

**Algemene
vrijwilligersbundel 2024**

**Spaces of
Possibility**

Inhoudstafel

Wie is wie binnen het team en netwerk?	4
— Situering Brugge Plus en Triënnale Brugge	4
— Positionering vrijwilligerswerking Brugge Plus	5
— Voorstelling team Triënnale Brugge	6
— Belangrijke contactgegevens	8
Wat is je taak als TRIBRU-vrijwilliger?	9
Praktische afspraken en richtlijnen voor vrijwilligers	10
— Planning en shiften	11
— Vergoeding	12
— Aanmelden	12
— Communicatie	12
— Kledij en voorkomen	13
— Veiligheid	13
— Opleiding: briefings	14
Voorzieningen voor vrijwilligers	14
— Wat is aanwezig per locatie?	14
— Wat is aanwezig in het onthaal bij In&Uit?	15
— Waardering voor onze vrijwilligers	15
— Houding naar de andere vrijwilligers	16
— Houding naar het team van TRIBRU	16
Houding als vrijwilliger naar externen	16
— Houding naar de gidsen	17
— Houding naar de pers	17
Houding naar de bezoekers	17
— Tips in moeilijkere situaties, bij klachten en conflicten	18
— Tips voor het omgaan met mensen met een beperking	18
— Tips voor het omgaan met bezoekers	20

Welkom in de algemene vrijwilligersbundel voor Triënnale Brugge 2024. In deze bundel kom je alles te weten over ons team, het vrijwilligersbeleid, jouw taak als vrijwilliger, de briefings ... en nog zo veel meer! Doorheen deze bundel zal een aantal keer verwezen worden naar onze praktische en inhoudelijke informatiebundel. Deze zullen bij de opstart van TRIBRU te vinden zijn bij het onthaal, op je locatie en op de verborgen pagina op onze website.

Neem deze bundel grondig door, zo start iedereen geïnformeerd aan TRIBRU24. Bij vragen kan je altijd terecht bij Nora.

Wie is wie binnen het team en netwerk?

Situering Brugge Plus en Triënnale Brugge

Brugge Plus bestaat uit een ploeg van ca. **54 werknemers en tal van vrijwilligers** die zich inzet op diverse evenementen gedurende het jaar. Brugge plus maakt van Brugge mee een bruisende, levendige en leefbare cultuurstad waar iedereen zich goed voelt en meetelt. In opdracht van Stad Brugge brengen we cultuur naar alle bewoners en bezoekers. Iedereen is steeds van harte welkom om te participeren aan een gevarieerd en levendig cultuuraanbod, waar we met veel plezier onze schouders onder zetten.

Brugge Plus is een **verbinder en coördinator** in het Brugse culturele en educatieve veld. We organiseren een tiental evenementen, voor groot en klein, bewoners en bezoekers, in het centrum en de stadswijken. De meeste zijn gratis en in openlucht. Zo kent Brugge onder andere Feest in 't park, Cirque plus, Reiefestival, Wintergloed ... en nog veel meer.

Van **zaterdag 13 april tot zondag 1 september 2024** neemt Triënnale Brugge met ***Spaces of Possibility*** bijna vijf maanden lang de straten van de historische binnenstad en Zeebrugge in met hedendaagse kunst- en architectuurinstallaties.

Samen met **twalf kunstenaars en architecten** van over de hele wereld houdt Triënnale Brugge voor haar vierde editie het sluimerend potentieel

van de steeds veranderende stad tegen het licht. Hoe kan een Unesco-beschermde historische stad, waar behoud centraal staat, omgaan met concepten als verandering en duurzaamheid, en hoe kan hedendaagse kunst en architectuur hier een nieuw kader voor scheppen? Met artistieke ingrepen dagen de kunstenaars en architecten bestaande locaties uit, verbinden ze stadsdelen en gaan ze op zoek naar verborgen schoonheid.

Positionering vrijwilligerswerking Brugge Plus

Vrijwilligers zijn de Plus in onze werking, we werken samen met vrijwilligers voor het welslagen van onze evenementen. Het vrijwilligerswerk bij Brugge Plus heeft geen vaste structuur en frequentie omdat er vooral beroep wordt gedaan op vrijwilligers tijdens de evenementen.

We streven naar de uitbouw van een **degelijk vrijwilligersbeleid**. Momenteel is de werkgroep vrijwilligerswerking actief en wordt die bijgestaan door de vrijwilligersverantwoordelijken per evenement.

Voor Triënnale Brugge werken we met een **100-tal vrijwilligers** die over een periode van **20 weken** samen maar liefst **2200 shiften** zullen invullen op **5 verschillende locaties**. Iets om trots op te zijn!



Voorstelling team Triennale Brugge



Steven Slos
Directeur ad interim



Alan Quireyns
Projectcoördinator



Shendy Gardin
Curator



Sevie Tsampalla
Curator



Ruth Wauters
Coördinator publiek
programma



Nora Dehaene
Onthaal en vrijwilligers



Flor Vandeveld
Educatie



Siska Claessens
Pers en communicatie



Sien D'hauwer
Communicatie



**Thomas
Vandemeulebroucke**
Communicatie



Sofie Remmery
Sponsorverantwoordelijke



Isabelle Speybrouck
Productiecoördinator



Floris Vandamme
Productie



Vanessa Aneca
Productie



An-Katrien Callebaut
Projectmedewerker

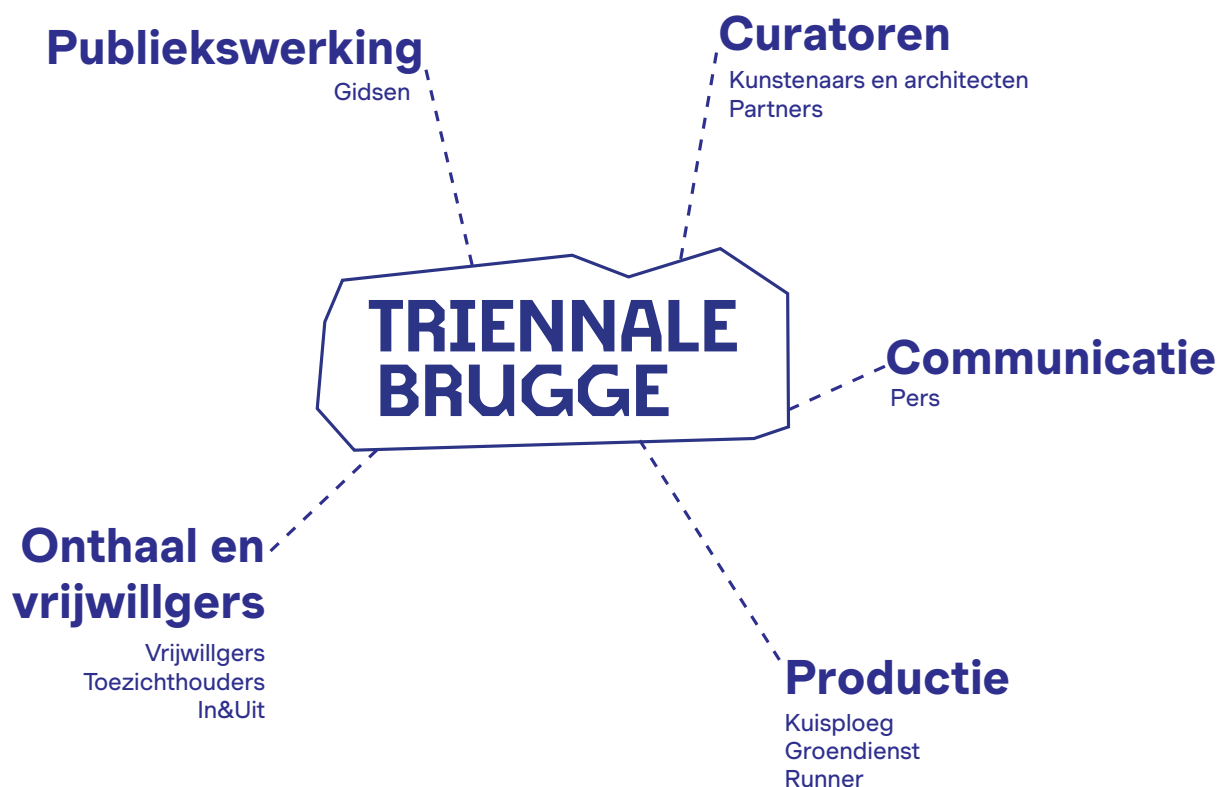


Floor Vansweevelt
Projectmedewerker

Het kernteam van Triennale Brugge bestaat uit 16 medewerkers. Alan Quireyns is artistiek coördinator van Brugge Plus alsook overkoepelende projectverantwoordelijke. Shendy Gardin is projectverantwoordelijke voor de dagelijkse werking, en samen met Sevie Tsampalla de curatoren van TRIBRU24.

Als vrijwilliger bij Triennale Brugge val je onder de bevoegdheid van de afdeling publiekswerking. Binnen deze afdeling is **Ruth Wauters coördinator publiekswerking**.

Nora Dehaene is vrijwilligersverantwoordelijke specifiek voor Triennale Brugge, zij ondersteunt de dagdagelijkse werking van de vrijwilligers. Tijdens de uitbating van Triennale Brugge zal Nora bijgestaan worden door nog een onthaalmedewerker. Zij zijn dan ook het eerste aanspreekpunt voor jullie vragen, bezorgdheden of opmerkingen. Daarnaast beheren zij ook het onthaal In&Uit. In het weekend zullen de vrijwilligersverantwoordelijken worden bijgestaan door enkele jobstudenten. De jobstudenten doen voornamelijk taken in het onthaal. Als vrijwilliger blijft je aanspreekpunt steeds de vrijwilligersverantwoordelijke.



Belangrijke contactgegevens

Medewerkers@bruggeplus.be

- Algemeen contact vanuit het medewerkersplatform
- Algemene vragen over vrijwilligerswerk in Brugge Plus

Nora.dehaene@triënnalebrugge.be

+32 474 98 98 18 | Whatsapp

- Eerste aanspreekpunt
- Specifieke vragen/opmerkingen over vrijwilliger zijn bij Triënnale Brugge
- Problemen of vragen over je shiften
- Niet dringende vragen via mail
- Dringende vragen via telefoon of Whatsapp

Ruth.wauters@bruggeplus.be

- Vragen op beleidsniveau, algemene vrijwilligerswerking
- Problemen die de vrijwilligersverantwoordelijke niet kan oplossen

Info@triënnalebrugge.be

- Algemeen email van Triënnale Brugge 2024
- Hier kun je bezoekers naar verwijzen met vragen/klachten die niet dringend zijn

Infopunt: In&Uit – Concertgebouw 't Zand 34

- Hier meld je je elke dag aan
- Verzamelpunt van alle nodige info
- Hier is telkens een vrijwilligersverantwoordelijke aanwezig

Wat is je taak als TRIBRU-vrijwilliger?

Als TRIBRU-vrijwilliger ben je een ware TRIBRU-ambassadeur. Je vertegenwoordigt onze werking en bent een eerste aanspreekpunt voor de vele bezoekers. De prioriteit van jouw taak is enerzijds de publiekscontrole & veiligheid van de locatie. Anderzijds heb je een belangrijke onthaalfunctie naar de bezoekers toe. Tot slot beheer je de locatie.

Jouw takenpakket bestaat uit het volgende:

Publiekscontrole en veiligheid

- Afhankelijk van de locatie, controleer je de publieksflow en hou je het maximale aantal mensen dat de installatie betreedt nauw bij en laat je niet méér mensen toe dan toegelaten (zie praktische informatiebundel)
- Je bewaakt de veiligheid van de installatie
- Bij noodgevallen volg je de noodprocedure (zie praktische informatiebundel)

Onthaalfunctie

- Je zorgt dat de bezoeker zich welkom voelt! Dit kan met een klein gebaar: een glimlach, een goeiedag, een 'kan ik u helpen' als je ziet dat de bezoeker hulp kan gebruiken!
- Je bent de steun en toeverlaat voor alle praktische vragen van bezoekers. Praktische vragen kunnen gaan over:
 - Openings- en sluitingsuren
 - Hoe extra informatie over de kunstwerken kan verkregen worden (bv via QR-codes, de website)
 - Welke extra informatie er kan verkregen worden, zowel analoog (papieren kaart, kids-kaart) als digitaal, en waar
 - Toegankelijkheid voor mensen met een beperking
 - Deze informatie vind je terug in de praktische informatiebundel
- Het geven van inhoudelijke informatie is in principe niet jouw taak. Je mag de bezoeker steeds vriendelijk doorverwijzen naar de andere

informatiekanalen. Geef je toch graag een woordje uitleg bij inhoudelijke vragen? Lees dan de inhoudelijke informatiebundel.

Locatiebeheer

- Je opent en sluit de locatie indien nodig.
- Je houdt de locatie netjes volgens de technische fiche, dit kan gaan over oppervlakte schoon maken, iets droogvegen ... Er komt elke week een externe kuisploeg, als vrijwilliger controleer je de dagdagelijkse netheid.
- Technische defecten of andere meld je aan de vrijwilligersverantwoordelijke
- Alle informatie over het beheren van de locatie vind je terug in praktische informatiebundel per locatie. Niet elke locatie vraagt hetzelfde beheer.

Praktische afspraken en richtlijnen voor vrijwilligers

Om alles in goede banen te laten lopen is het belangrijke enkele afspraken en richtlijnen af te bakenen. We streven naar een optimale vorming, begeleiding en waardering vanuit de organisatie in functie van een positieve beleving van de vrijwilliger, het team, deelnemende kunstenaars en last but not least de bezoeker waar jullie dagdagelijks mee in contact komen.

Planning en shiften

- De planning gebeurt via het **medewerkersplatform** van Brugge Plus, hier kun je inschrijven voor zowel de briefings, shiften als meet&greet. Elke maand krijg je een overzicht van je shiften waarvoor je je hebt ingeschreven. De handleiding is te vinden op de website. Met vragen of problemen kun je terecht bij de vrijwilligersverantwoordelijken.
- De shiften worden eind februari en midden mei openbaar gezet, je zal hiervan op de hoogte gebracht worden via mail. Vanaf dan kun je je inschrijven voor de shift die je wil.
- **Shift 1 begint om 10u en eindigt om 14u.** Je kan je vanaf 9u30 aanmelden in het onthaalpunt. Je bekijkt zelf de afstand van het onthaalpunt tot aan de locatie zodat je zeker om 10u op de locatie aanwezig bent.
- **Shift 2 begint om 14u en eindigt om 18u.** Je kan je vanaf 13u30 aanmelden in het onthaalpunt. Je bekijkt zelf de afstand van het onthaalpunt tot aan de locatie zodat je zeker om 14u op de locatie aanwezig bent.
- Wanneer je je 's middags moet verplaatsen van locatie hoeft je je niet opnieuw aan te melden in het onthaalpunt, maar kan je je rechtstreeks naar de nieuwe locatie verplaatsen.
- Bij **ziekte of verhindering** contacteer je de vrijwilligersverantwoordelijke zo snel mogelijk.
- Elke dag is er een vrijwilliger als **back-up** aangesteld indien er iemand wegvalt. Als back-up blijf je stand-by tot 10u30. Je krijgt enkel een vergoeding wanneer je opgeroepen wordt, anders niet.

*LET OP: Je mag in 2024 als vrijwilliger **max 41.48 euro per dag en 1659.22 euro per jaar** verdienen. Dit wil concreet voor TRIBRU zeggen, maximaal 2 shiften per dag, of 80 shiften in totaal. We zullen hier uiteraard rekening mee houden binnen TRIBRU, maar het is de taak van de vrijwilliger om dit in de gaten te houden voor het vrijwilligerswerk dat je eventueel voor andere projecten doet.*

Vergoeding

- Per shift is er een **vergoeding van 20 euro**. Er kunnen maximaal 2 shiften per dag per persoon gedaan worden, met een maximaal van 40 euro vergoeding. Deze vergoeding is volgens de vooropgestelde normen.
- Wanneer je als vrijwilliger je shift zelf annuleert, wordt de vergoeding ook niet meer uitbetaald. Indien Brugge Plus de shift annuleert minder dan 24 uur op voorhand, wordt er wel een vergoeding uitbetaald.

Aanmelden

- Voor de shift begint kom je je aanmelden bij de **vrijwilligersverantwoordelijke in het onthaal bij In&Uit**. Hier zal je jezelf moeten inchecken en kan er water, thee of koffie bijgevuld worden. Wanneer je twee shiften op één dag doet, moet je je voor de tweede shift niet opnieuw komen aanmelden, maar je mag natuurlijk altijd komen bijtanken.
- Je zorgt dat je je voldoende op tijd aanmeldt zodat je op tijd op je locatie bent.
- Tijdens het aanmelden wordt er ook kort gebriefd indien er veranderingen zijn.
- In het onthaalpunt is alle nodige info beschikbaar, zowel de inhoudelijke als praktische informatiebundel, deze algemene vrijwilligersbundel en de planning.

Communicatie

- Als TRIBRU-ambassadeur word je als eerste op de hoogte gehouden van wijzigingen of aanpassingen, nieuwtjes en activiteiten uit het randprogramma. Op die manier zijn jullie steeds goed geïnformeerd en kun je correcte informatie doorgeven aan de bezoekers.
- Alle algemene en niet-dringende informatie zal te vinden zijn op de **verborgen medewerkerspagina via de website** van Triënnale Brugge. Hiervoor ontvang je een persoonlijke login.
- Dringende updates of veranderingen zullen via de **Whatsapp-groep** gecommuniceerd worden, hou die zeker in de gaten wanneer je aan het werken bent. Als vrijwilliger zal je zelf niet in de groep kunnen reageren, enkel de verantwoordelijken kunnen hierin sturen. Bij vragen

of opmerkingen kan je natuurlijk een privébericht sturen naar de verantwoordelijken.

- Bij vragen of problemen is de **vrijwilligersverantwoordelijke** steeds jullie **eerste aanspreekpunt**. 7/7 van 9u30–18u30 is één van de twee vrijwilligersverantwoordelijken te bereiken en aanwezig in het onthaal (indien niet in het onthaal, bij de installaties aanwezig). Gelieve deze tijdstippen te respecteren. Als de vrijwilligersverantwoordelijken je niet verder kan helpen, stuurt zij/hij je vraag door naar het team.
- We voorzien een **logboek** per locatie ter informele registratie en communicatie tussen de vrijwilligers. Je kan hier je tips, tricks en ervaringen in kwijt.

Kledij en voorkomen

- Als TRIBRU-vrijwilliger ben je steeds herkenbaar aan je **badge**, die heb je altijd aan! Op die manier herkent de bezoeker je en kan die bij jou terecht met vragen of problemen. Daarnaast krijg je van ons ook een **hesje**, bij voorkeur draag je die ook altijd, deze kan gemakkelijk over de kledij gedragen worden.
- Je hebt steeds een **net en verzorgd voorkomen**, als TRIBRU-ambassadeur vertegenwoordig je niet alleen Triënnale Brugge, maar ook Brugge Plus en Stad Brugge.

Veiligheid

- Tijdens je shift is **het niet toegestaan te roken of alcohol** te drinken.
- Bij **problemen op locatie** kan steeds onmiddellijk de vrijwilligersverantwoordelijke geraadpleegd worden.
- Stuur bij **problemen aan een installatie/de zuil /signalisatie /veiligheidsvoorzieningen** bij voorkeur een foto door naar de vrijwilligersverantwoordelijke via Whatsapp, zodat die meteen met een gerichte vraag de technische ploeg kan raadplegen voor herstel.
- In noodsituaties moet de **noodprocedure** opgevolgd worden, de specifieke richtlijnen zijn te vinden in de **praktische informatiebundel** op de locatie. Deze noodprocedure werd opgesteld per locatie in samenspraak met productie.

Voorzieningen voor vrijwilligers

Opleiding: briefings

Om ervoor te zorgen dat je als vrijwilliger goed geïnformeerd en sterk in je schoenen aan je shift kan beginnen, voorzien we enkele briefings en verschillende informatiebundels. De vrijwilligersinzet vraagt meer dan een éénmalige briefing. We maken tijd en ruimte om jullie, de vrijwilligers, te informeren, op te leiden, te begeleiden en er samen een schitterende Triennale Brugge van te maken. Er zullen drie briefings plaatsvinden, de eerste twee in de Student Village (Hauwerstraat 3b, 8000 Brugge), de laatste zal een locatiebezoek aan de installaties zijn.

Alle inhoudelijke info die in de briefings wordt meegegeven, zal terug te vinden zijn in deze bundel en de praktische en inhoudelijk informatiebundel.

Wat is aanwezig per locatie?

- De **praktische en inhoudelijke informatiebundel** specifiek voor jouw locatie. Lees die telkens goed na voor je ergens aan je eerste shift begint, de bundel is verschillend per locatie.
- Er is **drukwerk** aanwezig dat je aan de bezoekers mag uitdelen; brochures, stadsplan ...
- Op de locatie is steeds een stoel, schaduwplek en overdekte plek voorzien. Op die manier ben je beschermd tegen weer en wind in alle omstandigheden. Op elke locatie is ook een paraplu aanwezig.
- Er zal per locatie een **logboek** liggen, hier kun je een boodschap nalaten voor de vrijwilligers na je. Dit kunnen tips zijn, veranderingen of gewoon een lief woordje.
- Er zijn **signalisaties en bordjes** aanwezig moest het nodig zijn de locatie even te sluiten door bijvoorbeeld een toiletbezoek of andere onvoorziene omstandigheden.
- Op sommige locaties is er mogelijkheid tot het nemen van **drinkbaar water**, indien dit niet van toepassing is, zal er een verwijzing zijn naar het dichtstbijzijnde openbare waterkraantje. Vergeet hier ook niet je herbruikbare drinkfles.
- **Klein kuismateriaal** zoals een doek of borstel om de locatie proper te

- houden, grondige schoonmaak gebeurt door een externe firma.
- Er is steeds een **blustoestel** en **EHBO** aanwezig op de locatie indien nodig.
- Al het beschikbare materiaal staat ook opgelijst in de **inventaris** die je per locatie kan terugvinden.
- Wanneer er iets ontbreekt of er is materiaal te kort, contacteer dan zo snel mogelijk de vrijwilligersverantwoordelijke.

Wat is aanwezig in het onthaal bij In&Uit?

- In het onthaal kan je steeds alle **beschikbare informatie** raadplegen over alle locaties zoals de algemene vrijwilligersbundel, de praktische en inhoudelijke informatiebundel. Hier kun je ook terecht voor de laatste nieuwsbrieven en updates.
- Bij een **ongeval** kan je in het onthaal terecht voor de nodige documenten.
- In het onthaal zullen er **warme dranken** zoals koffie en thee aanwezig zijn, bij het aanmelden en tussen shifts door kan je hier komen aanvullen. Neem hier wel je eigen thermos voor mee!
- Na de rondleidingen, begin april, ontvang je je **badge, hesje en thermos**.
- In het onthaal is steeds een **contactpersoon** van het TRIBRU-team aanwezig, dit gaat over de vrijwilligersverantwoordelijken en/of onthaalmedewerkers. Wanneer die niet aanwezig zijn, zijn ze bij de vrijwilligers op locatie.

Waardering voor onze vrijwilligers

- We vinden het belangrijk onze waardering voor jullie, de vrijwilliger te tonen. Jullie zorgen ervoor dat de vele bezoekers op een fijne manier kunnen kennismaken met de vele installaties. We tonen deze waardering doorheen de volledige Triënnale Brugge.
- Doorheen Triënnale zullen er twee ontmoetingsmomenten plaatsvinden, een **meet&greet**, waar vrijwilligers nog beter met elkaar en het team kunnen kennismaken. Dit in een gezellige setting met een hapje en drankje.
- Indien mogelijk zal er occasioneel iets extra van catering voorzien worden, dit zal op voorhand gecommuniceerd worden.
- De vrijwilligersverantwoordelijken zullen regelmatig langskomen op de locaties, op die manier kun je ons altijd aanspreken en zijn we altijd beschikbaar voor een babbeltje.

- Na afloop van Triënnale voorzien we een finale meet&greet voor alle vrijwilligers die hun steentje hebben bijgedragen tijdens de uitbating.

Houding als vrijwilliger naar externen

Houding naar de andere vrijwilligers

- Elk van jullie is een erg gewaardeerde TRIBRU-ambassadeur! We vieren de grote **diversiteit** die in de groep aanwezig is. We respecteren elkaars eigenheid!
- Tussen de vrijwilligers is er geen hiërarchie mogelijk, we behandelen iedereen op een gelijke manier. Help elkaar waar nodig om zo samen een sterke vrijwilligerswerking op te zetten.
- Elk van jullie heeft van het TRIBRU-team **gelijke informatie en richtlijnen** gekregen. Toch (onderling) onzeker wat juiste informatie of te volgen richtlijn is? Alle informatie kan je ook ter plekke op locatie en in het onthaal raadplegen. Daarnaast is alle praktische informatie te vinden op de website, en alle updates zijn te vinden in het onthaal en via de Whatsapp-groep.
- Onderling een moeilijk moment of onenigheid? Contacteer gerust de vrijwilligersverantwoordelijke.

Houding naar het team van TRIBRU

- Als vrijwilliger zal je vaak in aanraking komen met de **vrijwilligersverantwoordelijken** en de medewerkers van In&Uit. Ook hier is het belangrijk de eigenheid te respecteren, dit is een wederzijdse wisselwerking.
- De vrijwilligersverantwoordelijke heeft de **eindverantwoordelijkheid** over de vrijwilligerswerking, de gemaakte regels en afspraken moeten worden nageleefd.
- Bij vragen, bezorgdheden of opmerkingen kan de vrijwilliger steeds terecht bij de vrijwilligersverantwoordelijke, of indien dit niet van toepassing is bij coördinator Ruth Wauters.

Houding naar de gidsen

- Ook de TRIBRU-gidsen zijn TRIBRU-ambassadeurs, ook hier respecteren we elkaars eigenheid.
- Waar vrijwilligers experts zijn in onthaal/verwelkoming, locatiebeheer en praktische informatie voor de individuele bezoeker, zijn **gidsen experts op inhoudelijk vlak**. Naast de beschikbare informatie zoeken zij de gepaste aanvullende informatie op om de bezoeker net dat extraatje aan te bieden.
- We respecteren de inhoudelijke expertise van gidsen. We onderbreken de gidsen nooit, zelfs al menen we minder correctie zaken te horen.
- De gidsen krijgen echter **geen voorrang** op locaties. Zij wachten ook de rij af met hun groep.

Houding naar de pers

- Het is mogelijk dat er pers of journalisten langskomen op je locatie. Pers heeft **wel voorrang** bij de installaties.
- De vrijwilliger staat de pers niet zelf te woord, wanneer er toch vragen komen contacteer je de **persverantwoordelijke, Siska, +32 476 99 15 54**.

Houding naar de bezoekers

(In de tweede briefing gaan we hier dieper op in en gaan we zelf aan de slag.)
Binnen (vrijwilligers)werk bij Triënnale Brugge hanteren we de volgende waarden:

- **Respect:** we zorgen ervoor dat elke bezoeker zich welkom voelt bij Triënnale Brugge. We erkennen steeds de eigenheid en de waardigheid van de ander (aangepast uit Deontologische code stad Brugge)
- **Verantwoordelijkheid:** We respecteren steeds de gemaakte afspraken, ook in moeilijker situaties
- **Kwaliteit:** We blijven steeds professioneel en vriendelijk tegen de bezoekers, ook in moeilijker situaties.

Tips in moeilijkere situaties, bij klachten en conflicten

- **Bij negatieve kritiek:** We luisteren naar de bezoeker en tonen begrip voor hun standpunt. Hoewel we onze eigen mening hebben, spreken we die ten opzichte van bezoekers niet uit. Dit is voor ons een onderdeel van onze professionele houding naar onze bezoekers: we luisteren naar de bezoeker maar blijven loyaal aan de organisatie.
- **Bij klachten:** We luisteren naar de bezoeker en tonen begrip voor hun standpunt. ('Ja, ik begrijp dat het voor u moeilijk is mevrouw' of 'Ik kan me voorstellen dat het lastig is meneer') Mensen tonen op het eind van zo'n gesprek vaak nog meer respect voor ons werk!
We verwijzen naar het meldpunt (info@triennalebrugge, onderwerp KLACHT) en geven de klacht door aan onze vrijwilligersverantwoordelijke.
- **Bij conflict over gemaakte afspraken** (bijvoorbeeld sluitingsuur): We luisteren naar de bezoeker en tonen begrip voor hun standpunt. We bieden de bezoeker indien mogelijk een alternatief aan. ('Om 18u wordt de toegang tot dit kunstwerk gesloten, maar u bent alle andere dagen hartelijk welkom tussen 10u en 18u'). Bij klachten verwijzen we naar het meldpunt (info@triennalebrugge, onderwerp KLACHT) en geven we de klacht door de vrijwilligersverantwoordelijke.
- Blijft de situatie moeilijk of voel je je niet veilig? Dan contacteer je de vrijwilligersverantwoordelijke, die zal de situatie overnemen.

Tips voor het omgaan met mensen met een beperking

- Weet je niet of en hoe je een persoon met een beperking kan helpen? Geen probleem: **vraag het!** Spreek de persoon gewoon even aan. Spreek deze persoon liever rechtstreeks aan, niet via de begeleider of tolk.
- Behandel een persoon met een beperking zoals een persoon, je hoeft niet kinderlijk of paternalistisch te communiceren.
- Verbloem de toegankelijkheid van de installatie niet, **geef eerlijke, correcte en concrete info**. De persoon met een beperking kan dan zelf een realistische inschatting maken.
- Verplaats de persoon zich met een **geleidehond**, laat de hond dan zeker met rust. Werkende geleidehonden zijn te herkennen aan het harnas dat ze dragen. Raak ze nooit aan, roep ze niet en fluit er niet naar. Honden mogen altijd de locatie en installatie betreden.

Specifiek voor mensen met een **visuele beperking**

- Vergeet tijdens een ontmoeting of gesprek niet dat lichaamstaal (ogen, mimiek, hand-, hoofd- en armbewegingen) niet of op een andere manier gezien worden door de blinde of slechtziende. Denk er bijvoorbeeld aan dat ja of nee knikken geen zin heeft.
- Als je "pas op" zegt, vertel er dan bij wat het gevaar is, zodat de blinde persoon niet schrikt.
- Begrippen zoals 'hier' en 'daar' zijn niet duidelijk voor een persoon met een ernstige visuele beperking. Geef een concrete omschrijving.
- Gebruik gerust woorden zoals 'zien', 'kijken', 'blind'. Slechtzienden en blinden doen dat ook.
- Indien het werk kan aangeraakt worden kan dit voor mensen met een visuele beperking een meerwaarde zijn en kan de vrijwilliger dit voorstellen.

Specifiek voor mensen met een **auditieve beperking**

- Blijf in een gesprek oogcontact houden en zorg dat je recht tegenover die persoon staat, zo kan de persoon liplezen en kom je respectvoller over.
- Spreek langzaam en articuleer duidelijk, roep niet en praat niet door elkaar. Natuurlijke gebaren en lichaamstaal kunnen je verhaal ondersteunen.

Specifiek voor mensen met een **beperkte mobiliteit** (bijvoorbeeld in een rolstoel)

- Communiceer steeds op ooghoogte.
- Vraag steeds toestemming voor je hulpmiddelen aanraakt, vraag het bijvoorbeeld voor je de rolstoel gaat aanraken.
- Duw een rolstoel in een stabiel, rustig tempo voort. Moet je er een drempel of trede mee af? Draai de rolstoel dan om.

Specifiek voor mensen met een **verstandelijke beperking** (Let op! Dit is niet steeds zichtbaar)

- Lach vriendelijk, je gezichtsuitdrukking is cruciaal. Stel de bezoeker op het gemak en laat weten bij wie die terecht kan met een vraag of bezorgdheid.
- Praat eenvoudig en vorm korte zinnen, maar niet kinderachtig of betuttelend. Stel geen ingewikkelde vragen en maak abstracte info concreet.

Tips voor het omgaan met bezoekers die het Nederlands minder goed beheersen/wiens taal jij niet beheerst en niet kan verstaan.

- Op de infozuilen zal er telkens uitleg staan in volgende talen: **Nederlands, Frans, Engels en Duits**. Als het over deze talen gaat kun je als vrijwilliger verwijzen naar de zuilen.
- Wanneer de bezoeker **niet goed Nederlands** spreekt/verstaat, praat je extra duidelijk, traag en probeer je lange zinnen te vermijden. Kom tot de kern van je boodschap.
- Wanneer de bezoeker **geen Nederlands** spreekt kun je samen op zoek gaan naar een taal die je beide spreekt. Vraag dit steeds en neem geen vooroordelen over taal op basis van uiterlijke kenmerken.
- Geen gemeenschappelijke taal gevonden? Probeer met gebaren te werken, bv de ingang en uitgang tonen. Indien nodig kan je via Google Translate wat je wil zeggen in het Nederlands inspreken, de app vertaalt dit onmiddellijk.



**Bedankt
voor jouw
inzet!**