?

Ja	(9 / 34)		26.5%
Nee	(25 / 34)		73.5%



Controleert u structureel de klimaatomstandigheden in de depots?

Ja	(21 / 34)		61.8%
Nee	(13 / 34)		38.2%



Controleert u structureel de klimaatomstandigheden in de tentoonstellingsruimten?

Ja	(23 / 34)		67.6%
Nee	(11 / 34)		32.4%



Controleert u structureel het licht in de depots?

Ja	(16 / 34)		47.1%
Nee	(18 / 34)		52.9%



Controleert u structureel het licht in de tentoonstellingsruimten?

Ja	(23 / 34)		67.6%
Nee	(11 / 34)		32.4%

Controleert u structureel het ongedierte in de depots?

Ja	(25 / 34)		73.5%
Nee	(9 / 34)		26.5%

Controleert u structureel het ongedierte in de tentoonstellingsruimten?

Ja	(26 / 34)		76.5%
Nee	(8 / 34)		23.5%

Bijlage 9 **Antwoorden vraag 8** **Heeft u verder nog suggesties of opmerkingen?**

Geregistreerde musea

- Aan de calamiteitenplannen wordt via netwerkaanpak veiligheidszorg gewerkt.
- Als het goed is, gaan we binnen het plan van de gemeente Rdam mee doen aan het Qmus project. Het museum valt qua kwaliteitszorg onder de Belastingdienst. Op het gebied van niet museale zorg voldoen we aan de standaard, op museaal gebied ontbreekt nog het een en ander.
- Beantwoorder van de vragen is pas kort in functie: nog onvoldoende zicht op de stand van zaken. Aantal met 'nee' beantwoorde vragen zullen op korte termijn worden aangepakt.
- Bij de vraag over deelname aan kwaliteitssystemen miste ik het landelijk museumregister. Is dat bewust hierbuiten gehouden?
- De Historische Tuin Lent is een klein museum, met twee vaste museumwerkers en twee vaste medewerkers voor het onderhoud van de tuinderij (die allen door de gemeente Nijmegen worden betaald). Het bestuur bestaat uit vrijwilligers. Het zijn dorpsgenoten met meest een tuindersachtergrond. Daarnaast is nog een klein aantal andere vrijwilligers actief, vooral met het onderhoud van de tuinderij.
- De organisatie is groeiende en staat voor de invoering van verschillende procedures en een nieuwe bestuurs structuur. De huidige platte organisatie kent veel onderling overleg. De invoering van kwaliteitskeuren en procedures gebeurt op pragmatische basis.
- De vraag over de keurmerken had ik graag toegelicht gezien. Onze collectie is geregistreerd in Adlib. Binnenkort ten dele ook digitaal te bewonderen op internet. Voor vragen/opmerkingen ... directeur ... telefoon: ...
- De vragen zijn enigszins buiten proportioneel voor kleine musea
- dit betreft openluchtmuseum dat geheel gerund wordt door vrijwilligers
- Een aantal vragen waren niet geheel duidelijk waardoor antwoord niet juist kan zijn.
- een aantal vragen zijn onduidelijk - functioneringsgesprekken bestuurders? met wie? aantal zaken in ontwikkeling bijv calamiteitenplan
- Een en ander wordt in voortdurend overleg met Gelders Erfgoed bepaald, ingevoerd, uitgevoerd of gepland.
- een paar vragen zijn nu met nee beantwoord terwijl er eigenlijk "gedeeltelijk" of "ja maar niet vastgelegd/structureel" zou moeten staan omdat de organisatie niet zodanig van omvang is dat alles in procedures vastgelegd kan worden
- Er werken drie vaste krachten in het museum.
- 5x geen
- Het AAMU heeft een kleine staf, de lijnen zijn kort. Dat betekent dat veel op informele basis gebeurt en dat niet voor elk onderwerp regels zijn vastgesteld. De bescheiden maat van het museum houdt ook in dat wat betreft de bewaking van de kwaliteit die zeker plaatsvindt, niet met uitgebreide en gecompliceerde trajecten kan gewerkt.
- Het Historisch Museum Haarlem is een vrijwilligers organisatie met 90 vrijwilligers. Er zijn 2 In- en Doorstroom banen (Melkert banen).Voor de ondersteuning door BHV-ers wordt samengewerkt met omliggende instellingen. De meeste vrijwilligers zijn maar enkele uren per maand in het museum werkzaam. Er wordt gewerkt volgens de calamiteiten wijzer van het ICN.Het museum heeft een door de brandweer goedgekeurde gebruiksvergunning met automatische brandmeldinstallatie. De collectie, die niet in de expositie staat, staat in het depot van Teylers Museum. CHV is in voorbereiding.
- Het is mij niet duidelijk wat de bedoeling van deze enquête is. Is de vooronderstelling dat het hanteren van al deze kwaliteitssystemen een kwaliteit is? En gaat daar op gemeten worden? De belangrijkste kwaliteitscriteria: hoe gaat u met elkaar om en hoe betrokken bent u bij uw collectie / museum ontbreken. Kwaliteitsinstrumenten zijn in het beste geval hulpmiddelen om op tijd en bewust de gewenste kwaliteit te formuleren en deze vervolgens te implementeren en te bewaken. In een klein museum pas je door de nabijheid van je vrijwilligers en je gasten al deze instrumenten niet toe, het onderlinge contact maakt dat de kwaliteit besproken en permanent verbeterd wordt. De kans is groot dat het bijhouden van al deze kwaliteitssystemen ten koste van je kwaliteit gaat. Ik hoop dat de toekomstige kwaliteit van de Nederlandse musea niet afgemeten gaat worden aan een toename van het gebruik van kwaliteitssystemen. Dat meet het gebruik van kwaliteitssystemen, maar de kwaliteit zelf.
- Het museum is vanaf 16 maart jl. gesloten i.v.m. een algehele renovatie van het hoofdgebouw en uitbreiding met een extra ruimte voor publieksvoorzieningen (ontvangst, koffiekamer, toilettengroep (D.H. MIVA), educatie/lesruimte voor schoolbezoek). Eind 2009/begin 2010 zal het vernieuwde gebouw heropend worden. 2. Het museum werkt uitsluitend met (plm. 100) vrijwilligers. Er is sedert half januari 2009 een parttime (26,5 uur p.w.)beheerder/conciërge werkzaam, gedetacheerd vanuit een werkvoorzieningverband. Bestuur maakt vaak en intensief gebruik van de adviezen van Gelders Erfgoed (Zutphen) en Edu-art (Arnhem) 3. Taken zijn binnen het bestuur (7 personen) verdeeld over diverse commissies o.a. 1. vrijwilligers; 2. educatie; 3. exposities; 4. beheer collectie en gebouw; 5. PR en marketing; 6. streekdracht en textiel. 4. Stichting wordt gesubsidieerd door de gemeenten West Maas en Waal (eigenaar/verhuurder van het gebouw), Beuningen, Druten en Wijchen. 5. Voor de verbouwingswerkzaamheden zijn aanzienlijke subsidies ontvangen van de Provincie Gelderland (versterking culturele infrastructuur) en idem (Plattelandsontwikkeling programma (POP).
- Het museum werkt uitsluitend met vrijwilligers.

- Het streekmuseum schippersbeurs werken uitsluitend vrijwilligers.
- Het touwmuseum is een superklein museum. Er is een vaste medewerker in dienst en 13 vrijwilligers. Een flink aantal vragen is niet van toepassing.
- Het tropenmuseum is een onderdeel van het Koninklijk instituut voor de tropen. Hierdoor kan vraag 3 over bestuur en beleid niet eenduidig worden ingevuld.
- In ons beleidsplan 2009 - 2013 komt het aspect veiligheidszorg aan bod en worden de te volgen stappen omschreven voor de komende tijd.
- Jammer, dat er geen mogelijkheid is om bepaalde vragen met: mee bezig ... te beantwoorden. Voor onze musea geldt dit b.v. voor alle vragen, nu beantwoord met Nee, onder vraag 7; veiligheid
- Klein museum, met 2 medewerkers.
- let wel; het historisch museum haarlemmermeer is een kleine organisatie (2 fte en 90 vrijwilligers) die wel zou willen voldoen aan allerlei keurmerken etc maar die dit organisatorisch en vooral ook financieel niet kunnen verhapstukken.
- Na invulling van deze lijst blijkt ons dat er nog veel werk aan de winkel is. We zullen ons intern hierover zeer serieus beraden.
- 14x Nee
- Niet alle vragen zijn relevant i.v.m. onze collectie die bestaat uit rollend groot materieel en onroerend goed.
- ONS CALAMITEITENPLAN VOOR DE COLLECTIE IS NET GEREED, WE ZIJN ER NOG NIET AAN TOE OM DAT JAARLIJKS TE OEFENEN. Vraag 2, daarvoor moet je van elke organisatie zeker een certificaat hebben. Ik kende enkele daarvan en wij werken wel in de geest daarvan.
- Ons museum is nog vrij klein, om op alle vragen op de juiste manier te kunnen antwoorden.
- Sommige vragen zijn lastig van toepassing op een museum dat onderdeel van een gemeentelijke organisatie is.
- T.a.v. de vragen nr. 3 1 en 2 is een discussie over verandering van model gaande
- veel van de genoemde zaken zijn wel in voorbereiding. zo zal dit jaar nog het plan veiligheidszorg dit jaar worden geïmplementeerd
- Veel van de vragen zijn op het museum niet van toepassing wegens de minimale vaste bezetting. De formatie van het museum is kleiner dan een gezinnetje: 2,5 fte. De vrijwilligers bezetten, omgerekend, ongeveer 3 fte.
- Veel van uw vragen gaan uit van een organisatie die te ver is doorgevoerd voor een museum dat uitsluitend werkt met vrijwilligers.
- Verschillende zaken die wij doen gaan informeel (vrijwilligersorganisatie). Wij zijn bezig een aantal zaken te gaan structureren en onder te brengen in Spectrum-procedures. In 2008 heeft het museum de officiële museumregistratie gekregen.
- Voor een klein museum zijn moeten een aantal vragen met nee of nvt worden beantwoord maar in de praktijk functioneert het wel degelijk en goed ook! Bijv:vertrouwenspersoon aangesteld? Nvt. Nu de praktijk. Donderdagochtend is museum werkochtend. Tussen de tien en twintig kern-vrijwilligers aan de koffie. Alles wordt besproken direct of indirect komen secretaris, penningmeester of voorzitter het te weten. Er is er dan altijd een van ons3 aanwezig. We horen bijna allesen proberen adequaat actie te nemen. Alleen zo houden we de vrijwilligers en onszelf gemotiveerd. Het hoeft allemaal niet zo officieel, juist niet. Medewerkerstevredenheidsonderzoek? Nee. Dat hebben wij in de praktijk ook niet nodig. Zie hiervoor.
- Vraag 2 is vaag: welke standaard wordt gebruikt in "het museum" terwijl "uw museum" wordt bedoeld. Ik begreep het tenminste op die manier. je kunt het oop opvatten als: welke standaard worden volgens u in een museum gebruikt.
- We werken aan kwaliteit. Zitten nog volledig in 't proces.
- Wel erg grote vragen voor een klein museum.
- Wij behoren tot een klein museum en er wordt gewerkt met 1 vaste medewerker (gedetacheerd) van een sw-bedrijf.
- Wij werken uitsluitend met vrijwilligers. De vragen zijn meer gericht op betaalde krachten heb ik het idee. Daarom was het moeilijk om in te schatten of het juiste antwoord is gegeven.
- Wij zijn 22 april 2008 opengegaan met ons nieuwe museum op een nieuwe plek met een organisatie die ontstaan uit een fusie van 3 partijen. Daarom is alles nog niet op orde zoals wij dat graag zouden hebben.
- Wij zijn een klein (lokaal, provinciaal, nationaal en internationaal) uniek museum. Het bestuur bestaat uit deskundige vrijwilligers en beschikt over een beperkt jaarlijks budget. Naast een vaste part-time conservator heeft het museum een zevental vrijwilligers ter beschikking. Wij zijn een erkend museum, voldoen aan die noodzakelijke voorwaarden en gaan in 2010 een nieuwe herregistratie aanvragen. Wij hebben een goede relatie met de BMS in Noord-Brabant. Vriendelijke groeten, de voorzitter.
- Wij zijn een klein museum die geheel door vrijwilligers wordt beheerd en onderhouden. Er zijn professionele personeelsleden en het museum is onderdeel van het Historisch Genootschap Beemster. Dit genootschap heeft een bestuur, het Agrarisch Museum maakt daar deel van uit en heeft een eigen bestuur. De financiën lopen via het hoofdbestuur.
- wij zijn een volledige vrijwilligersorganisatie met een vier ha grote botanische tuin en sinds vijf jaren geregistreerd museum
- Wij zijn maar een klein museum dat draait op / met vrijwilligers. Ik heb het idee dat de antwoorden op de vragen niet relevant voor het onderzoek zijn.



Niet-geregistreerde musea

- De collectie wordt beheerd door een vrijwilligerscollectief dat kan terugvallen op de expertise van de medewerkers van de gemeente. Verzekering, onderhoud gebouwen etc.
- Een aantal antwoorden lijken tegenstrijdig, maar we zijn juist in een overgangsfase van een bestuur/directie model naar een RvT/directie model. De code Cultural Governance dient hierbij als uitgangspunt. Verder is onze organisatie klein, waardoor er geen aparte vertrouwenspersoon is. De directeur is het eerste aanspreekpunt, en als het een conflict met de directeur betreft, kan men met het bestuur contact opnemen.
- Geen
- Het Stedelijk Museum Alkmaar is onderdeel van de gemeentelijke organisatie (stadsbedrijf). Vigerende gemeentelijke protocollen en regelingen zijn dus van toepassing op het museum.
- Ik wens u duizend briesende paarden toe, en een mooie lente, vriendelijke groet, Ranti
- Mbt tot veel vragen zijn wij in de ontwikkelingsfase
- nee
- neen
- Om het moment is Stichting De Schiedamse Molens bezig met veranderen en verbeteren van een aantal zaken omtrent Museummolen De Nieuwe Palmboom. Vooral op beleidsmatig gebied en met betrekking tot de inrichting van de museummolen. Veel zaken zullen dus de komende tijd gaan veranderen.
- ons museum is klein en heeft dientengevolge ook weinig middelen; graag zou ik de mogelijkheid houden om binnen de vereniging te blijven, maar ik vrees - ook op basis van deze vragenlijst - dat wij op een hoop worden gegooid met de grotere musea en nooit aan de eisen zullen kunne voldoen. Is het ogelijk hierover overleg te hebben? ik zou graag contact hebben hierover, mijn tel nummer is ...
- U vraagt helemaal niet hoe groot wij zijn, of leidt u dat af uit onze naam en de gegevens die bekend zijn bij de museumvereniging? Dit lijkt me wel essentieel voor de beoordeling van wat er is ingevuld.
- Wij zijn een museum wat alleen open is voor publiek op uitnodiging. Wij fungeren in eerste instantie als archief en bibliotheek voor de firma Vlisco Helmond B.V. Ook hebben we een levendig bruikleen verkeer met allerlei musea en instellingen wereldwijd. In de toekomst (na collectie registratie en digitalisatie)denken we een meer publiekelijke rol te spelen.
- Wij zijn nog maar een jaar open als museum, op dit moment wordt er gewerkt aan een beleidsplan, waarin ook de collectie en de communicatie en marketing aan de orde komen. Ook aan de BHV wordt gewerkt. vandaar dat ik de meeste vrage met 'nee' heb moeten beantwoorden. Wij huren een depot van het Nationaal Rijtuigmuseum. Zij controleren aldaar op zaken als klimaat en ongedierte.
- Wij zijn weliswaar een museum maar slecht te vergelijken met wat er normaliter onder een museum verstaan wordt aangaande regelgeving enz ... Sikkens Schildersmuseum

Bijlage 10 Antwoorden elementen arbeidsvoorwaarden

Welke van de volgende elementen zijn opgenomen in uw arbeidsvoorwaardenregeling en welke vindt u aanvullend wenselijk?

Verplichtingen werkgever en werknemer

Opgenomen	(108 / 123)		87.8%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(5 / 123)		4.1%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(10 / 123)		8.1%

Aanstellings- en beëindigingbepalingen

Opgenomen	(104 / 123)		84.6%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(8 / 123)		6.5%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(11 / 123)		8.9%

Arbeidsduur en vakantie

Opgenomen	(107 / 123)		87%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(5 / 123)		4.1%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(11 / 123)		8.9%

Verlofregelingen

Opgenomen	(95 / 123)		77.2%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(13 / 123)		10.6%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(15 / 123)		12.2%

Functies en functiewaardering

Opgenomen	(88 / 123)		71.5%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(23 / 123)		18.7%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(12 / 123)		9.8%

Salaris en beloningssysteem

Opgenomen	(91 / 123)		74%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(20 / 123)		16.3%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(12 / 123)		9.8%

Scholing en persoonlijke ontwikkeling

Opgenomen	(62 / 123)		50.4%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(38 / 123)		30.9%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(23 / 123)		18.7%

Werkgelegenheid

Opgenomen	(42 / 123)		34.1%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(26 / 123)		21.1%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(55 / 123)		44.7%

Ziekte en arbeidsongeschiktheid

Opgenomen	(100 / 123)		81.3%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(8 / 123)		6.5%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(15 / 123)		12.2%

Werkloosheidsvoorzieningen

Opgenomen	(58 / 123)		47.2%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(26 / 123)		21.1%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(39 / 123)		31.7%

Pensioenvoorzieningen

Opgenomen	(93 / 123)		75.6%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(14 / 123)		11.4%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(16 / 123)		13%

Medezeggenschap

Opgenomen	(61 / 123)		49.6%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(21 / 123)		17.1%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(41 / 123)		33.3%

A la carte-systeem

Opgenomen	(30 / 123)		24.4%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(27 / 123)		22%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(66 / 123)		53.7%

Arbeidsmarktmiddelen

Opgenomen	(25 / 123)		20.3%
Niet opgenomen, wel wenselijk	(30 / 123)		24.4%
Niet opgenomen, niet wenselijk	(68 / 123)		55.3%



Bijlage 11 Verbanden

Vraag drie tot en met zeven bestonden uit een reeks vragen rond de thema's bestuur en beleid, medewerkers, bezoekers, collectie en veiligheid. Er is voor gekozen om een dertiental kruisverbanden te leggen tussen de verschillende antwoorden op deze reeks vragen. Deze worden hier verder uitgewerkt.

1. Verband algemeen beleidsplan en doelgroepenbeleid

Ruim 88% van de respondenten zegt een *algemeen beleidsplan* te hebben, deze vraag zal worden vergeleken met de vraag of er in het museum een doelgroepenbeleid aanwezig is. Uit de antwoorden op deze vragen blijkt dat de meeste musea, bijna 56%, die een algemeen beleidsplan hebben, ook beschikken over een doelgroepenbeleid. Deze vragen zijn niet gesteld aan de geregistreerde musea omdat er vanuit gegaan is dat beide plannen zijn opgenomen in het algemene beleidsplan van het museum.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
Is er een algemeen beleidsplan?	ja	30	88,2	Is er een doelgroepenplan?	ja	19	55,9
					nee	11	32,4
	nee	4	11,8	Is er een doelgroepenplan?	ja	1	2,9
					nee	3	8,8
Totaal		34	100			34	100

2. Verband algemeen beleidsplan, jaarverslag en financieel jaarverslag

Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat de meeste musea wel een beleidsplan hebben en daarnaast ook een financieel jaarverslag maken. Deze vragen zijn niet gesteld aan de geregistreerde musea omdat er vanuit gegaan is dat deze altijd een jaarverslag en financieel jaarverslag uitbrengen.

Vraag	Antw.	Aant.	%	Vraag	Antw.	aant.	%	Vraag	Antw.	Aant.	%
Is er een alg. beleidsplan?	ja	30	88,2	Is er een jaarverslag?	ja	22	64,7	Is er een financieel jaarverslag?	ja	21	61,6
					nee	7	20,6		nee	1	2,9
					nvt	1	2,9	Is er een financieel jaarverslag?	ja	7	20,6
							nee		0	0	
								Is er een financieel jaarverslag?	ja	1	2,9
							nee		0	0	
	nee	4	11,8	Is er een jaarverslag?	ja	2	5,9	Is er een financieel jaarverslag?	ja	2	5,9
					nee	2	5,9		nee	0	0
								Is er een financieel jaarverslag?	ja	1	2,9
							nee		1	2,9	
Totaal		34	100			34	100			34	100

3. Verband Bestuurmodel, Raad van toezicht en Code Cultural Governance

Er zijn binnen de culturele sector drie bestuursmodellen te onderscheiden (zie de Code Cultural Governance).

a) Het Bestuurmodel:

Het totale bestuurlijke proces van het museum is in handen van het bestuur. Het toezichthoudende orgaan zijn de bestuursleden zelf. Eventueel kunnen statutaire bepalingen er voor zorgen dat derden ook toezicht kunnen houden.

b) Raad van Toezichtmodel

Het dagelijks bestuur van het museum is in handen van een of meer directieleden waarvan er een of meer de statutaire positie van bestuurder vervullen. Het toezichthoudende orgaan is de Raad van Toezicht.

c) Bestuur en directiemodel

Het beleid wordt gemaakt door het bestuur, de uitvoering van het beleid ligt in handen van de directie. Het toezichthoudende orgaan is het bestuur.

Uit de antwoorden op vraag 3 komt naar voren dat de meeste musea gebruik maken van het bestuurmodel. Er zijn 11 musea die zeggen niet het bestuurmodel toe te passen maar wel een Raad van Toezicht te hebben, deze musea zullen gebruik maken van het Raad van Toezichtmodel. Slechts 7 van de 34 musea, 20,5%, passen de Code Cultural Governance toe, deze Code is ontwikkeld om binnen de culturele sector meer *good governance* te gaan voeren.¹

De meeste van de geregistreerde musea maken gebruik van het bestuurmodel. Iets meer dan 39% past de Code Cultural Governance toe, het meest komt dit voor bij de musea die ook het bestuurmodel toepassen. Door te kijken naar onderstaande tabellen wordt duidelijk dat er bij de geregistreerde musea meer wordt gewerkt met de Code Cultural Governance, namelijk iets meer dan 39% tegenover 20,5% bij de niet-geregistreerde musea. Daarnaast is er een klein verschil merkbaar tussen beide groepen die werken met het bestuurmodel, bij de geregistreerde musea is dit 65,5% bij de niet-geregistreerde musea bijna 59%. Er zijn dus nog niet erg veel musea die de Code Cultural Governance gebruiken.

¹ http://www.culturalgovernance.nl/pages/pdf/Code_Cultural_Governance.pdf

Vraag	Antw.	Aant.	%	Vraag	Antw.	aant.	%	Vraag	Antw.	Aant.	%
bestuursmodel?	ja	20	58,8	Raad van toezicht?	ja	1	2,9	Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	1	2,9
									nvt	0	0
					nee	17	50		ja	3	8,8
									nee	12	35,3
									nvt	2	5,9
					nvt	2	5,9		ja	0	0
									nee	1	2,9
									nvt	1	2,9
	nee	11	32,4	Raad van Toezicht?	ja	6	17,6	Code Cultural Governance?	ja	3	8,8
									nee	3	8,8
									nvt	0	0
					nee	5	14,7	Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	4	11,8
									nvt	1	2,9
					n.v.t.	0	0	Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	0	0
									nvt	0	0
	n.v.t.	3	8,8	Raad van Toezicht?	ja	1	2,9	Code Cultural Governance?	ja	1	2,9
									nee	0	0
									nvt	0	0
					nee	0		Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	0	0
									nvt	0	0
					nvt	2	5,9	Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	0	0
									nvt	2	5,9
Totaal		34	100			34	100			34	100

Vraag	Antw.	Aant.	%	Vraag	Antw.	aant.	%	Vraag	Antw.	Aant.	%
bestuursmodel?	ja	94	65,5	Raad van toezicht?	ja	12	8,1	Code Cultural Governance?	ja	9	6,1
									nee	3	2
									nvt	0	0
					nee	65	43,9	Code Cultural Governance?	ja	25	16,9
									nee	33	22,3
									nvt	7	4,7
					nvt	17	11,5	Code Cultural Governance?	ja	4	2,7
									nee	3	2
									nvt	10	6,8
	nee	37	25	Raad van Toezicht?	ja	13	8,8	Code Cultural Governance?	ja	12	8,1
									nee	0	0
									nvt	1	0,7
					nee	22	14,9	Code Cultural Governance?	ja	5	3,4
									nee	17	11,5
									nvt	0	0
					n.v.t.	2	1,4	Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	2	1,4
									nvt	0	0
	n.v.t.	17	11,5	Raad van Toezicht?	ja	2	1,4	Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	2	1,4
									nvt	0	0
					nee	2	1,4	Code Cultural Governance?	ja	0	0
									nee	1	0,7
									nvt	1	0,7
					nvt	13	8,8	Code Cultural Governance?	ja	3	2
									nee	2	1,4
									nvt	8	5,4
Totaal		148	100			148	100			148	100

4. Verband Raad van toezicht en functioneringsgesprekken met het bestuur

Wanneer er een Raad van Toezicht is binnen de organisatie van een museum, is deze er vooral om toezicht te houden op het bestuur. Het is dan ook de bedoeling dat er *functioneringsgesprekken* met het bestuur worden gevoerd.

De helft van de niet-geregistreerde musea die een Raad van Toezicht hebben voeren ook daadwerkelijk functioneringsgesprekken met het bestuur. De musea die zeggen geen Raad van Toezicht te hebben zijn in de meerderheid, binnen deze musea voert meer dan driekwart geen functioneringsgesprekken met het bestuur. Dit kan komen omdat er in deze gevallen sprake is van bestuur+directie-model, het bestuur controleert de directie in dit geval en kan zichzelf niet controleren.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
Raad van Toezicht?	ja	8	23,5	Functioneringsgesprekken bestuur?	ja	4	11,8
					nee	4	11,8
					nvt	0	0
	nee	22	64,7	Functioneringsgesprekken bestuur?	ja	4	11,8
					nee	18	52,9
					nvt	0	0
	nvt	4	11,8	Functioneringsgesprekken bestuur?	ja	3	8,8
					nee	0	
					nvt	1	2,9
Totaal		34	100			34	100

Slechts 18% van de respondenten van de geregistreerde musea heeft een Raad van Toezicht, de meeste van deze musea houden wel functioneringsgesprekken met hun bestuurders. De grootste groep respondenten, 40,5%, heeft geen Raad van Toezicht en houdt ook geen functioneringsgesprekken met het bestuur. Dit kan komen door dat het bestuur zichzelf moet controleren en daardoor geen officiële functioneringsgesprekken voert.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
Raad van Toezicht?	ja	27	18,2	Functioneringsgesprekken bestuur?	ja	16	10,8
					nee	10	6,8
					nvt	1	0,7
	nee	89	60,1	Functioneringsgesprekken bestuur?	ja	24	16,2
					nee	60	40,5
					nvt	5	3,4
	nvt	32	21,6	Functioneringsgesprekken bestuur?	ja	4	2,7
					nee	10	6,8
					nvt	18	12,2
Totaal		148	100			148	100

Bij de niet-geregistreerde musea zijn er meer respondenten, 23,5%, die zeggen dat er binnen hun museum een Raad van Bestuur is dan bij de geregistreerde musea, 18,2%. Ook is het percentage van musea dat naast een Raad van Bestuur ook functioneringsgesprekken houdt met de bestuurders hoger dan bij de geregistreerde musea. Dit is opmerkelijk te noemen omdat er minder niet-geregistreerde musea zijn die werken met de Code Cultural Governance.

5. Verband communicatieplan en marketingplan

Wanneer de musea zich aanmelden voor het Museumregister moet er een beleidsplan worden ingeleverd, het *communicatieplan en marketingplan* maken in veel gevallen deel uit van het beleidsplan. Bij de niet-geregistreerde musea hoeft dit niet het geval te zijn.

De helft van de niet-geregistreerde musea hebben geen communicatieplan en ook geen marketingplan. Iets meer dan 35% heeft beide plannen wel gemaakt voor hun organisatie.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
communicatieplan?	ja	15	44,1	Marketingplan?	ja	12	35,3
					nee	3	8,8
					nvt	0	0
	nee	18	52,9	Marketingplan?	ja	1	2,9
					nee	17	50
					nvt	0	0
	nvt	1	2,9	Marketingplan?	ja	0	0
					nee	0	0
					nvt	1	2,9
Totaal		34	100			34	100

Omdat er bij de geregistreerde musea vanuit wordt gegaan dat beide plannen zijn opgenomen in het algemene beleidsplan is deze vraag niet aan deze groep gesteld. Wanneer er wordt gekeken naar de vraag of er een klachtenregeling is voor bezoekers, wat in het communicatieplan zou moeten staan, zegt bijna 69% van de musea dat deze er niet is. Daarnaast zegt bijna 88% van de geregistreerde musea dat de tentoonstellingen niet structureel extern worden geëvalueerd, ook dit zou kunnen worden opgenomen in het communicatieplan.

6. Verband communicatieplan en doelgroepenbeleid

In een goed communicatieplan is ook een *doelgroepenbeleid* opgenomen. Wanneer het namelijk niet duidelijk is wat de doelgroep van een organisatie is kan er niet helder gecommuniceerd worden.

Het grootste gedeelte van de respondenten uit de niet-geregistreerde musea heeft zowel een communicatieplan als een doelgroepenbeleid, namelijk bijna 39%. Daar staat tegenover dat iets meer dan 35% zowel geen communicatieplan als doelgroepenbeleid heeft. Opvallend is wel dat bijna 18% zegt geen communicatieplan te hebben maar wel gebruik te maken van een doelgroepenbeleid.

Vraag	Antw.	Aant.	%	Vraag	Antw.	aant.	%
communicatieplan?	ja	15	44,1	doelgroepenbeleid?	ja	13	38,2
					nee	2	5,9
					nvt	0	0
	nee	18	52,9	doelgroepenbeleid?	ja	6	17,6
					nee	12	35,3
					n.v.t.	0	0
	n.v.t.	1	2,9	doelgroepenbeleid?	ja	1	2,9
					nee	0	0
					nvt	0	0
Totaal		34	100			34	100

Deze vragen zijn niet gesteld aan de geregistreerde musea, omdat ze geregistreerd zijn hebben ze een algemeen beleidsplan in moeten leveren waarbij men er van uit gaat dat daar een communicatieplan en doelgroepenbeleid in zijn opgenomen. Dit hoeft niet het geval te zijn. Meer dan de helft van deze groep zegt geen speciale voorzieningen voor buitenlanders te hebben, daarnaast zegt bijna 36% geen voorzieningen voor jongeren te hebben. Deze beide zaken zouden onderdeel kunnen zijn van een doelgroepenbeleid.

7. Verband jaarlijkse functioneringsgesprekken bestuur en jaarlijkse functioneringsgesprekken medewerkers

Vaste medewerkers zijn de spil van een organisatie. Het is dan ook van belang dat er jaarlijks *functioneringsgesprekken* met hen worden gehouden. Zoals is gebleken uit tabel 4 zijn er 11 musea die functioneringsgesprekken met hun bestuurders houden. Belangrijk is het om te zien of deze musea jaarlijks ook gesprekken met vaste medewerkers hebben.

Veruit de meeste niet-geregistreerde musea, 70%, voeren jaarlijks functioneringsgesprekken met hun vaste medewerkers. Daartegenover zegt 24% dit niet te doen.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
jaarlijks functioneringsgesprekken bestuur	ja	11	32,4	jaarlijks functioneringsgesprekken medewerkers	ja	10	29,4
					nee	1	2,9
					nvt	0	0
	nee	22	64,7	jaarlijks functioneringsgesprekken medewerkers	ja	13	38,2
					nee	7	20,6
					nvt	2	5,9
	nvt	1	2,9	jaarlijks functioneringsgesprekken medewerkers	ja	1	2,9
					nee	0	0
					nvt	0	0
Totaal		34	100			34	100

In de meeste geregistreerde musea, 60,2%, worden functioneringsgesprekken gevoerd met de vaste medewerkers. Dit komt evenveel voor bij de musea die wel als bij de musea die geen functioneringsgesprekken met het bestuur houden.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
functioneringsgesprekken bestuur?	ja	44	29,7	functioneringsgesprekken medewerkers?	ja	39	26,4
					nee	3	2
					nvt	2	1,4
	nee	80	54,1	functioneringsgesprekken medewerkers?	ja	39	26,4
					nee	22	14,9
					nvt	19	12,8
	nvt	24	16,2	functioneringsgesprekken medewerkers?	ja	11	7,4
					nee	4	2,7
					nvt	9	6,1
Totaal		148	100			148	100

8. Verband structureel publieksonderzoek en functioneringsgesprekken met medewerkers

Om te kunnen beoordelen of het museum voldoet aan de verwachtingen van het publiek is het van belang *publieksonderzoek* te doen. Het beleid op dit gebied wordt over het algemeen vastgelegd in het communicatieplan.

De meeste niet-geregistreerde musea houden niet structureel een publieksonderzoek, maar van de musea die dit wel doen hebben de meeste een communicatieplan. Van de musea die geen publieksonderzoek doen hebben de meeste ook geen communicatieplan. Dit betekent dat wanneer het ene niet aanwezig is het andere ook in mindere mate wordt gemaakt.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
structureel publieksonderzoek?	ja	15	44,1	is er een communicatieplan?	ja	10	29,4
					nee	5	14,7
					nvt	0	0
	nee	18	52,9	is er een communicatieplan?	ja	4	11,8
					nee	14	41,2
					nvt	0	0
	nvt	1	2,9	is er een communicatieplan?	ja	0	0
					nee	1	2,9
					nvt	0	0
Totaal		34	100			34	100

Bij de geregistreerde musea is er vanuit gegaan dat ze een communicatieplan hebben opgenomen in het algemene beleidsplan, deze vraag is hen dan ook niet gesteld. Op de vraag of ze structureel aan publieksonderzoek doen zegt bijna 44% ja, tegenover 56% die aangeven dit niet te doen. Deze cijfers onlopen de cijfers van de niet-geregistreerde musea niet erg. Dit zou kunnen betekenen dat het voor het doen van publieksonderzoek niet uit maakt of een museum is geregistreerd.

9. Verband bezoekersvoorwaarden en communicatieplan

Het is voor zowel het museum als de bezoeker in de meeste gevallen prettig wanneer er *bezoekersvoorwaarden* zijn. Zo weten beide partijen aan welke regels ze zich moeten houden en waar ze aan toe zijn in gevallen van calamiteiten.

Er zijn binnen de niet-geregistreerde musea evenveel respondenten die zeggen dat ze bezoekersvoorwaarden hanteren die opgenomen zijn in hun communicatieplan als dat er musea zijn die zeggen dat ze geen bezoekersvoorwaarden hanteren en geen communicatieplan hebben.



Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
hanteerd u bezoekersvoorwaarden?	ja	20	58,8	is er een communicatieplan?	ja	11	32,4
					nee	9	26,5
	nee	14	41,2	is er een communicatieplan?	ja	3	8,8
					nee	11	32,4
Totaal		34	100			34	100

In totaal zegt 61,5% van de geregistreerde musea dat het museum bezoekersvoorwaarden hanteert. Dit percentage is 3% hoger dan het percentage van de niet-geregistreerde musea. Omdat dit elkaar zo weinig ontloopt zou men kunnen concluderen dat het niet uit maakt of een museum geregistreerd is voor de hantering van bezoekersvoorwaarden.

10. Verband calamiteiten plannen en oefenen plannen

Wanneer er calamiteiten optreden binnen het musea als brand of lekkage is het belangrijk om een *calamiteitenplan* te hebben zodat het meteen duidelijk is voor iedereen wat er moet gebeuren. Om de zelfde reden zal een calamiteitenplan voor de collectie de medewerkers duidelijk maken hoe ze in geval van nood om moeten gaan met de objecten.

De meeste van de niet-geregistreerde musea, oefenen het calamiteitenplan voor de collectie niet als deze al aanwezig is. Slecht 13 van de 34 musea hebben een dergelijk calamiteitenplan in huis. Wel hebben de meeste musea een calamiteitenplan voor bezoekers en personeel.

Omdat onderstaande tabellen erg groot werden door de hoeveelheid vragen die er in zijn verwerkt is de tabel ingekort, d.w.z., de antwoordopties die door geen enkele respondent zijn ingevuld zijn uit de tabel gehaald, hierdoor lijkt de tabel niet volledig.

Vraag	Antw.	Aant.	%	Vraag	Antw.	aant.	%	Vraag	Antw.	Aant.	%	Vraag	Antw.	Aant.	%
calamiteitenplan bezoekers?	ja	27	79,4	calamiteitenplan collectie?	ja	12	32,4	oefenen bezoekers?	ja	6	14,7	oefenen collectie?	ja	4	11,8
													nee	2	5,9
									nee	6	17,6	oefenen collectie?	ja	0	0
													nee	6	17,6
				nee	15	47,1	oefenen bezoekers?	ja	7	20,6	oefenen collectie?	ja	0	0	
													nee	5	14,7
													nvt	2	5,9
									nee	7	23,5	oefenen collectie?	ja	0	0
													nee	6	17,6
													nvt	1	2,9
									nvt	1	2,9	oefenen collectie?	ja	0	0
													nvt	1	2,9
	nee	5	14,7	calamiteitenplan collectie?	nee	5	14,7	oefenen bezoekers?	nee	5	14,7	oefenen collectie?	nee	5	14,7
	nvt.	2	5,9	calamiteitenplan collectie?	ja	1	2,9	oefenen bezoekers?	nvt	1	2,9	oefenen collectie?	ja	1	2,9
					nvt	1	2,9	oefenen bezoekers?	nvt	1	2,9	oefenen collectie?	nvt	1	2,9
Totaal		34	100			34	100			34	100			34	100

De grootste groep van de respondenten heeft beide calamiteitenplannen en oefent ze ook jaarlijks.

Vraag	Antw	Aant	%	Vraag	Antw	Aant	%	Vraag	Antw	Aant	%	Vraag	Antw	Aant	%
calamiteitenplan bezoekers en personeel?	ja	126	85,1	calamiteitenplan collectie?	ja	89	60,1	refereren bezoekers en personeel?	ja	60	40,5	refereren collectie?	ja	31	20,9
													nee	28	18,9
													nvt	1	0,7
									nee	28	18,9	refereren collectie?	nee	28	18,9
									nvt	1	0,7	refereren collectie?	nvt	1	0,7
					nee	36	24,3	refereren bezoekers en personeel?	ja	20	13,5	refereren collectie?	nee	15	10,1
													nvt	5	3,4
									nee	16	10,8	refereren collectie?	nee	15	10,1
													nvt	1	0,7
					nvt	1	0,7	refereren bezoekers en personeel?	ja	1	0,7	refereren collectie?	nvt	1	0,7
	nee	21	14,2	calamiteitenplan collectie?	nee	20	13,5	refereren bezoekers en personeel?	nee	13	8,9	refereren collectie?	nee	13	8,9
									nvt	7	4,7	refereren collectie?	nvt	7	4,7
					nvt	1	0,7	refereren bezoekers en personeel?	nee	1	0,7	refereren collectie?	nvt	1	0,7
	nvt	1	0,7	calamiteitenplan collectie?	nvt	1	0,7	refereren bezoekers en personeel?	nvt	1	0,7	refereren collectie?	nvt	1	0,7
Totaal		148	100			148	100			148	100			148	100

Uit bovenstaande tabellen blijkt dat het er op het gebied van veiligheid bij de geregistreerde musea beter aan toe gaat dan bij de niet-geregistreerde musea.

11. Verband evaluatie tentoonstellingen intern en extern

Voor de continuïteit van de kwaliteit van het museum is het van belang *tentoonstellingen* zowel extern als intern te *evalueren*.

Het grootste gedeelte van de respondenten van de niet-geregistreerde musea evalueert te tentoonstellingen intern, echter externe evaluatie wordt door de meeste musea (nog) niet gedaan.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
evaluatie tentoonstellingen intern?	ja	23	67,6	evaluatie tentoonstellingen extern?	ja	8	23,5
					nee	15	44,1
	nee	11	32,4	evaluatie tentoonstellingen extern?	ja	1	2,9
					nee	10	29,5
Totaal		34	100			34	100

De grootste groep van de respondenten van de geregistreerde musea evalueert de tentoonstellingen intern, echter van deze groep evalueren de meesten de tentoonstelling niet bij de bezoekers. Wat heel duidelijk is, is dat wanneer er intern niet geëvalueerd wordt, dit extern meestal ook niet gebeurt.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
evaluatie tentoonstellingen intern?	ja	89	60,1	evaluatie tentoonstellingen extern?	ja	17	11,5
					nee	72	48,6
	nee	44	29,7	evaluatie tentoonstellingen extern?	ja	1	0,7
					nee	43	2,9
	nvt	15	10,2	evaluatie tentoonstellingen extern?	ja	0	0
					nee	15	10,2
Totaal		148	100			148	100

Het percentage dat de tentoonstellingen intern evalueert is hoger bij de niet-geregistreerde musea, het verschil is echter klein, 7%. Ook de groep die hun tentoonstellingen extern evalueert is groter bij de niet-geregistreerde musea, namelijk 14,2% meer. Dit verschil is groot te noemen, zeker omdat slechts 12,2% van de geregistreerde musea externe evaluatie doet. Dit betekent dat registratie geen voorwaarde is voor een structurele evaluatie van het product.

12. Verband voorzieningen gehandicapten en speciale voorzieningen buitenlanders



Wanneer er binnen het museum *voorzieningen* zijn voor bijvoorbeeld gehandicapten en buitenlanders is het museum voor een breed publiek toegankelijk en wordt niemand uitgesloten van bezoek.

Binnen de niet-geregistreerde musea heeft het overgrote deel speciale voorzieningen voor gehandicapten. Veel minder niet-geregistreerde musea hebben voorzieningen voor buitenlanders.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
speciale voorzieningen gehandicapten?	ja	24	70,6	speciale voorzieningen buitenlanders?	ja	8	23,5
					nee	16	47,1
	nee	10	29,4	speciale voorzieningen buitenlanders?	ja	2	5,9
					nee	8	23,5
Totaal			100			34	100

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
speciale voorzieningen gehandicapten?	ja	117	79,1	speciale voorzieningen buitenlanders?	ja	61	41,2
					nee	56	37,8
	nee	31	20,9	speciale voorzieningen buitenlanders?	ja	10	6,8
					nee	21	14,2
Totaal		148	100			148	100

De meeste geregistreerde musea hebben speciale voorzieningen voor gehandicapten. Daar tegenover staat dat de meerderheid geen speciale voorzieningen voor buitenlanders heeft.

In beide gevallen blijkt dat de geregistreerde musea meer hebben geregeld voor speciale soorten bezoekers. Bij de voorzieningen voor gehandicapten zijn de verschillen echter klein, 8%. Wel zijn er flink meer voorzieningen voor buitenlanders in de geregistreerde musea, namelijk 18,6% meer.

Ook zijn er in de geregistreerde musea meer voorzieningen voor jongeren dan in de niet-geregistreerde musea, 64,2% tegenover 52,9%. Op dit gebied kan dus worden verondersteld dat het registreren van een museum bijdraagt aan de kwaliteit van het museum voor de bijzondere bezoekersgroepen.

13. Verband publieksonderzoek en klachtenregeling

Wanneer een museum *publieksonderzoek* doet is het makkelijker om aan bepaalde wensen van dat publiek te voldoen. Daarnaast zorgt een klachtenregeling voor extra input, dit kan de kwaliteit van het museum ten goede komen. Van de niet-geregistreerde musea doet de grootste groep niet structureel aan publieksonderzoek. Bijna de helft van de respondenten zegt zowel geen publieksonderzoek te doen als een klachtenregeling te hebben.

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
structureel publieksonderzoek?	ja	14	41,2	klachtenregeling bezoekers?	ja	8	23,6
					nee	6	17,6
	nee	20	58,8	klachtenregeling bezoekers?	ja	6	17,6
					nee	14	41,2
Totaal		34	100			34	100

Vraag	Antw.	Aantal	%	Vraag	Antw.	aantal	%
structureel publieksonderzoek?	ja	65	43,9	klachtenregeling bezoekers?	ja	36	24,3
					nee	29	19,6
	nee	83	56,1	klachtenregeling bezoekers?	ja	19	12,8
					nee	64	43,3
Totaal		148	100			148	100

De grootste groep respondenten doet niet structureel aan publieksonderzoek, dit wil daarentegen niet zeggen dat ze nooit aan publieksonderzoek doen. Ook heeft de grootste groep geen klachtenregeling voor bezoekers.

Er is een grotere groep geregistreerde musea die publieksonderzoek doet dan bij de niet-geregistreerde musea, met 2,7% is het verschil echter klein te noemen. Daarnaast is de groep niet-geregistreerde musea die een klachtenregeling heeft groter dan de groep geregistreerde musea, het verschil is 4,1%, ook dit is niet een groot verschil. Uit de uitkomst op deze vraag zou men kunnen concluderen dat een geregistreerd museum niet beter is ingespeeld op het publiek dan een niet-geregistreerd museum.