

Oorlogsmuseum Eyewitness

Beleidsplan 2020 – 2023



Stichting Historisch Centrum Beek (L.) 1939-1945

Oorlogsmuseum Eyewitness

Maastrichterlaan 45

6191 AB Beek (L.)

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Samenvatting	5
Algemeen	6
Historie	6
Ontwikkelingen	6
Missie en visie	7
Sterke en zwakke eigenschappen	8
Doelstellingen	9
Strategie	9
Ethische Code voor musea	10
Publiek	11
Tentoonstelling	11
Onderhoud tentoonstelling	11
Samenstelling	12
Herkomst	13
Gastvrijheid	13
Educatie	14
Evenementen	16
Marketing en Publicaties	17

Organisatie	19
Bestuur en directie	19
Continuïteitsrisico	20
Advies	20
Personeel	20
Vrijwilligers	21
Vertrouwenspersoon	22
Personeelsbeleid	22
Veiligheid	23
Huisvesting en fysieke toegankelijkheid	26
Facility	28
Financiën	30
Inkomsten en uitgaven	30
Financiële toekomst	31
Scenario's corona (COVID-19)	31
Conclusie	33

Inleiding

Op 1 mei 2013 opende Oorlogsmuseum Eyewitness haar deuren. Inmiddels bestaat het museum ruim zes jaar. Dit beleidsplan vormt een ijkpunt. Terugkijkende op deze beginperiode kan de hoofddoelstelling van dit beleidsplan beschouwt worden: welke ontwikkeling heeft het museum in de eerste jaren van haar bestaan doorgemaakt, waar staat het museum nu en welke doelen wil het museum bereiken in de komende drie jaar (de tijdsspanne van dit beleidsplan). Dit beleidsplan is geschreven in 2019 en in januari 2020 geactualiseerd.

Directe aanleiding voor het schrijven van dit beleidsplan is het feit dat Oorlogsmuseum Eyewitness ernaar streeft te worden opgenomen in het Museumregister Nederland. Het Museumregister Nederland waarborgt de kwaliteit van alle in het register opgenomen musea door deze te toetsen volgens de eisen zoals vastgelegd in de Museumnorm. Met het lidmaatschap van het Museumregister Nederland wil Oorlogsmuseum Eyewitness de professionalisering die in de eerste jaren van haar bestaan is ingezet, verder uitbouwen. Dit biedt een solide basis om Oorlogsmuseum Eyewitness uit te bouwen tot een vaste waarde onder de oorlogsmusea in Nederland.

Daarnaast kunnen geregistreerde musea – door middel van het lidmaatschap van de Museumvereniging Nederland – de museumjaarkaart accepteren. De museumjaarkaart is in Nederland een zeer populair middel om museumbezoek te stimuleren. Het kunnen accepteren van de museumjaarkaart biedt Oorlogsmuseum Eyewitness de kans een grote groep nieuwe bezoekers naar het museum te trekken. Het doorzetten van de groei van het aantal bezoekers die Oorlogsmuseum Eyewitness per jaar bezoeken is het belangrijkste doel voor de nabije toekomst. Het kunnen accepteren van de museumjaarkaart zou hier een belangrijke stap in betekenen.

Dit beleidsplan bestaat uit vier onderdelen waarmee Oorlogsmuseum Eyewitness als geheel zal worden behandeld: algemeen, publiek, organisatie en financiën. De museumcollectie komt in een afzonderlijk collectieplan aan bod.

Binnen ieder onderdeel zal worden stilgestaan bij verleden, heden en toekomst. Zo kan in het afsluitende hoofdstuk een samenvattend overzicht worden gegeven van al deze onderdelen en een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag van dit beleidsplan.

Samenvatting

In dit beleidsplan komen alle aspecten aan bod die voor de koers van Oorlogsmuseum Eyewitness in de komende beleidsperiode essentieel zijn om een wezenlijk deel van zijn missie te realiseren. Dat is het aan een breed publiek en specifiek aan kinderen vertellen over het ontstaan, het verloop en de gevolgen van de Tweede Wereldoorlog. Daarbij wil het museum gebruik maken van werkvormen die zowel aansluiten bij kinderen van nu als bij de moderne onderwijspraktijk.

Daarop afgestemd heeft Oorlogsmuseum Eyewitness een aantal inhoudelijke en zakelijke beleidsvoornemens benoemd. De belangrijkste inhoudelijke beleidsvoornemens zetten sterk in op digitalisering:

1. Volledige collectieregistratie in een geautomatiseerde omgeving en zo mogelijk ook gekoppeld aan externe bronnen. Daarbij valt te denken aan archieven en collecties van andere instellingen. Enerzijds versterkt dit het eigen aanbod voor de bezoekers van het museum en anderzijds versterkt dit de positie van het museum in het totale museale veld.
2. Innovatie van het educatieve aanbod. Daarbij denken we niet alleen aan groepen en scholen, maar ook aan 1:1 educatie. Dat willen we bereiken door digitalisering op strategisch niveau, waarbij we, in plaats van een vast aanbod te presenteren, heel gericht en dus 'op maat' een educatief pakket kunnen bieden..

En de zakelijke beleidsvoornemens beogen bij te dragen aan een gezonde financiële bedrijfsvoering, mede als basis voor verdere museale ontwikkeling:

3. Het museum moet bekender worden en om naamsbekendheid op efficiënte wijze te laten groeien wordt gekozen voor een bredere samenwerking met toeristische en museale partners. En het merk Eyewitness moet (verder) positief geladen worden door de inzet van sociale media, het organiseren van museale evenementen en het aanbieden van reizen naar historische locaties. Aan deze drie belangrijke middelen wordt doorlopend aandacht besteed.
4. Op basis van deze naamsbekendheid en merkwaardering wil het museum de doelgroep activeren en aanzetten tot museumbezoek. Onderzocht zal worden in hoeverre CRM-technieken hierbij behulpzaam kunnen zijn.
5. En zodra de groeistrategie zijn vruchten begint af te werpen wil het museum investeren in uitbreiding: met een nieuwe entree, een museumshop en kleine maar bij het museum aansluitende, smaakvolle horecavoorziening kunnen bezoekers genieten van een completer bezoek.

Deze beleidsvoornemens zullen worden vertaald naar een praktisch groeiscenario waarin operationele accenten worden gelegd die meetbaar zullen worden gemaakt.

Voor de jaren 2021, 2022 en 2023 zijn in de begroting respectievelijk 2500 euro, 3000 euro en 3500 euro opgenomen onder het kopje 'investeringsplan voor de kosten in beleidsvorming en registratie'. Voor educatie is na een gesubsidieerd startbedrag van 15.000 euro jaarlijks een bedrag van 5000 euro in de begroting opgenomen.

Algemeen

Historie Oorlogsmuseum Eyewitness

Oorlogsmuseum Eyewitness is ontstaan uit de interesse van directeur en eigenaar Wim Seelen in de Tweede Wereldoorlog en zijn passie voor het verzamelen van authentieke objecten uit deze periode. Het museum is gerealiseerd tussen 2007 en 2013. De opening van Oorlogsmuseum Eyewitness vond plaats op 3 mei 2013.

Een van de belangrijkste redenen om Oorlogsmuseum Eyewitness te realiseren is de drijfveer om ervoor te zorgen dat de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog nooit verloren gaat.

Oorlogsmuseum Eyewitness is opgericht met het doel om de herinnering aan de Tweede Wereldoorlog bij een breed publiek levend te houden, zeker nu de generaties die de oorlog zelf hebben meegemaakt snel verdwijnen. Jeugdeducatie heeft zodoende vanaf dag één altijd een belangrijke rol gespeeld in Oorlogsmuseum Eyewitness.

Om dit doel te bereiken is gekozen voor een zeer realistische weergave van de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog. Verreweg het grootste deel van de collectie van Oorlogsmuseum Eyewitness wordt getoond in diorama's: uiterst realistische scene's waarin gebruik wordt gemaakt van levensechte museummannequins die de menselijke kant van de Tweede Wereldoorlog benadrukken. Hier is ook de naam van Oorlogsmuseum Eyewitness op gebaseerd: iedere bezoeker van Oorlogsmuseum Eyewitness wordt als het ware zelf een ooggetuige van de Tweede Wereldoorlog.

De positionering van Oorlogsmuseum Eyewitness in Zuid-Limburg voorziet daarnaast in een lacune om ook in dit deel van Nederland een museum over de Tweede Wereldoorlog te hebben. Oorlogsmuseum Eyewitness plaatst zich hiermee letterlijk tussen de reeds bestaande oorlogsmusea in Nederland, België en Duitsland en gelooft in een goede en grensoverschrijdende samenwerking tussen elkaar. Concurrentie tussen oorlogsmusea zou niet moeten bestaan maar zij zouden elkaar juist kunnen versterken in het gemeenschappelijke doel om de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog levend te houden.

Ontwikkelingen

Sinds haar oprichting in mei 2013 heeft Oorlogsmuseum Eyewitness een positieve ontwikkeling doorgemaakt. Ieder jaar is een groei in het aantal bezoekers gerealiseerd. Reacties en recensies van bezoekers zijn voor het overgrote deel positief tot lovend.

Zowel intern als extern heeft Oorlogsmuseum Eyewitness een aantal belangrijke ontwikkelingen doorgemaakt. De collectie is zowel in kwaliteit als kwantiteit naar een nog hoger niveau getild. Informatievoorziening voor bezoekers is verbeterd. De ingebruikname van de museumapp op het Izi.Travel platform is daarin een zeer belangrijke ontwikkeling geweest. Social media zijn ingezet om de naamsbekendheid van het museum te vergroten. Vanaf 2017 zijn onder de naam Eyewitness Reizen meerdaagse excursies georganiseerd naar de historische locaties uit de Tweede Wereldoorlog die ook in het museum aan bod komen.

Oorlogsmuseum Overloon is vanaf het begin de belangrijkste museale partner geweest van Oorlogsmuseum Eyewitness. Daarnaast is de samenwerking met andere oorlogsmusea in binnen- en buitenland alleen maar toegenomen. In samenwerking met de VVV Zuid-Limburg is online verkoop van entreekaarten opgestart in 2017. Plannen om het museum pand uit te breiden met meer voorzieningen voor bezoekers (nieuwe en grotere entree ruimte met drank- en eetfaciliteiten, museumshop, meer toiletten en meer parkeerplaatsen op het eigen terrein) verkeren in een vergevorderd stadium of zijn reeds gerealiseerd (meer parkeerplaatsen). Realisatie van de uitbouw is aan een aantal beperkende factoren gebonden waarop later in dit beleidsplan nog wordt teruggekomen.

Dit beleidsplan is erop gericht deze positieve ontwikkelingen te kunnen waarborgen of door te ontwikkelen zodat deze kwaliteit ook voor de toekomst behouden blijft.

Missie

Oorlogsmuseum Eyewitness wordt beheerd door de Stichting Historisch Centrum Beek (L.) 1939-1945. Deze stichting heeft sinds 8 juni 2012 de ANBI-status. Afgeleid van het doel van de stichting kan de volgende missie voor het museum geformuleerd worden: Het levend houden van de herinnering aan de Tweede Wereldoorlog in Europa alsmede een breed publiek van deze geschiedenis te laten kennis nemen. Om dit te bereiken wordt door de Stichting Historisch Centrum Beek (L.) 1939-1945 het Oorlogsmuseum Eyewitness beheerd waarin een overzichtstentoonstelling wordt gegeven van uniformen, wapens, documenten en verdere uit de Tweede Wereldoorlog stammende paraferalia.

Visie

Oorlogsmuseum Eyewitness onderscheidt zich door de visie waarmee bovenstaande missie wordt vormgegeven. In Oorlogsmuseum Eyewitness staat de mens tijdens de Tweede Wereldoorlog centraal. Het is immers de mens die oorlog voert. Bij iedere ontwikkeling die Oorlogsmuseum Eyewitness doormaakt moet deze visie gehanteerd blijven worden.

Deze visie is leidend in de manier waarop de Tweede Wereldoorlog in het museum verbeeld wordt. Naast inleidende of verdiepende tentoonstellingen van objecten, waarvan vele objecten verbonden zijn aan bijzondere of persoonlijke geschiedenissen, bestaat de kern van Oorlogsmuseum Eyewitness uit uiterst realistisch nagebouwde oorlogsscenes (diorama's). Zo staan bezoekers steeds weer letterlijk oog en oog met een aspect uit de Europese geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog.

Daarnaast loopt het fictieve verhaal van de Duitse parachutist August Segel als een rode draad door het museum heen. Dit verhaal benadrukt de menselijke kant van de oorlog en biedt iedere bezoeker de mogelijkheid om zich te identificeren met een van de miljoenen soldaten die tijdens de Tweede Wereldoorlog gevochten hebben.

Sterke eigenschappen

Unieke wijze van presenteren in realistische diorama's met levensechte museummannequins.

Overzichtelijk en chronologisch overzicht van de Tweede Wereldoorlog in Europa.

Volledig originele en authentieke collectie.

Onderscheidende invalshoek door ook de Duitse kant te belichten en een fictieve Duitse parachutist als hoofdpersoon van het museum in te zetten.

Verschillende wijze van informatievoorziening: tekstbordjes, informatiepanelen, extra video's en foto's en museumapp. Dit biedt bezoekers de mogelijkheid zelf te bepalen hoe zij de informatie tot zich wensen te nemen.

Huisvesting in karaktervol pand (rijksmonument) met historische elementen (jaren '20 van de 20e eeuw). Tevens is het pand, als oude burgemeesterswoning van Beek, ook verbonden met het verleden van de Tweede Wereldoorlog.

Persoonlijke ontvangst van en behulpzaamheid aan bezoekers door personeel (staf en vrijwilligers).

Uitstekende bereikbaarheid vanuit de gehele Euregio Maas-Rijn (Nederland, Duitsland en België). Slechts enkele minuten verwijderd van de snelwegen A2/E25 (noord-zuid verbinding) en de A76/E314 (oost-west verbinding).

Centrale ligging tussen veel van de voormalige slagvelden in West-Europa gedurende de Tweede Wereldoorlog.

Zwakke eigenschappen

Beperkte naamsbekendheid

Locatie niet verbonden aan bij het grote publiek bekende militaire operaties of andere gebeurtenissen tijdens de Tweede Wereldoorlog

Huisvesting (publieksgericht): ontbreken van voldoende ruimte voor horeca- en museumshop. Beperkte toiletten.

Huisvesting (Intern): beperkte kantoor- en opslagruimte.

Uitbouw mogelijkheden bovengronds zijn zeer beperkt. Ruime uitbouw mogelijkheden ondergronds realiseerbaar maar duur.

Weinig andere toeristische attracties in de gemeente Beek waardoor Beek minder aantrekkelijk is voor toeristen om een hele dag door te brengen.

Doelstellingen

Oorlogsmuseum Eyewitness is een uniek en onderscheidend museum. De zwakke eigenschappen benadrukken echter ook een aantal verbeterpunten. De belangrijkste doelstelling is het doen toenemen van de bekendheid en een hieruit voortkomende groei van het aantal bezoekers op jaarbasis.

Een toenemende naamsbekendheid zou ertoe moeten leiden dat de groei in het aantal bezoekers per jaar doorzet. Oorlogsmuseum Eyewitness streeft ernaar op de korte termijn (2019 of 2020) minimaal 10.000 bezoekers per jaar te trekken. Voor 2019 is deze doelstelling ruimschoots behaald, het jaar is afgesloten met 11.128 bezoekers.

Een stabiel aantal van minimaal 10.000 bezoekers per jaar vormt een solide basis om een mogelijke bovengrondse uitbouw te verantwoorden, gestreefd wordt om uiteindelijk uit te groeien naar 12.000 tot 15.000 bezoekers per jaar. Met deze uitbouw zou een nieuwe entreeruimte, horecavoorziening en museumshop voorzien moeten worden. Een horecavoorziening en museumshop zouden zodoende ook meer inkomsten moeten genereren voor het museum.

Strategie

Om de doelstelling (toenemende naamsbekendheid en groei van bezoekersaantallen) te realiseren blijft Oorlogsmuseum Eyewitness gebruik maken van een aantal middelen die al gebruikt worden maar mogelijk nog meer uitgebreid kunnen worden. Dit zijn voornamelijk het gebruik van social media (met name Facebook), samenwerking met verschillende partners in de museale en toeristische sector en het blijven hanteren van een uitgebreide folderverspreiding in de regio. Daarnaast is mond-op-mond reclame ook een belangrijk middel om de naamsbekendheid te doen toenemen maar dit is een langzaam en moeilijk te beïnvloeden proces.

Daarnaast zet Oorlogsmuseum Eyewitness in de toekomst volop in op twee belangrijke (commerciële) activiteiten, te weten het organiseren van Tweede Wereldoorlog-themareizen onder de naam Eyewitness Reizen en het organiseren van meerdere jaarlijks terugkerende evenementen in en rond het museum. Aan beide activiteiten wordt elders in dit beleidsplan meer aandacht besteed.

Ethische Code voor Musea

In het realiseren van de bovengenoemde missie en de daaruit voortkomende doelstellingen voor de toekomst is Oorlogsmuseum Eyewitness vanzelfsprekend gebonden aan de daarvoor bestaande regelgeving. Naast de Nederlandse wetgeving welke het juridische kader bepaalt, onderschrijft Oorlogsmuseum Eyewitness ook de Ethische Code voor Musea zoals deze is opgesteld conform de bepalingen van de *International Council of Museums (ICOM)*.

De Ethische Code voor Musea biedt regels en richtlijnen voor de organisatie, omgang met en toegankelijkheid voor publiek en het beheer en behoud van de collectie. Oorlogsmuseum Eyewitness gebruikt de code om bij al deze zaken professioneel en secuur te kunnen handelen. Dit geldt met name voor bestuur, directie en vaste staf maar wordt bij indiensttreding ook in zijn geheel uitgelegd aan de in het museum werkzame vrijwilligers. Het bestuur bespreekt de gehele Ethische Code minimaal een maal per jaar (tijdens jaarvergadering in maart/april van ieder kalenderjaar) en houdt in haar handelen de Ethische Code altijd in acht. Binnen vier weken na de jaarvergadering licht het bestuur de medewerkers en vrijwilligers schriftelijk in over de Ethische Code, de waarde van de code voor musea in het algemeen en Oorlogsmuseum Eyewitness in het bijzonder en hoe hier naar gehandeld dient te worden. Zo wordt de waarde van de Ethische Code binnen de gehele organisatie gewaarborgd. Wanneer er wijzigingen optreden in de Ethische Code worden deze tussentijds in het bestuur besproken en toegelicht aan de medewerkers en vrijwilligers. Leidend hiervoor is de website www.ehtischecodevoormusea.nl.

Publiek

Tentoonstelling

Oorlogsmuseum Eyewitness is erop gericht de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog in Europa voor een breed publiek toegankelijk te maken. De tentoonstelling is hierop ingericht, bezoekers kunnen op verschillende manieren de tentoonstelling tot zich nemen.

Bezoekers kunnen de uiterst realistische diorama's bekijken, waarbij de korte historische informatie die bij ieder diorama gegeven wordt al dan niet gelezen kan worden. Dit geeft iedere bezoeker een gedegen indruk van de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog.

Bezoekers die meer verdieping wensen kunnen aanvullend informatiebordjes lezen die uitleg geven over de tentoongestelde objecten of foto's en video's bekijken in relatie tot ieder diorama.

Het verhaal van de fictieve, Duitse parachutist August Segel (hoofdpersoon van het museum) of het gebruik van de museumapp biedt bezoekers de mogelijkheid meegezogen te worden in menselijke en vaak ingrijpende verhalen. Op deze wijze kan de bezoeker, door de 'ooggetuigen' die erover vertellen, de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog beleven.

Als laatste biedt de complete collectie van Oorlogsmuseum Eyewitness bezoekers ook de mogelijkheid om unieke en bijzondere uniformen, uitrusting, onderscheidingen, documenten of andere objecten uit de Tweede Wereldoorlog in Europa te bekijken.

Er is voor gekozen om in het museum louter authentieke en originele objecten uit de periode 1939-1945 aan het publiek te tonen. Met de samenstelling van de collectie is zoveel mogelijk getracht persoonlijke objecten te verwerven. Persoonlijke verhalen vormen een versterking van de objecten en de algemene historie. Dit wordt middels tekstbordjes, iPad's of gesproken uitleg in de museumapp overgebracht aan de bezoekers.

Oorlogsmuseum Eyewitness biedt bezoekers daarmee een verscheidenheid aan opties om naar eigen wens de informatie over de collectie en de historie tot zich te nemen. In deze beleidsperiode zal de museumapp uitgebreid worden om een nog actievere rol te vervullen als educatief middel (zie hiervoor pagina 13). Er zijn echter geen plannen om voor deze beleidsperiode volledig nieuwe elementen aan de presentatie van de tentoonstelling toe te voegen.

Onderhoud tentoonstelling

Voor het onderhoud van de tentoonstellingsruimtes is per jaar een totaal bedrag van 1500 euro met een begrote jaarlijkse stijging van 500 euro opgenomen in de begroting.

Te denken valt hierbij aan het onderhoud of vervangen van elektrische apparatuur als de beamer, touchscreens (iPads) onder de informatiepanelen en verlichtingsarmaturen. Dergelijk onderhoud aan de presentatie wordt uitgevoerd door Robert Blom Technical Services, een technicus (gevestigd in Haarlem) gespecialiseerd in het uitvoeren van technische werkzaamheden voor musea. Deel van de begrote onderhoudskosten hiervoor bedraagt 800 euro.

Kleine onderhouds- of reparatiewerkzaamheden, zoals het vervangen van een kapotte lamp, kunnen door eigen, vaste medewerkers worden uitgevoerd. Doordat in de tentoonstellingsruimtes voor 100% gebruik wordt gemaakt van LED-verlichting, welke een zeer lange levensduur hebben, en door het gebruik van sensoren waardoor er alleen licht brandt wanneer er personen in de betreffende tentoonstellingsruimte aanwezig zijn, hoeft deze verlichting slechts sporadisch vervangen te worden. Desalniettemin worden moeilijk bereikbare lampen vaak al preventief vervangen wanneer er vanwege andere werkzaamheden toch al in de betreffende tentoonstellingsruimte gewerkt moet worden. Zo kan het betreden van de tentoonstellingsruimte voor technische werkzaamheden tot een minimum beperkt worden. Voor het vervangen van LED-verlichting wordt jaarlijks 200 euro in de begroting opgenomen.

Het schoonmaken van de ruiten van vitrines / diorama's en of stof vrij maken van de tentoonstellingsruimtes gebeurt door vrijwilligers onder supervisie van de directeur / conservator. Daardoor zijn deze werkzaamheden kostenneutraal.

Voor het onderhoud aan de op het buitenterrein geplaatste voertuigen en wapens (tank en kanonnen) wordt jaarlijks 500 euro in de begroting opgenomen. Onderhoud vindt plaats in april (begin voorjaar / hoogseizoen).

Samenstelling bezoekers

De hierboven omschreven manier van tentoonstellen zorgt ervoor dat Oorlogsmuseum Eyewitness geschikt is voor een breed publiek. Dit vertaalt zich in de samenstelling van het publiek dat Oorlogsmuseum Eyewitness in de eerste jaren van haar bestaan heeft bezocht.

Het grootste deel van de bezoekers bestaat uit personen van middelbare leeftijd, veelal mannen of echtparen tussen de 40 en 80 jaar oud. Woonachtig in de omgeving (waaronder ook het Belgische en Duitse grensgebied) of als toerist verblijvend in een van de overnachtingsmogelijkheden (hotels, campings en vakantieparken) in de regio. Deze bezoekers zijn meestal bewust op zoek naar musea als uitstapje. Een deel van deze groep is in het bezit van de museumjaarkaart en wenst een museum vaak in rust en in eigen tempo te kunnen bezoeken.

Tijdens weekenden maar zeker in vakanties vormen gezinnen een tweede belangrijke bezoekersgroep voor Oorlogsmuseum Eyewitness. Dit zijn veelal gezinnen waarvan de ouders tussen de 30 en 50 jaar oud zijn, kinderen in de leeftijd van 8 tot 20. Gezinnen kiezen voor een bezoek aan een museum als uitstapje met een educatief karakter. Grootouders die met hun kleinkinderen een bezoek brengen, worden ook als gezin beschouwd.

Door een toenemende naamsbekendheid mag Oorlogsmuseum Eyewitness zich ook meer en meer verheugen in het ontvangen van bezoekers die specifiek op zoek zijn naar oorlogsmusea vanwege een hoge mate van interesse in de geschiedenis en/of objecten. Deze bezoekers kiezen bewust voor een bezoek aan Oorlogsmuseum Eyewitness als 'nieuw' Tweede Wereldoorlog-museum en zijn vaak bereid hier grote afstanden (tot 2 uur reistijd) voor af te leggen.

Groepsbezoeken aan Oorlogsmuseum Eyewitness worden veelal door scholen, bedrijven of verenigingen afgelegd. Het grootste deel van deze groepsbezoeken vinden plaats in de vorm van een

rondleiding. Hiermee worden deze groepen door een gids rondgeleid door het museum en krijgen zij uitleg over de historie en objecten. Zeker groepsbezoeken voor scholen hebben voor Oorlogsmuseum Eyewitness een hoge prioriteit. Hier zal onder het kopje 'Educatie' meer aandacht aan worden besteed.

Met uitzondering van de beperkingen die het museum pand veroorzaakt op het gebied van fysieke toegankelijkheid voor bezoekers streeft Oorlogsmuseum Eyewitness naar een barrière vrije informatieve, digitale, sociale en financiële toegankelijkheid. Bij informatievoorziening door middel van vaste tekstbordjes wordt altijd gekeken naar de juiste balans tussen tekstgrootte en beschikbare ruimte. Daarnaast zorgen de zwarte tekstbordjes met witte tekst voor een hoog contrast. Tekstbordjes zijn opgesteld in het Nederlands en Engels. Op de digitale schermen (beschikbaar in het Nederlands, Engels, Duits en Frans) kan indien gewenst de lettergrootte vergroot worden. Daarnaast biedt de museumapp door middel van de gesproken teksten een uitkomst voor mensen met een visuele beperking. Aanvullend daarop kan een rondleiding geboekt worden voor blinden/slechtzienden waarbij door middel van gesproken uitleg en het kunnen vastnemen van objecten het museum 'getoond' wordt. Hiermee voldoet Oorlogsmuseum Eyewitness voor zover mogelijk aan de doelstellingen voortkomend uit de scan Fysieke Toegankelijkheid van de gemeente Beek (januari 2020) en de scan Diversiteit en Inclusie (januari 2021).

Oorlogsmuseum Eyewitness streeft naar een zo divers mogelijk publiek op basis van geslacht, herkomst / etniciteit, leeftijd, religie, seksuele oriëntatie en/of sociaaleconomische achtergrond en zal nooit beleid ontwikkelen dat personen op basis van bovengenoemde criteria uitsluit. Hiermee worden de doelstellingen voortkomend uit de scan Diversiteit en Inclusie (januari 2021) in acht genomen.

Herkomst

Door de ligging van Oorlogsmuseum Eyewitness is het grootste deel van de bezoekers woonachtig in zuid- en midden-Limburg (Nederland) of Belgisch Limburg. Duitse en Waalse grensgebieden zijn ook zeer nabij maar vormen door de taalbarrière een minder grote herkomst.

Daarnaast is Zuid-Limburg een zeer toeristische regio. Voor het grootste deel zijn dit toeristen afkomstig uit Nederland of de omringende landen Duitsland en België. Het grootste deel van de toeristen die Oorlogsmuseum Eyewitness bezoeken zijn dan ook afkomstig uit deze drie landen. Daarnaast ontvangt Oorlogsmuseum Eyewitness in kleinere mate ook toeristen uit met name Groot-Brittannië, de Verenigde Staten of Frankrijk.

Gastvrijheid

Iedere bezoeker die Oorlogsmuseum Eyewitness tevreden verlaat, is iemand die binnen zijn netwerk over het museum kan vertellen en op die manier kan bijdragen aan de bekendheid van het museum (mond-op-mond reclame). Gastvrijheid is voor Oorlogsmuseum Eyewitness daardoor een zeer belangrijk onderdeel om een museumbezoek zo goed mogelijk en naar tevredenheid te laten

verlopen. Vriendelijkheid en behulpzaamheid zijn belangrijke eigenschappen waarover ieder personeelslid (staf en vrijwilligers) moet beschikken.

Een persoonlijke ontvangst aan de balie, uitleg van de route en belangrijke elementen van het museum (zoals het verhaal van August en de museumapp) en behulpzaamheid aan bezoekers maken allemaal deel uit van deze gastvrijheid. Op rustige momenten kan personeel na afloop van een bezoek vragen hoe bezoekers het museum ervaren hebben. Vaak blijkt dat veel bezoekers graag laten weten wat ze er van vonden. Naar eigen inzicht mogen personeelsleden vouchers overhandigen voor een brasserie in het centrum van Beek waar bezoekers dan gratis een consumptie kunnen nuttigen. Omdat Oorlogsmuseum Eyewitness (nog) niet over een eigen horecavoorziening beschikt, wordt deze samenwerking met de brasserie door bezoekers zeer op prijs gesteld.

Bezoekers die vooraf contact opnemen met het museum via telefoon of e-mail worden op eenzelfde gastvriendelijke wijze te woord gestaan. Telefonische vragen worden door de betreffende vaste medewerker of vrijwilliger direct beantwoord of doorverwezen. E-mails worden snel en correct beantwoord door vaste medewerkers.

Naast dit directe contact met bezoekers wordt de orde en netheid van de publieksruimtes (tentoonstellingsruimtes, hal, trappenhuis en toiletten) ook tot de gastvrijheid gerekend. Publieksruimtes dienen schoon, opgeruimd en volledig functionerend te zijn. Dit wordt regelmatig (minimaal 1 maal per dag, voor aanvang van openingstijden) gecontroleerd. Indien schoonmaak, herstel of vervanging noodzakelijk is, zal dit direct gemeld en/of uitgevoerd worden. Indien dit tijdens openingstijden dient te gebeuren zal overlast voor bezoekers altijd tot een minimum beperkt worden.

Educatie

Educatie van bezoekers over de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog in Europa is een kernpunt van Oorlogsmuseum Eyewitness. Dit geldt voor bezoekers in het algemeen maar voor kinderen in het bijzonder. Oorlogsmuseum Eyewitness stelt scholen daarom graag in de gelegenheid het museum te bezoeken.

Scholen kunnen tegen een laag tarief (5 euro per leerling, begeleiders gratis) een rondleiding krijgen door Oorlogsmuseum Eyewitness gevolgd door een speurtocht/vragenlijst die de leerlingen moeten maken. De rondleiding en speurtocht/vragenlijst worden toegesneden op het niveau van de leerlingen. Daarnaast kunnen scholen op verzoek voorafgaande aan hun bezoek een lesboekje ontvangen waarin de Tweede Wereldoorlog in Europa reeds kort behandeld wordt.

Het merendeel van de scholen die Oorlogsmuseum Eyewitness bezoeken betreft basisscholen uit de eerder genoemde belangrijke regio's Zuid- en Midden Limburg alsmede Belgisch Limburg. Een bezoek aan het museum is geschikt voor de groepen 6 t/m 8 van het basisonderwijs (9 t/m 12-jarigen).

Er zijn al enkele middelbare scholen die Oorlogsmuseum Eyewitness bezoeken. Dit betreft meestal de 1^e t/m 3^e leerjaren (12 t/m 15-jarigen) van het VMBO of HAVO. Middelbare scholen (met een op

de leeftijd en het niveau van de leerlingen afgestemde rondleiding) bieden voor Oorlogsmuseum Eyewitness echter nog een grote groeiomgeving.

Op het gebied van educatie bestaan er een aantal voornemens voor deze beleidsperiode:

Ter aanvulling op de reeds bestaande rondleiding door deels professionele gidsen die dan wel een historische, dan wel een onderwijsachtergrond hebben, is besloten aan de hand van de aangevraagde subsidie van 15.000 euro door de Provincie Limburg en de Gemeente Beek de reeds bestaande app verder uit te breiden voor educatieve doeleinden. De app kan hiermee actief tijdens rondleidingen gebruikt worden.

De app draagt in haar huidige vorm al in belangrijke mate bij aan de educatieve doelstelling van Oorlogsmuseum Eyewitness om de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog voor een breed publiek toegankelijk te maken. De museumapp is als medium ook aansprekend voor kinderen en jongeren en stelt Oorlogsmuseum Eyewitness in staat om ook deze zeer belangrijke doelgroep te bereiken.

Het platform waarop de museumapp is ingericht biedt veel mogelijkheden tot uitbreiding. Oorlogsmuseum Eyewitness streeft ernaar om met een toekenning van de provinciale Subsidie Museum 2020 – 2021 de museumapp verder uit te bouwen om deze op nog grotere schaal in te kunnen zetten als educatief middel.

Door het plaatsen van educatieve video's, het invoegen van interactieve landkaarten en het gebruik van digitale foto's en geluidsfragmenten kan de museumapp als zelfstandig middel gebruikt worden om in combinatie met de diorama's in het museum op een afwisselende wijze een zo compleet mogelijk beeld te geven van de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog in Europa.

Belangrijk feit is dat de app daarmee ook ingezet kan worden tijdens rondleidingen door gidsen van Oorlogsmuseum Eyewitness. Met name rondleidingen voor schoolklassen kunnen zo een stuk aantrekkelijker gemaakt worden voor leerlingen. Hiervoor streeft Oorlogsmuseum Eyewitness ernaar om de app op tablets te gebruiken tijdens rondleidingen voor schoolklassen. Aanvullend hierop is het doel om hierbij ter vervanging van de huidige, papieren speurtocht een digitale quiz te ontwikkelen waarmee leerlingen hun tijdens de rondleiding opgedane kennis direct in klein teamverband (groepjes van 2 tot 4 leerlingen) onderling kunnen toetsen.

Middels bovenstaande vernieuwing wordt het educatieve aanbod van Oorlogsmuseum Eyewitness toekomstbestendig gemaakt voor bezoekers in het algemeen en scholen in het bijzonder. Op deze wijze gaat het museum mee in de opmars van digitale leermiddelen in het basis- en voortgezet onderwijs.

Met de ontwikkeling van bovengenoemde educatietools wordt gestart in april 2021. Aanschaf van de benodigde hardware (iPad's) zal uiterlijk juli 2021 plaatsvinden. Een proef- en scholingsperiode voor de gidsen staat gepland voor de eerste helft van augustus 2021. De gehele app moet gebruiksklaar zijn voor de start van het nieuwe schooljaar 2021-2022.

Aansluitend op de verdere inzet van de vernieuwde museumapp voor rondleidingen zal er vanaf 2022 een nieuw en herzien educatieprogramma ontwikkeld worden met verschillende partijen uit de markt. Hiervoor is uit eigen middelen een budget van 10.000 euro opgenomen in de begroting. De

ontwikkeling van het herziene educatieprogramma hangt samen met de geplande nieuwbouw. Wanneer deze gerealiseerd kan worden is er voor het museum meer mogelijk om klassikaal informatie over te brengen hetgeen nu nog niet mogelijk is. Daarmee kan het nieuwe educatieprogramma anders vormgegeven worden, dit biedt mogelijkheden voor een meer gedoseerde overdracht. Dit biedt tevens mogelijkheden voor de educatie van mindervalide kinderen (zie hiervoor ook pagina 27).

Plannen voor het uitgeven van een boek over een selectie van 100 bijzondere objecten uit de collectie van Oorlogsmuseum Eyewitness zijn in uitvoering. Het boek is aan de hand van historische uitleg bij de objecten en een chronologisch overzicht van de oorlog, verteld vanuit het oogpunt van de fictieve Duitse parachutist August Segel, een nieuw educatief middel. Het boek is gereed in april 2021.

Evenementen

Onder het kopje strategie is reeds genoemd dat evenementen voor Oorlogsmuseum Eyewitness een belangrijke rol spelen in het trekken van bezoekers en het creëren van naamsbekendheid.

Oorlogsmuseum Eyewitness zet zich daarom ook in om de bestaande evenementen in de toekomst te behouden en uit te breiden alsmede het opzetten van geheel nieuwe evenementen.

Het langst lopende evenement dat Oorlogsmuseum Eyewitness organiseert is het 'Bevrijdingsfeest' dat ieder jaar op de eerste zondag in september gehouden wordt, daarmee verwijzend naar de bevrijding van Zuid-Limburg en Beek in het bijzonder in september 1944. Dit evenement bestaat uit het plaatsen van verschillende oorlogsvoertuigen op het buitenterrein van het museum en het gebruiken van re-enactors die verschillende historische oorlogsscenes uitbeelden of naspelen. Daarnaast wordt met muziek en eten/drinken een feestelijke sfeer gecreëerd die teruggrijpt op de feestelijke sfeer van de bevrijding.

Een tweede evenement dat Oorlogsmuseum Eyewitness voor de eerste maal in 2017 organiseerde is de 'Winternacht in Oorlogsmuseum Eyewitness'. Tijdens dit evenement dat tussen Kerst en Nieuwjaar gehouden wordt, ligt de focus op het Ardennenoffensief tijdens de laatste oorlogswinter 1944-1945. Oorlogsvoertuigen worden op het buitenterrein tentoongesteld, re-enactors beelden verschillende oorlogsscenes uit. Los van deze wintersfeer van het evenement vormt het voor bezoekers ook een unieke gelegenheid om het museum 's avonds te bezoeken.

Entreprijzen voor deze evenementen zijn vaak goedkoper of gelijk aan de reguliere entreprijzen van het museum. Doordat bezoekers voor deze prijs tijdens de evenementen echter vele extra's krijgen, verlagen deze evenementen de drempel voor een bezoek aan het museum. Dit resulteert in een jaarlijks toenemend aantal bezoekers voor beide evenementen.

Het organiseren van dergelijke evenementen vormen daarmee een belangrijke factor in het creëren van meer naamsbekendheid en het trekken van meer bezoekers in de toekomst. Het uitbreiden van de huidige evenementen of het opzetten van geheel nieuwe evenementen vormt daarmee een belangrijke ontwikkeling voor Oorlogsmuseum Eyewitness in de voor dit beleidsplan geldende periode.

Marketing en publicaties

Het behalen van meer naamsbekendheid (en daaruit voortkomend een groeiend aantal bezoekers) is in de eerste jaren van haar bestaan een van de speerpunten van Oorlogsmuseum Eyewitness geweest maar zal dat voor de komende periode ook blijven.

Mond-op-mond reclame is verreweg de belangrijkste reclame. Zodoende is het zeer belangrijk dat iedere bezoeker tevreden het museum zal verlaten. Mond-op-mond reclame is gratis maar wel een langzaam proces.

Een modern element van mond-op-mond reclame is het plaatsen van reviews op daarvoor bestemde websites door bezoekers. Gelukkig krijgt Oorlogsmuseum Eyewitness over het algemeen uitstekende reviews op belangrijke platformen als Google, Facebook of Tripadvisor. Zo heeft Oorlogsmuseum Eyewitness van laatstgenoemde website al meerdere jaren op rij het 'Certificaat van Uitmuntendheid' mogen ontvangen. Het gebruik van deze review-platformen zal in de toekomst waarschijnlijk alleen maar toenemen. Het is dan ook belangrijk dat Oorlogsmuseum Eyewitness het gebruik van deze platformen blijft bewaken.

Oorlogsmuseum Eyewitness maakt gebruik van een uitgebreid folderdistributienetwerk waarmee folders van het museum bij zeer veel verblijfsmogelijkheden in de regio (vakantieparken, hotels, campings enz.) verkrijgbaar zijn. Deze distributie is kostbaar maar een van de belangrijkste middelen om toeristen in de regio te bereiken. Daarnaast is Oorlogsmuseum Eyewitness aangesloten bij de toeristenorganisaties Visit Zuid-Limburg en Maastricht Marketing. Beide organisaties beschikken over een uitgebreid netwerk om toeristen te bedienen met informatie over bezienswaardigheden in de regio.

Het is belangrijk om te waarborgen dat de website van het museum overzichtelijk en geordend blijft. Informatie die hierop verstrekt wordt dient altijd up-to-date te zijn. Een goede vindbaarheid via zoekmachine google is daarbij onontbeerlijk.

Oorlogsmuseum Eyewitness is in de eerste jaren van haar bestaan meer en meer gebruik gaan maken van social media.

Facebook

Facebook is een zeer populair platform waarop ontzettend veel mensen in korte tijd te bereiken zijn. Na gebruik gemaakt te hebben van een bedrijf dat Oorlogsmuseum Eyewitness ondersteunde in het beheer van haar facebookpagina is dit vanaf 2018 geheel in eigen handen genomen. Dit brengt lagere kosten met zich mee maar mocht de populariteit van Facebook als social media platform in de komende jaren aanhouden dan is het zeer belangrijk dat Oorlogsmuseum Eyewitness over voldoende kennis blijft beschikken voor een zo doeltreffend en efficiënt mogelijk gebruik van Facebook.

Instagram

Instagram leent zich uitstekend om afbeeldingen van bijzondere objecten of diorama's bij volgers onder de aandacht te brengen. Oorlogsmuseum Eyewitness beschikt over ruime mogelijkheden om hier voldoende beeldmateriaal ter beschikking voor te hebben.

Oorlogsmuseum Eyewitness werkt graag mee aan publicaties over het museum in tijdschriften, verenigings- of vakbladen, radio- of tv-zenders en websites. Deze zijn meestal gratis en geschreven of gefilmde reportages kunnen in korte tijd een goede indruk geven van het museum. Oorlogsmuseum Eyewitness heeft echter vaak beperkte invloed op de inhoud van deze reportages. Het is daarom van groot belang dat contact met journalisten e.d. uitsluitend via de directeur of (indien hij niet beschikbaar is) via andere vaste medewerkers gebeurt. Tenzij na uitdrukkelijke toestemming van de directeur mogen vrijwilligers niet namens Oorlogsmuseum Eyewitness de pers of andere reportagemakers te woord staan.

Betaalde publicaties in de vorm van advertenties of reportages (geschreven of gefilmd) kunnen wel volledig naar wens van Oorlogsmuseum Eyewitness vorm gegeven worden. Deze zijn echter vaak (zeer) duur en doelmatigheid van deze middelen kan in twijfel worden getrokken. Vaak kan een zeer groot publiek in zeer korte tijd bereikt worden maar door de grote hoeveelheid advertenties of reportages waaraan mensen blootgesteld worden is de tijdspanne waarin een eigen advertentie of reportage 'in de kijker staat' vaak uitermate kort. Oorlogsmuseum Eyewitness kiest er dan ook bewust voor deze middelen slechts in zeer beperkte en doelgerichte mate te gebruiken.

Persberichten of nieuwsbrieven zijn een doelmatig middel om geïnteresseerden in Oorlogsmuseum Eyewitness te bereiken. Soms lokt dit ook reacties uit de journalistieke wereld uit. Dat hier ook nadelen aan verbonden zijn, is bovenstaand al beschreven.

Met betrekking tot marketing zou naast de reeds bestaande middelen de museumjaarkaart een zeer welkome toevoeging zijn omdat er jaarlijks meer dan een miljoen kaarten worden uitgegeven. Dit zou voor Oorlogsmuseum Eyewitness ook resulteren in een uitbreiding van de naamsbekendheid en een potentiële toename van het aantal bezoekers.

Voor deze beleidsperiode zal uit eigen middelen 5000 euro per jaar worden opgenomen in de begroting om te gebruiken voor communicatie en marketing. Het voornemen is om aan het einde van deze beleidsperiode 15.000 bezoekers per jaar te ontvangen.

Organisatie

Bestuur en directie

Oorlogsmuseum Eyewitness is ondergebracht onder de stichting 'Historisch Centrum Beek (L.) 1939-1945'. Het bestuur van deze stichting bestaat uit drie leden. Met ingang van 2020 kent het bestuur de volgende samenstelling:

Voorzitter: dhr. Wim Seelen.

Secretaris: dhr. Frank Munnecom.

Penningmeester: dhr. Henny Corstjens.

Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het vaststellen van het beleid en ziet toe op de naleving hiervan. Controle op de financiën maakt hier een belangrijk deel van uit. Een financiële balans en staat van baten en lasten wordt door het bestuur ieder boekjaar (gelijk aan het kalenderjaar) vastgesteld en ondertekend. Een bestuurder wordt benoemd voor een periode van vier jaar en is daarna eenmaal herbenoembaar. De maximale zittingstermijn van bestuursleden is daarmee gesteld op acht jaar.

Het stichtingsbestuur hanteert in haar beleid de Governance Code Cultuur. Dit is onder andere gewaarborgd in een apart bestuursreglement waarin ook de taken en verantwoordelijkheden van bestuurders enerzijds en directie anderzijds zijn vastgesteld.

In de huidige bestuursamenstelling treedt Wim Seelen op als bestuursvoorzitter en tevens als directeur van Oorlogsmuseum Eyewitness. Naast het bepalen van het beleid is hij dus ook belast met de uitvoering hiervan. Hoewel in het bestuursreglement een duidelijke verdeling in taken en bevoegdheden is opgesteld tussen de functie van bestuursvoorzitter en directeur is deze dubbele functie conform de Governance Code Cultuur en de Ethische Code voor Musea onwenselijk. Om de schijn van belangenverstremgeling volledig te voorkomen zal de heer Seelen terugtreden als bestuursvoorzitter en zal het voorzitterschap worden overgedragen. De maximale termijn die hiervoor aangehouden wordt is zes maanden, ingaande op het moment dat tot definitieve terugtreding besloten wordt en in notulen zal worden vastgelegd. Dit besluit tot definitieve terugtreding dient voor het einde van 2020 genomen te zijn, waarmee met inachtneming van voornoemde termijn van zes maanden, uiterlijk op 30 juni 2021 een nieuw bestuurslid gekozen en benoemd moet zijn.

Wim Seelen zal de functie van directeur blijven uitvoeren. Hij geeft daarmee leiding aan de medewerkers, is verantwoordelijk voor het beheer en behoud van de collectie en is belast met de leiding over en het toezicht op de dagelijkse gang van zaken in het museum. De directeur vervult deze functie onbezoldigd.

Continuïteitsrisico

Aanvullend op dit beleidsplan zal een garantstellingsverklaring en vermogensverklaring opgesteld worden, waarmee de exploitatie van Oorlogsmuseum Eyewitness gewaarborgd wordt. Zelfs wanneer Wim Seelen zou komen te overlijden, geldt deze garantstelling. Dit is testamentair vastgelegd.

De financiële behoefte van het museum om de begroting jaarlijks sluitend te krijgen, kan sinds de oprichting van het museum in 2013 voor vrijwel 80% uit eigen middelen worden gefinancierd. Het jaar 2019 was na de oprichting van het museum in 2013 het eerste jaar waarin er geen extra financiële injecties benodigd waren. In 2020 is de coronapandemie en de daarmee samenhangende maatregelen hier een grote uitzondering op gebleken.

Afgaande op het jaar 2019 is het museum in staat financieel zelfstandig te functioneren wanneer een normale bedrijfsvoering (museum en reizen) kan worden uitgevoerd.

Advies

Bestuur en directie van Oorlogsmuseum Eyewitness maakt sinds de oprichting van het museum bij belangrijke kwesties gebruik van externe adviseurs. Hiermee wordt voorkomen dat door het ontbreken van in de organisatie aanwezig zijnde expertise of ervaring leidt tot ondoelmatige beslissingen. Als belangrijkste museale partner speelt Oorlogsmuseum Overloon en haar directeur Erik van den Dungen hier een grote rol in.

In het traject dat moet leiden tot opname in het Museumregister Nederland maakt Oorlogsmuseum Eyewitness ook gebruik van externe adviesbureaus of instellingen. Dit zijn met name Agnes Vughts van Raadsaam Erfgoedprojecten en het Huis voor de Kunsten Limburg.

Personeel

De functie van de directeur is reeds hierboven beschreven. Ter ondersteuning van de directeur beschikt Oorlogsmuseum Eyewitness over een staf van twee vaste medewerkers en vrijwilligers.

Een vaste medewerker is belast met de financiële administratie van het museum (m.u.v. de kasadministratie), beheer van en communicatie via het algemene mailadres van het museum (info@eyewitnesswo2.nl), planning, boeking van reserveringen voor rondleidingen of arrangementen en leiding over PR. Tevens is deze medewerker belast met het beheer van en communicatie via het algemene mailadres van Eyewitness Reizen (info@eyewitnessreizen.nl). Hiervoor is deze medewerker een ochtend per week werkzaam in het museum maar voert deze werkzaamheden ook voor een groot deel vanuit elders uit. Deze functie is onbezoldigd.

Een tweede vaste medewerker is belast met de informatievoorziening over collectie en historie, ondersteuning in het beheer van de collectie, het opstellen en geven van rondleidingen, communicatie via website en social media, uitvoering van PR, kasadministratie, planning, reserveringen, bedrijfsvoering en facilitair beheer van Oorlogsmuseum Eyewitness. Voor Eyewitness

Reizen is deze medewerker belast met het aannemen en verwerken van boekingen die voor deze reizen gedaan worden, het reserveren van hotels, restaurants en musea, het samenstellen van programmaboekjes en het begeleiden van reizen als reisleader. Bij afwezigheid van de directeur is deze medewerker tevens belast met de leiding over de dagelijkse gang van zaken in het museum. Deze functie is fulltime (aanwezigheid in het museum van dinsdag t/m zaterdag). De functie is bezoldigd.

Vrijwilligers

Oorlogsmuseum Eyewitness beschikt over een team enthousiaste en gedreven vrijwilligers. De vrijwilligers vervullen allemaal publiekstaken, waarvan kassadienst of het geven van rondleidingen de belangrijkste taken zijn. Daarnaast kunnen vrijwilligers assisteren in de dagelijkse gang van zaken in het museum. Oorlogsmuseum Eyewitness beschikt op dit moment over een 15-tal vrijwilligers. De kennis en kunde van vrijwilligers (voornamelijk de gidsen) wordt regelmatig gemonitord. Indien noodzakelijk gebeurt bijscholing op het gebied van collectiebeheer, educatie of andere kennis door directie, staf en/of externen.

Vrijwilligers worden ingedeeld in drie categorieën: vrijwilliger, zelfstandige vrijwilliger en gids.

‘Vrijwilliger’.

De vrijwilliger vervult een publieksfunctie en verricht alle voorkomende ondersteunende werkzaamheden in het museum, gericht op het goed verlopen van een museumbezoek. De vrijwilliger is in staat bezoekers op een correcte en representatieve wijze te ontvangen en te woord te staan. De vrijwilliger is in staat de opzet van het museum aan bezoekers uit te leggen inclusief de te volgen looproute. Indien de vrijwilliger reeds over de hiervoor benodigde kennis beschikt mag hij/zij ook de kassa bedienen. Dit na goedkeuring van de aanwezige leidinggevende. De vrijwilliger controleert daarnaast regelmatig de netheid van de diorama's en andere publieksruimtes inclusief de toiletten. Geconstateerde gebreken zullen door de vrijwilliger worden hersteld en/of indien noodzakelijk bij de leidinggevende worden gemeld.

Naast de vrijwilliger moet altijd een leidinggevende in het museum aanwezig zijn. Dit kan de directeur of een vaste medewerker zijn of een 'zelfstandige vrijwilliger'.

‘Zelfstandige vrijwilliger’

De zelfstandige vrijwilliger wordt geacht alle voor vrijwilligers geldende werkzaamheden te kunnen en indien noodzakelijk te zullen verrichten. De zelfstandige vrijwilliger is in staat het museum te openen en te sluiten, daarbij alle noodzakelijke handelingen in acht nemend. Indien noodzakelijk krijgt de vrijwilliger de beschikking over een toegangssleutel tot het museum (inclusief bediening poort) en een code voor het beveiligingsalarm. Dit altijd na goedkeuring door de directeur. De zelfstandige vrijwilliger is in staat geheel zelfstandig de kassa te bedienen inclusief het opstarten en afsluiten. De vrijwilliger beschikt hierbij over de benodigde gebruikersnaam en inlogcodes. De zelfstandige vrijwilliger is in staat op te treden als verantwoordelijk leidinggevende: hij/zij geeft leiding aan de vrijwilligers, is verantwoordelijk voor het uitprinten van de dagtotaalbon, een correcte verwerking van de contante kasopbrengst en het invullen van het dagrapport.

'Gids'

De gids is in staat om op oproepbasis rondleidingen door het museum te verzorgen. De gids dient een gedegen kennis van de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog in Europa te hebben alsmede kennis over de in het museum tentoongestelde objecten. De gids is daarnaast bereid deze kennis indien noodzakelijk door training en/of studie uit te breiden. Daarnaast wordt de gids geacht alle voor vrijwilligers geldende werkzaamheden te kunnen en indien noodzakelijk te zullen verrichten.

Op dit moment zijn alle vrijwilligers breed inzetbaar voor publiekstaken. Het is de verwachting dat in de toekomst, wanneer de bezoekersaantallen toenemen, er meer specifieke taken voor vrijwilligers ontstaan. Hierbij valt te denken aan bemanning van de entreebalie/kassa, het uitsluitend geven van rondleidingen, ondersteuning in onderhoud buitenterrein/pand of collectiebeheer. In het kader van de maatschappelijke ontwikkeling en met het in acht nemen van de resultaten van de scan Diversiteit en Inclusie (januari 2021) is het doel gevormd om het vrijwilligersbestand uit diverse achtergronden te laten bestaan. Vrijwilligers die passen binnen de verscheidene profielen zoals geschetst in de Scan Diversiteit en Inclusie (januari 2021). Oorlogsmuseum Eyewitness biedt vrijwilligerswerk voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Vertrouwenspersoon

Met ingang van oktober 2020 treedt de heer Jos Eggen, vrijwilliger in Oorlogsmuseum Eyewitness, op als vertrouwenspersoon. Personeel en vrijwilligers kunnen in vertrouwen in gesprek gaan. De heer Eggen beschikt over de benodigde expertise om daarna al dan niet noodzakelijke stappen te nemen.

Personeelsbeleid

Bij de aanname van nieuw personeel of vrijwilligers wordt geen onderscheid gemaakt op basis van geslacht, herkomst / etniciteit, leeftijd, religie, seksuele oriëntatie en/of sociaaleconomische achtergrond. Oorlogsmuseum Eyewitness staat open voor stagiaires of vrijwilligers vanuit het speciaal onderwijs of zorgbureaus en biedt hen een mogelijkheid om door middel van werkzaamheden in het museum te werken aan zelf opgestelde doelen. Hiermee voldoet Oorlogsmuseum Eyewitness aan de doelstellingen zoals geformuleerd in de scan Diversiteit en Inclusie (januari 2021).

Binnenhalen: een actieve werving van personeel of vrijwilligers heeft in het bestaan van het museum nog niet hoeven plaatsvinden. Nieuwe personeel of vrijwilligers moeten voldoen aan de volgende eigenschappen:

Goede communicatieve en sociale vaardigheden.

Goede taalvaardigheid (Nederlands en Engels).

Goede samenwerkingsvaardigheden in teamverband.

Een brede interesse in maatschappij en actualiteit.

Affiniteit met en kennis van de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog.

Begeleiding: Bij indiensttreding wordt nieuwe personeelsleden of vrijwilligers begeleidt in de opleiding voor de voor hun geldende taken. Dit gebeurt door ervaren leidinggevendenden. Ook maken zijn kennis met de overige personeelsleden en vrijwilligers en worden zo geïntroduceerd binnen het team.

Beloning: Personeelsleden en vrijwilligers worden beloont voor hun werkzaamheden middels een onderling overeengekomen arbeidsovereenkomst (personeel) of onkostenvergoeding (vrijwilligers). Waardering voor de inzet wordt echter ook beloont door middel van teamuitjes en giften.

Behouden: Nieuwe personeelsleden of vrijwilligers krijgen de mogelijkheid zich te ontwikkelen waarbij rekening wordt gehouden met de behoeften van beide partijen. Denk hierbij aan het opleiden van vrijwilligers tot gids nadat zij in eerste instantie alleen aangenomen werden voor kassadienst of andere algemene publiekstaken. Hiermee worden personeelsleden en vrijwilligers behouden voor het museum.

Beëindigen: Wanneer personeelsleden of vrijwilligers vertrekken wordt hun dienstverband geëvalueerd en worden de redenen tot beëindiging van het dienstverband besproken. Dit gebeurt door de directie. Zo wordt het dienstverband op een correcte wijze afgesloten en wordt verwacht dat betrokkenen positief terugkijken op het dienstverband.

Veiligheid

Een waardevolle en unieke collectie en het ontvangen van bezoekers brengt risico's met zich mee. Er zijn een aantal maatregelen genomen om deze risico's te beperken.

BHV

De directeur, vaste medewerkers van het museum (aanwezig dinsdag t/m zaterdag) en een zelfstandig vrijwilliger (aanwezig zondag) zijn allen opgeleid tot bedrijfshulpverlener (BHV'er). Hiermee beschikt Oorlogsmuseum Eyewitness over vier gecertificeerde BHV'ers. Zij dienen op te treden bij calamiteiten, alarmeren indien noodzakelijk hulpdiensten en functioneren als contactpersoon voor hulpdiensten. BHV'ers gaan eenmaal per kalenderjaar (januari) op herhalingsoefening (medisch en brand) bij een gecertificeerde opleider. Aanvullend vindt driemaal per jaar een door een of meerdere BHV'ers gegeven instructie en oefening plaats voor alle vaste medewerkers en vrijwilligers. Hierbij worden alarmerings-, ontruimings- en hulpprocedures geoefend en geëvalueerd. Eventuele nieuwe procedures en vaardigheden die tijdens de BHV-herhalingsoefening aan bod zijn gekomen worden meteen geïmplementeerd. Het actuele werkboek BHV dat bij iedere herhalingsoefening ontvangen wordt, is daarmee leidend in de instructies voor medewerkers en vrijwilligers.

De drie instructiemomenten voor medewerkers en vrijwilligers vinden plaats een week na de BHV-herhalingsoefening, een week voorafgaande aan het evenement 'Bevrijdingsfeest' (eerste zondag van september) en een week voorafgaande aan het evenement 'Winternacht' (tussen Kerstmis en Nieuwjaar). Hiermee wordt gewaarborgd dat tijdens de evenementen iedere medewerker en vrijwilliger op de hoogte is van de juiste veiligheidsprocedures. Tijdens evenementen zijn minimaal drie eigen BHV'ers aanwezig.

In deze beleidsperiode staan de instructiemomenten gepland op de volgende data:

2021	26 februari 2021 (vertraagd i.v.m. COVID-19)	27 augustus 2021	15 december 2021
2022	23 januari 2022	26 augustus 2022	09 december 2022
2023	20 januari 2023	25 augustus 2023	15 december 2023

Tijdens de drie instructiemomenten voor medewerkers en vrijwilligers komen de volgende aspecten aan bod.

Ongevallen / medische calamiteiten

Het alarmeren en communiceren met BHV'er, hoe indien nodig 112 dient te worden gealarmeerd indien dit bijvoorbeeld vanwege het uitvoeren van medische hulp niet door BHV'er kan worden gedaan, hoe omstanders op afstand en rustig gehouden dienen te worden en de opvang van gealarmeerde ambulance of andere medische hulpverleners. Aan de hand van een aantal voorbeelden, welke de BHV'ers op de herhalingsoefening geleerd hebben gekregen of in de praktijk hebben meegemaakt, worden deze instructies overgebracht op de vrijwilligers.

Medewerkers en vrijwilligers zullen tevens geïnstrueerd worden in het halen van de in het museum aanwezig zijnde AED op verzoek van de BHV'er. Dit geldt ook voor de aanwezige, grote verbandtrommel. Het gebruik van de AED en van de in de verbandtrommel aanwezige middelen dient echter door een BHV'er te geschieden. Ook hier geldt weer dat de vrijwilligers met name geïnstrueerd zullen worden in het rustig blijven en het proberen de omstanders van de plek van het ongeval weg te houden.

Brand

Met betrekking tot brand worden instructies aan de medewerkers en vrijwilligers gegeven welke vergelijkbaar zijn met de instructies voor ongevallen / medische calamiteiten. Wanneer een brand gedetecteerd wordt (nog voor detectie door het automatische brandmeldsysteem) dient deze aan de aanwezige BHV'er gemeld te worden en kan er een verdere alarmering plaatsvinden. Ook zal geïnstrueerd worden hoe indien nodig 112 dient te worden gealarmeerd indien dit bijvoorbeeld vanwege het uitvoeren van een bluspoging niet door BHV'er gedaan kan worden. Het kunnen halen van de vier in het pand aanwezige brandblussers of blusdeken op verzoek van de BHV'er behoort ook tot de instructies. Het gebruik van de blusmiddelen dient echter door BHV'er te geschieden. Ook bij brand geldt dat het van belang is dat de rust bewaard wordt en de vrijwilliger beschikbaar is voor assistentie aan of verdere instructies van de BHV'er.

In het geval dat het pand ontruimd dient te worden, zullen de vrijwilligers geïnstrueerd worden om de bezoekers die in het museum aanwezig zijn met inachtneming van zoveel mogelijk rust te verzoeken het pand te verlaten en te verzamelen bij de aangeduide locatie buiten de poort van het museum (hoek Maastrichterlaan / Professor Spronckpark). Hier kunnen de bezoekers samenblijven, kunnen zij indien nodig vluchten (bijvoorbeeld bij rookgevaar) en vormen zij geen belemmering voor de (aanrijdende) brandweer en eventuele andere hulpdiensten. Om deze reden wordt niet verzameld op het eigen terrein omdat dit slechts door één toegangspoort te betreden of te verlaten is. Deze toegangspoort moet bij een calamiteit beschikbaar en vrij toegankelijk blijven voor

hulpverleners. Daarom is het voor bezoekers ook niet toegestaan om hun eventueel op het terrein geparkeerde auto te verwijderen.

Medewerkers en vrijwilligers weten waar het zekeringenpaneel, de hoofdgaskraan en de hoofdwaterraan zich bevinden en weten hoe zij elektra, gas of water kunnen afsluiten. De hoofdgaskraan en hoofdwaterraan bevinden zich in een afgesloten ruimte, een sleutel hiervoor is voor medewerkers en vrijwilligers beschikbaar. Ook deze procedure wordt in de driejaarlijkse instructiemomenten herhaald.

Belangrijkste doel met betrekking tot de aanwezige vrijwilligers tijdens een calamiteit is dat men zo veel mogelijk rust bewaard en tracht te handelen zoals bij de drie jaarlijkse instructiemomenten behandeld wordt.

Risico op brand

Een van de grootste veiligheidsrisico's is brand. Er bevinden zich veel brandbare materialen in het museum. Daarnaast is de houten inrichting en zijn de houten vloeren zeer vatbaar voor brand. Het museum is voorzien van een brandmeldinstallatie. Deze brandmeldinstallatie is gekoppeld aan automatische rookmelders die zich in iedere ruimte in het museum bevinden en aan handbrandmelders die op iedere etage van het museum zijn aangebracht. De brandmeldinstallatie geeft een automatische doormelding aan de beveiligingscentrale welke op zijn beurt de noodzakelijke stappen neemt om al dan niet direct de brandweer te alarmeren.

Een brandmelding dient direct gecontroleerd te worden door BHV'er of leidinggevende. Indien noodzakelijk dient daarna direct te worden overgegaan tot ontruiming. Het pand is voorzien van een uitgang (begane grond) en twee nooduitgangen (begane grond en kelder). De eerste en tweede verdieping kunnen echter alleen verlaten worden via de reguliere trap. Bij een ontruiming heeft het ontruimen van deze etages daarom de allerhoogste prioriteit. Het pand dient dan ook van 'boven naar beneden' ontruimd te worden.

Met inachtneming van de eigen veiligheid kan bij een beginnende brand een bluspoging worden ondernomen door BHV'er/leidinggevende. Hiervoor zijn op iedere etage gecertificeerde brandblussers (schuim) aanwezig. In de keuken is daarnaast ook een blusdeken aanwezig. Het gebruik van schuimbrandblussers is een bewuste keuze. Schuimbrandblussers kunnen ingezet worden bij verschillende brandklassen en zijn met name het meest geschikt voor het blussen van branden in de klasse A (vaste stoffen). Omdat de kans op een brand in deze klasse in Oorlogsmuseum Eyewitness het meest waarschijnlijk is, zijn deze blussers daarom uitermate geschikt om een beginnende brand te bestrijden. Het risico op schade aan de collectie door het blusschuim wordt daarbij geaccepteerd. Indien slechts een zeer klein deel van de collectie schade oploopt door een beginnende brand en/of het blusschuim is dit altijd beter dan schade van een grotere omvang door het uitbreiden van een brand wegens het ontbreken van adequate blusmiddelen.

Uiteindelijke alarmering van de brandweer wordt door BHV'er/leidinggevende beslist. Hierbij wordt benadrukt dat het juist is om bij iedere brand, van welke omvang dan ook, de brandweer te alarmeren. Zelfs wanneer een kleine en beginnende brand reeds met eigen middelen geblust is, is een nacontrole door de brandweer aan te raden zodat het pand zonder enig risico voor bezoekers/personeel en collectie weer in gebruik kan worden genomen.

Risico op ongevallen / medische calamiteiten

Oorlogsmuseum Eyewitness ontvangt een breed publiek. Ongevallen/medische calamiteiten kunnen zich zodoende voordoen met bezoekers van alle leeftijden. Vanwege de aanwezigheid van een groot aantal trappen in het museum vormen valpartijen en daarbij voorkomende verwondingen een relatief groot risico. BHV'ers zijn opgeleid om eerste hulp bij ongevallen of medische calamiteiten toe te passen. BHV'er/leidinggevende neemt de beslissing om indien noodzakelijk hulpdiensten (huisarts/ambulance) te alarmeren. In het museum is tevens een AED aanwezig. BHV'ers zijn opgeleid te reanimeren en hierbij de AED te gebruiken.

Risico op diefstal/overval

De collectie van Oorlogsmuseum Eyewitness vertegenwoordigt naast een historische ook een financiële waarde. Daarnaast is vanwege de entreekaartenverkoop te allen tijde een hoeveelheid contant geld in het museum aanwezig. Beide factoren zorgen voor een risico op diefstal of overval.

Oorlogsmuseum Eyewitness beschikt over een aanzienlijk aantal maatregelen met betrekking tot het risico op diefstal/overval. Over alle aanwezige beveiligingsmaatregelen met betrekking tot diefstal/overval kunnen in dit beleidsplan, dat openbaar gemaakt wordt, echter verder geen mededelingen gedaan worden.

Oorlogsmuseum Eyewitness is met ingang van januari 2021 aangemeld bij de Database Incidenten Cultureel Erfgoed van de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, onderdeel van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Incidenten worden geregistreerd in dit systeem en geëvalueerd met medewerkers en vrijwilligers. Ieder incident kan daarmee dienen als leermoment.

Huisvesting en fysieke toegankelijkheid

Het museum pand is eigendom van Seelen Beheer Bvba en wordt door verhuur voor 100% ter beschikking gesteld aan Oorlogsmuseum Eyewitness. Continuïteit is gewaarborgd in de huurovereenkomst welke op 01 januari 2020 is aangegaan. De huurovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd met als toegevoegde zekerheid dat de verhuurder het pand voor tenminste 25 jaar ter beschikking stelt voor de exploitatie van Oorlogsmuseum Eyewitness. De opzegtermijn van het huurcontract is gesteld op 1 jaar. De continuïteit van het museum heeft een hogere prioriteit dan de inkomsten die Seelen Beheer Bvba uit huur van het pand zou behalen. Huur kan te allen tijde worden verlaagd c.q. kwijtgescholden. De huurlast vormt daarmee geen continuïteitsrisico voor Oorlogsmuseum Eyewitness. De huur van het pand is de enige verbintenis tussen Oorlogsmuseum Eyewitness en Seelen Beheer Bvba.

Oorlogsmuseum Eyewitness is te Beek gehuisvest in de 'Villa Hennekens'. Deze door de familie Hennekens in 1920 gebouwde villa is, vanwege de bouwstijl en het gebruik van mergel als bouw materiaal, een van de meest markante gebouwen in Beek. Het pand heeft de status van Rijksmonument en heeft door de gemeente Beek een museale bestemming toegewezen gekregen. Daarmee is voor de lange termijn de huisvesting van Oorlogsmuseum Eyewitness veiliggesteld.

De huisvesting brengt voor- en nadelen met zich mee.

Voordelen

Het pand heeft een monumentale status. Behoud van het pand is daarmee gewaarborgd.

De uitstraling en sfeer van zowel het exterieur als interieur van het pand passen goed bij de oorlogsgeschiedenis zoals deze in het museum verbeeld wordt.

De villa ligt aan de Maastrichterlaan in Beek, de hoofdstraat door het dorp. Bereikbaarheid met zowel eigen vervoer als openbaar vervoer is zodoende uitstekend.

De interne indeling van het pand is ongewijzigd gebleven. Alle kamers van het pand zijn zodoende in gebruik als expositieruimte met in iedere kamer een afzonderlijk thema/gebeurtenis. Bezoekers kunnen zo ongestoord ieder thema/gebeurtenis bekijken

Nadelen

Het pand vereist een hoge mate van onderhoud. Recent (zomer 2019) is een geheel nieuw dak (incl. dakisolatie) geplaatst en is het pand aan de buitenzijde (kozijnen en deuren, dakgoten enz.) volledig opnieuw geschilderd.

Vanwege de monumentale status van het pand zijn ingrijpende wijzigingen aan het pand aan strikte regelgeving gebonden.

De isolatiewaarde van het pand is slecht. Het pand beschikt niet over muurisolatie en is op veel plekken voorzien van enkele beglazing. Dit brengt hoge energiekosten met zich mee.

Het pand is niet geschikt voor mindervaliden/rolstoelgebruikers. Het maken van een lift of stoeltjeslift is vanwege de monumentale status en/of om veiligheidsredenen niet mogelijk.

Het pand is gesitueerd tussen andere woonhuizen. Dit beperkt de uitzonderlijke uitstraling van het pand maar zorgt er tevens voor dat het gebruik van het pand als museum gevolgen kan hebben voor directe burens. Bij een verdere groei van het museum mogen deze effecten voor de burens niet toenemen.

Het pand is volledig in gebruik en biedt geen verdere mogelijkheden om het gebruik in het huidige pand uit te breiden. Een van de meest ingrijpende gevolgen hiervan is het ontbreken van een museumshop, horecaruimte en depot. Er zijn mogelijkheden voor uitbouw maar dit vergt een aanzienlijke investering.

In 2022 zullen de plannen voor de nieuwbouw verder uitgewerkt worden waarmee ernaar gestreefd wordt om in 2023 te starten met de uitvoer. De huidige, reeds bestaande plannen zijn uitvoerbaar binnen de verleende vergunning. Worden de plannen aangepast, dan zal een nieuwe bouwvergunning aangevraagd moeten worden. Bij subsidiemogelijkheden (te denken valt aan subsidie voor educatie) is opname in het Museumregister vaak een vereiste. Mede om deze reden is het beleidsvoornemen om in 2021 opgenomen te worden in het Museumregister.

Fysieke toegankelijkheid

Het pand legt helaas beperkingen op wat betreft toegankelijkheid voor mindervaliden. Het museum pand is niet rolstoeltoegankelijk en is vanwege de monumentale status niet voorzien van een lift. Dit wordt gecommuniceerd op de website. Daarnaast mogen personen die het pand wel kunnen betreden maar niet de trap kunnen nemen naar de eerste verdieping, tweede verdieping en kelder gratis de begane grond bezoeken. Op deze manier wordt, ondanks de beperkingen die het museum pand veroorzaakt, geprobeerd het museum voor een zo breed mogelijk publiek toegankelijk te houden.

In opdracht van de gemeente Beek (in samenwerking met de Stichting Platform Gemeentelijk Gehandicaptenbeleid) is Oorlogsmuseum Eyewitness in januari 2020 voor de laatste maal gecontroleerd op het gebied van fysieke toegankelijkheid. De onderzoeksresultaten van deze toegankelijkheidscheck bevestigen de beperkingen met betrekking tot toegankelijkheid voor personen met een fysieke mobiliteitsbeperking, veroorzaakt door het pand en de monumentale status. Op alle andere onderdelen van de check voldoet Oorlogsmuseum Eyewitness aan de door de check getoetste eisen.

Met de te realiseren nieuwbouw ontstaat een toegankelijke en facilitair goed uitgeruste ruimte waarin bijvoorbeeld aan mindervalide kinderen toch een educatief programma kan worden aangeboden. Dit is een belangrijk beleidsvoornemen waarbij de resultaten van de gemeentelijke scan (januari 2020) en de scan Diversiteit & Inclusie (januari 2021) in acht worden genomen.

Facility

Oorlogsmuseum Eyewitness maakt gebruik van een aantal facilitaire diensten.

Kassa- en pinapparatuur is eigendom van Oorlogsmuseum Eyewitness. Het beheer van kassa/pinautomaat is ondergebracht bij een extern bedrijf. Belangrijk onderdeel hiervan is de hulpservice bij storingen. Dit brengt kosten met zich mee maar een goede werking van kassa/pinautomaat is essentieel in de bedrijfsvoering van het museum.

Schoonmaak van het gehele pand vindt plaats door een extern schoonmaakbedrijf. Met ingang van 2019 is besloten deze schoonmaak in het hoogseizoen (april t/m september) tweemaal per week uit te laten voeren, in het laagseizoen (oktober t/m maart) eenmaal per week. De kosten voor schoonmaak zijn hoog maar noodzakelijk.

Sanitaire benodigdheden als handdoekrollen, toiletpapierhouders en zeepdispensers worden gehuurd bij een sanitaire dienstverlener. Sanitaire verbruiksartikelen worden bij dezelfde leverancier gekocht. Dit zorgt voor gegarandeerde voorzieningen maar brengt ook relatief hoge kosten met zich mee.

Voor onderhoud of storingen aan het pand maakt Oorlogsmuseum Eyewitness gebruik van een vaste aannemer waarbij elektricien, loodgieter of timmerman zijn ondergebracht. Hiermee is een correcte en snelle dienstverlening bij storingen gewaarborgd.

Het pand is voorzien van glasvezelinternet met een hoge verbindingssnelheid en beschikt over wifi-punten door het hele museum. Er is ook een wifi-netwerk voor bezoekers. Dit is noodzakelijk voor de app die bezoekers kunnen gebruiken.

Afvalverwerking vindt plaats door gebruik van een bedrijfsafvalcontainer. Deze wordt 1 maal per vier weken geleegd en biedt ruimschoots voldoende capaciteit voor afval. Ook bij een verdere voorziene groei van het museum (en een daaruit voortkomende toename van afval) is deze capaciteit voldoende.

Financiën

Inkomsten en uitgaven

In dit hoofdstuk een korte uiteenzetting van de belangrijkste inkomsten en uitgaven van Oorlogsmuseum Eyewitness. Voor een volledige inzage in de staat van de financiën wordt verwezen naar de openbare jaarrekening. Bij het actualiseren van dit beleidsplan was de meest recente, beschikbare jaarrekening de jaarrekening 2019.

Inkomsten

Oorlogsmuseum Eyewitness ontvangt geen enkele subsidie. Onderstaand de belangrijkste inkomstenbronnen van het museum.

De grootste inkomstenbron van Oorlogsmuseum Eyewitness is de verkoop van entreekaarten. Sinds de opening van Oorlogsmuseum Eyewitness in mei 2013 zijn de entreprijzen ongewijzigd gebleven. De gemiddelde omzet per verkochte entreekaart bedraagt ongeveer €6,50 per bezoeker. De netto-omzet betreffende de kaartverkoop bedroeg in 2019 €76.200,-.

Sinds 2017 biedt Oorlogsmuseum Eyewitness onder de naam Eyewitness Reizen ook excursies aan naar historische oorlogslocaties in Europa. Dit is sindsdien een tweede belangrijke inkomstenbron. In 2019 bedroeg de netto-omzet van Eyewitness Reizen €132.641,-.

De totale netto-omzet is in 2019 ten opzichte van 2018 met 63,9% gestegen.

Uitgaven

De grootste uitgavepost voor Oorlogsmuseum Eyewitness is de huur van het pand waarin het museum gehuisvest is. De huisvestingskosten bedroegen in 2019 €93.300,-.

In 2019 was er voor 1,0 FTE personeel in dienst van Oorlogsmuseum Eyewitness. De totale personeelskosten bedroegen daarmee in 2019 €39.908,-.

Sinds de oprichting in mei 2013 heeft het toenemen van de naamsbekendheid en een daaruit voortkomende toename van het aantal bezoekers een hoge prioriteit. Hiervoor worden hoge uitgaven gedaan aan reclame en advertenties. De folderverspreiding neemt hier een groot deel van in beslag. De totale reclame- en advertentiekosten bedroegen in 2019 €2019,-.

De laatste kostenpost die hier vermeld wordt betreft verzekeringen. De totale uitgaven aan verzekeringen bedroegen in 2019 €10.857,-.

In totaal zijn bovengenoemde kosten in 2019 ten opzichte van 2018 met 4,96% toegenomen.

Financiële toekomst

Voor een uitgewerkt overzicht van de verwachte inkomsten en uitgaven wordt verwezen naar de begroting 2019-2023.

Inkomsten

Oorlogsmuseum Eyewitness mag zich verheugen in een toenemend aantal bezoekers per jaar (groei van 2 – 5% per jaar). Er zijn geen signalen om aan te nemen dat deze groei in de toekomstige jaren niet zal doorzetten. Dit zal resulteren in een groei van de omzet betreffende de verkoop van entreekaarten.

Afgaande op de eerste resultaten van Eyewitness Reizen in 2017 is het aanbod van de reizen in 2018 aangepast. In 2018 zijn uitsluitend meerdaagse reizen gehouden. Het aanbod van de reizen in 2019 is wederom aangepast aan de resultaten van de reizen in 2018. Zo wordt een selectie gemaakt in reizen die succesvol zijn en wordt tevens een gevarieerd programma aangeboden om herhaalde deelneming aan de reizen te stimuleren. Het ligt dan ook in de verwachting dat de omzet van Eyewitness Reizen wederom zal toenemen.

Mocht in de nabije toekomst een uitbreiding van Oorlogsmuseum Eyewitness met een kleinschalige horecavoorziening en museumshop plaats vinden dan zal dat leiden tot een geheel nieuwe inkomstenbron voor Oorlogsmuseum Eyewitness. Het bestuur verwacht de kosten die met een dergelijke uitbreiding gepaard gaan te kunnen verantwoorden wanneer het stabiele aantal bezoekers 10.000 of meer per jaar bedraagt. 2020 wordt daarmee een belangrijk ijkpunt, nadat in 2019 voor de eerste maal meer dan 10.000 personen het museum hebben bezocht.

Uitgaven

Per 01 januari 2020 is het museum pand in eigendom van Seelen Beheer BvbA. De museumstichting betaald voor de huur van dit pand 1000 euro per maand. Per januari 2020 komen ook de energiekosten voor rekening van de museumstichting.

Het ligt in de verwachting dat andere uitgaveposten niet noemenswaardig zullen veranderen in de nabije toekomst.

Scenario's corona (COVID-19)

Voor de volledigheid is in bovenstaande analyse geen rekening gehouden met de in 2020 ontstane coronacrisis. Onderstaand een toelichting op enkele scenario's voor 2021 waarin hier wel rekening mee gehouden wordt. Hiervoor wordt ook verwezen naar de alternatieve begroting 2021 waarin drie coronascenario's zijn opgenomen. In de verschillende coronascenario's is daar waar mogelijk erop gelet dat de kosten in de scenario's in verhouding staan tot de kosten in de periode waarin het museum reeds gesloten was.

Met betrekking tot de verschillende scenario's over de coronapandemie zijn een drietal mogelijkheden bekeken op financieel niveau alsmede op organisatorisch vlak. Hoewel er geen zicht is op een vaste datum waarop musea weer open kunnen en voor Oorlogsmuseum Eyewitness daaraan

gekoppeld ook niet duidelijk is wanneer reizen in Europa weer zouden kunnen plaatsvinden (dit zal naar alle waarschijnlijkheid vrij synchroon lopen), kan wel reeds gezegd worden dat met betrekking tot een maximaal aantal bezoekers, er gezien de omvang van Oorlogsmuseum Eyewitness, geen beperking zal zijn (dit gold ook tijdens de eerste coronagolf). Desalniettemin zullen hier duidelijke financiële gevolgen aan verbonden zijn.

Er zijn drie zogenaamde 'wat als' scenario's opgenomen. Een scenario waarbij musea tot 1 april 2021 (gelijk aan de wintersluiting van Oorlogsmuseum Eyewitness) gesloten dienen te blijven en er geen reizen kunnen plaatsvinden, een scenario waarbij bovenstaande situatie geldt tot 1 juli (eerste halfjaar 2021) en een scenario waarbij voor geheel 2021 bovenstaande situatie zou gelden.

In het scenario bij een sluiting voor het eerste half jaar, blijkt dat er een aantal kosten weg zullen vallen maar ook een groot deel van de kosten gewoon zullen doorlopen. Daarmee komt het liquiditeitstekort in dit scenario op ruim 40.000 euro. Er is bewust geen onderscheid gemaakt tussen het museumbezoek en de reizen omdat naar deze naar mening van het stichtingsbestuur aan elkaar gekoppeld zullen zijn. Het vermoeden bestaat dat het reis seizoen voor het eerste half jaar van 2021 hoogstwaarschijnlijk al als verloren kan worden beschouwd.

Het scenario waarbij musea geheel 2021 gesloten dienen te blijven alsmede dat er geen reizen zouden kunnen worden uitgevoerd, leert dat het financieel tekort ruim 100.000 euro zal bedragen.

In beide scenario's zal dit tekort opgevangen worden. Reden hiervoor is gelegen in het feit dat een wegens te hoge financiële tekorten gedwongen sluiting van het museum een nog veel grotere financiële schade met zich mee zal brengen. Daarnaast bestaat de overtuiging dat na corona mensen weer met veel plezier musea zullen bezoeken en aan reizen zullen deelnemen. Oorlogsmuseum Eyewitness verkeert in de gelukkige omstandigheid dat het in deze situatie rondom corona niet afhankelijk is van derden. Derhalve is er ook slechts deels in de coronabegroting rekening gehouden met een regeling vanuit de overheid.

De continuïteit van Oorlogsmuseum Eyewitness zou wellicht pas echt in gevaar komen wanneer een gedwongen sluiting (incl. het niet kunnen uitvoeren van reizen) ook voor geheel 2022 aan zou houden. Dan zullen echter alsnog de financiële tekorten aangevuld worden en zou niet tot sluiting van het museum worden overgegaan. Ook hier geldt dezelfde conclusie: financiële schade zou groter zijn bij sluiting van het museum.

Conclusie

In dit beleidsplan zijn voor Oorlogsmuseum Eyewitness bepalende aspecten en factoren aan bod gekomen. Aspecten en factoren die in het korte verleden van het museum een rol hebben gespeeld maar dat ook in de toekomst zullen blijven doen.

De belangrijkste doelstelling voor Oorlogsmuseum Eyewitness in de aankomende beleidsperiode is het behalen van een toename in de naamsbekendheid en een daaruit voortkomende groei van het aantal bezoekers. Afgaande op de reacties van bezoekers die het museum reeds bezocht hebben, is Oorlogsmuseum Eyewitness ervan overtuigd dat zij bezoekers een boeiend en interessant museumbezoek kan bieden. Dit is echter nog onvoldoende bekend bij mensen die het museum nog niet bezocht hebben.

Om deze naamsbekendheid te kunnen laten toenemen zet Oorlogsmuseum Eyewitness in op een verdere toename van de samenwerking via toeristische en museale partners. Daarnaast ook op een voortdurende profilering via (sociale) media en andere kanalen. Het organiseren van evenementen draagt eraan bij mensen laagdrempelig kennis te laten maken met het museum. Op deze wijze wordt op een kort tijdsbestek een grote groep mensen naar het museum getrokken.

De Tweede Wereldoorlog themareizen die Oorlogsmuseum Eyewitness organiseert onder de naam Eyewitness Reizen zijn in de korte periode van hun bestaan een steeds grotere rol gaan spelen binnen de gehele organisatie en vormen een toenemende bron van inkomsten. Om ervoor te zorgen dat deze inkomstenbron zal blijven bestaan wordt het aanbod van Eyewitness Reizen voortdurend vernieuwd en zal er ingespeeld worden op ontwikkelingen in de markt. Hierbij wordt ook een toenemende rol weggelegd voor op maat gemaakte reizen of het aanbieden van excursies en reizen in kleiner groepsverband waardoor een meer persoonlijke ervaring geboden kan worden. Ook valt er te denken aan educatieve dagprogramma's voor schoolklassen. Het is daarom de verwachting dat de rol en betekenis van Eyewitness Reizen, aanvullend op het programma en aanbod van Oorlogsmuseum Eyewitness, in de komende beleidsperiode verder zal toenemen.

Met betrekking tot het museale beleid gelden er twee concrete beleidsvoornemens voor deze beleidsperiode.

Het eerste concrete beleidsvoornemen betreft het uitvoeren van een gedegen collectieregistratie en een daaraan verbonden ontsluiting van historische en technische informatie over de collectie aan derden (waaronder in belangrijke mate aan andere musea of instellingen). Dit verstevigt de positie van Oorlogsmuseum Eyewitness binnen de reeds bestaande musea in binnen- en buitenland en biedt de mogelijkheid om reeds bestaande partnerschappen uit te breiden of nieuwe partnerschappen op te bouwen. Ook op deze manier kan de naamsbekendheid van Oorlogsmuseum Eyewitness (en een daaraan verbonden waardering van de historische collectie en de daarover bestaande expertise) toenemen.

Het tweede concrete beleidsvoornemen betreft een aanzienlijke vernieuwing van het educatieve aanbod voor groepen en scholen in het bijzonder. Daarin vervult digitalisering een belangrijke rol. Op deze manier sluit het educatieve aanbod van Oorlogsmuseum Eyewitness nog beter aan bij het reeds bestaande onderwijscurriculum over de Tweede Wereldoorlog en kan dit op een duurzame wijze voor de toekomst gewaarborgd worden. Oorlogsmuseum Eyewitness kan daarmee blijvend voldoen

aan een van haar belangrijkste doelstellingen: het onderwijzen van kinderen over de geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog in Europa. Het is het voornemen dat de naamsbekendheid van Oorlogsmuseum Eyewitness binnen het onderwijsveld toeneemt. Indirect draagt dit daarmee ook bij aan de algehele naamsbekendheid van het museum.

Een toename van de naamsbekendheid moet leiden tot een groei van het aantal bezoekers en een toename van de financiële slagkracht van Oorlogsmuseum Eyewitness, mede dankzij Eyewitness Reizen. Dit zou een uiteindelijke uitbreiding van het museum pand moeten kunnen verantwoorden. Een uitbreiding met nieuwe entree, museumshop en kleine horecavoorziening biedt bezoekers een completer bezoek maar genereert tevens weer nieuwe inkomsten.