

VRIJWILLIGERSBELEID

St. Regiobibliotheek Lek & IJssel
G.H. Staal, directeur bestuurder



Datum: 23 mei 2022
Versie: 2.1
Status: vastgesteld door de directie

Inleiding

Vroeger was de Bibliotheek vooral een plek om boeken te lezen en te lenen. Nu gaat het meer om de mensen en zijn wij ook een ontmoetingsplek en een plek om mensen met elkaar te verbinden. Wij zijn er voor alle inwoners van de gemeenten waar wij gevestigd zijn. Van jong tot oud.

Samen met honderden vrijwilligers organiseren wij per jaar tientallen activiteiten voor uiteenlopende leeftijdsgroepen. Waar dat mogelijk is, zoeken wij daarbij samenwerking met lokale partners. Daarnaast worden onze vestigingen gebruikt als werk- en studieplek, voor inloopspreekuren en voor lezingen. Lokale kunstenaars kunnen bij ons hun werk exposeren.

Zo worden wij steeds meer de huiskamer van de gemeente. Een plek voor ontmoeting en verbinding.

Visie en doelstelling

Bibliotheek Lek & IJssel heeft als uitgangspunt voor haar beleid de Wet Stelsel Openbare Bibliotheken ([WSOB](#)), en daarin opgenomen de vijf wettelijke taken van een openbare bibliotheek. Daarnaast focussen wij ons op het volgende:

- Ondersteuning aan laagtaalvaardige ouders bij de taalopvoeding. Wij bieden het onderwijs en de voorschoolse educatie een compleet aanbod aan producten en diensten om de taalvaardigheid te vergroten en het leesplezier te bevorderen. In het basis- en voortgezet onderwijs zetten wij ons in om bij te dragen aan betere informatievaardigheden.
- Verbeteren van basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en werken met de computer) om mee te kunnen doen in de samenleving. We bieden ondersteuning aan mensen met een hulpvraag, maar ook helpen we partners in het sociaal domein met het signaleren van laaggeletterdheid, zodat zij de juiste hulp kunnen bieden.

Bovenstaande kunnen wij alleen bereiken met de inzet van vrijwilligers.

Artikel 48 Vrijwilligerswerk

Volgens de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen heeft een openbare bibliotheek in ieder geval [vijf functies](#). Deze functies worden ingevuld door een professionele organisatie. De professionele organisatie staat voor de invulling, continuïteit en doorontwikkeling van deze vijf functies.

1. In een organisatie die valt onder de werkingssfeer van deze cao blijft de inzet van vrijwilligers beperkt tot een aanvulling op de professionele organisatie. Iedere organisatie heeft daarop gericht beleid.

2. Met inachtneming van de WOR overlegt de werkgever met de ondernemingsraad/personneelsvertegenwoordiging over het vrijwilligersbeleid en over welk deel van de dienstverlening door vrijwilligers uitgevoerd kan worden.

Dit wordt jaarlijks geëvalueerd met de ondernemingsraad/personneelsvertegenwoordiging.

3. De inzet van vrijwilligers gebeurt onder supervisie en met ondersteuning van de professionele organisatie. De inzet van vrijwilligers gaat niet ten koste van de betaalde formatie van de professionele organisatie.

4. Het gestelde in de leden 1 tot en met 3 geldt ook voor de inzet van vrijwilligers toegewezen door de subsidiërende overheid.

5. Het vrijwilligersbeleid en de evaluatie daarvan in Bibliotheek Lek & IJssel zal conform cao jaarlijks onderwerp zijn van overleg tussen directie en werknemers. Er worden dan eveneens afspraken gemaakt over taken van vrijwilligers binnen de organisatie.

Definitie van vrijwilligerswerk

Onder vrijwilligerswerk wordt verstaan 'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving. Vrijwilligerswerk kent, op basis van bovenstaande definitie, de volgende kenmerken:

1. Vrijwilligerswerk heeft een niet verplichtend karakter. Vrijwilligerswerk is echter niet vrijblijvend. Vrijwilligers kunnen verplichtingen op zich nemen, waarover afspraken worden gemaakt en verwacht wordt dat de verplichtingen nagekomen worden;
2. Vrijwilligerswerk is onbetaald. Voor de werkzaamheden van de vrijwilliger wordt geen vergoeding betaald, anders is er geen sprake meer van vrijwilligerswerk maar van betaalde arbeid. Wel kan er sprake zijn van vergoeding van de voor het vrijwilligerswerk gemaakte kosten binnen de maximaal wettelijk vastgestelde vergoeding voor vrijwilligerswerk.
3. Vrijwilligerswerk vindt plaats in een georganiseerd verband.

We maken bij de Bibliotheek een duidelijk onderscheid tussen betaald en onbetaald werk. De professional onderscheidt zich door vakinhoudelijke kennis, goede en gegarandeerde inzetbaarheid, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tegenover een beperkt inzetbare en beschikbare vrijwilliger. Dat wil ook zeggen, dat sommige taken/bevoegdheden en verantwoordelijkheden niet door vrijwilligers zullen worden uitgevoerd of uitgeoefend.

Aan het werken bij de Bibliotheek zijn een aantal voordelen verbonden, zoals een gratis lidmaatschap en gratis deelname aan activiteiten. Deze voordelen zijn beschikbaar voor actieve vrijwilligers en worden beëindigd wanneer de vrijwilliger niet langer actief is, binnen de termijn van 1 jaar.

Doel van vrijwilligersbeleid in Bibliotheek Lek & IJssel

Door de inzet van vrijwilligers wil de Bibliotheek Lek & IJssel:

1. Meer dienstverlening en meer bereik realiseren
2. Een gevarieerder aanbod van producten en diensten realiseren
3. Maatschappelijk draagvlak creëren: meer burgers betrekken bij het werk van de Bibliotheek
4. Meer ambassadeurs lokaal mobiliseren
5. De Bibliotheek lokaal beter positioneren
8. Een bijdrage leveren aan sociale cohesie, participatie

Vrijwilligersbeleid in de praktijk

Vrijwilligers zijn voor het realiseren van de doelstelling van de Bibliotheek van vitaal belang. In de vestigingen en binnen een groot aantal activiteiten en projecten werken vrijwilligers en betaalde krachten nauw samen om deze doelen te realiseren.

Vanuit deze context stelt de Bibliotheek Lek & IJssel kwaliteitseisen aan het vrijwilligerswerk. De officiële positie van vrijwilliger is die van een onbetaalde medewerker met een vrijwilligersovereenkomst (zie bijlage 6).

Voor een aantal vrijwillige functies zijn korte functieprofielen opgenomen (zie bijlage 1a, 1b).

Iedere medewerker van de bibliotheek, evenals de vrijwilligers, dienen zich te houden aan het [privacybeleid](#) en [integriteitscode](#) van Bibliotheek Lek & IJssel.

Stageplaatsen en werkervaringsplaatsen

We zijn een erkend leerbedrijf en staan als dusdanig geregistreerd bij ECABO. We bieden afhankelijk van onze behoefte en de behoefte van de student stageplaatsen en werkervaringsplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of een functiebeperking, soms tegen een vergoeding.

Permanent vrijwilligerswerk vervullen in de Bibliotheek met behoud van uitkering is ook een mogelijkheid.

Wederzijdse verwachtingen ten aanzien van vrijwilligerswerk

Bibliotheek Lek & IJssel biedt vrijwilligers:

- Een zinvolle, interessante tijdsbesteding.
- Mogelijkheden om persoonlijke doelen te bereiken: nieuwe ervaringen willen opdoen, nieuwe taken willen proberen, talenten inzetten.
- Behoeft aan sociale contacten vervullen.
- Goede begeleiding, een vast aanspreekpunt en scholing gericht op het vrijwilligerswerk.
- Goede randvoorwaarden zodat de vrijwilliger zijn/haar taken kan doen. Een adequate uitvoering van het vrijwilligersbeleid en professionals die hun afspraken nakomen. Inspraak van vrijwilligers.
- Waardering voor het vrijwilligerswerk.

Wij verwachten van vrijwilligers dat zij:

- De missie en de visie van de Bibliotheek onderschrijven.
- De intentie hebben om op een positieve, enthousiaste manier aan de verplichtingen van het vrijwilligerswerk te voldoen.
- Zich voor een bepaalde periode aan ons willen verbinden.
- Afspraken nakomen.
- Bereid zijn tot het volgen van instructiebijeenkomsten en scholing.
- Respect tonen voor de privacy van gebruikers en bezoekers van de Bibliotheek.
- Ambassadeurschap voor de Bibliotheek in de lokale gemeenschap uitdragen.

Binnen de Bibliotheek Lek & IJssel werken vrijwilligers samen met beroepskrachten. Gezamenlijk dragen zij de organisatie. Het vrijwilligersbeleid draagt bij aan een goede samenwerking tussen professional en vrijwilliger.

De belangrijkste elementen binnen de samenwerking zijn:

1. Een zorgvuldige werving- en selectieprocedure waarin wordt gekeken naar talenten, vaardigheden en persoonlijkheid en verwachtingen worden gematcht.
2. Functieomschrijvingen van zowel professionals als vrijwilligers zorgen voor een heldere taakafbakening.
3. De vrijwilligersovereenkomst zorgt er voor dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is.
4. Een gestructureerde begeleiding zorgt voor een beter toegeruste vrijwilliger en ook voor een goede relatie tussen professional en vrijwilliger.
5. Respect voor ieders rol en kwaliteiten.
6. Open onderlinge communicatie met constructieve, relevante feedback.
7. We gaan uit van een positieve grondhouding ten opzichte van gebruikers, klanten, vrijwilligers, medewerkers, samenwerkingspartners etc.
8. Het leveren van kwaliteit is het gezamenlijke doel: de goede dingen doen en de dingen goed doen. De vrijwilliger onderschrijft de regelingen m.b.t. integriteit van de Bibliotheek Lek & IJssel. Dat betekent onder meer, dat discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht en handicap in de werkorganisatie van de Bibliotheek niet geaccepteerd worden.

Werving en selectie

Bij het werven van vrijwilligers gaat het er om de juiste persoon op de juiste plaats in te zetten. Bibliotheek Lek & IJssel werft altijd vrijwilligers voor bepaalde, specifieke taken.

We zetten bij de werving de volgende instrumenten in:

1. Website Bibliotheek
2. Sociale media
3. Lokale kranten en ander lokale media
4. Websites van vrijwilligersorganisaties lokaal
5. Partners in het netwerk van de Bibliotheek, mond op mond reclame
6. Banners, posters in de vestiging
7. Flyers verspreiden lokaal
8. Gericht doelgroepen benaderen

De aanmeldingsprocedure begint altijd met een kennismakingsgesprek op basis van een korte motivatie en CV van de vrijwilliger. Het kennismakingsgesprek wordt gevoerd door de inhoudelijk verantwoordelijk medewerker.

In het kennismakingsgesprek (bijlage 3) komen de volgende zaken aan de orde:

- Affiniteit met de Bibliotheek en betrokkenheid bij het vrijwilligerswerk
- Persoonlijke motivatie en competenties voor dit werk
- Beschikbaarheid en continuïteit
- Wederzijdse verwachtingen

Enkele criteria voor aanname zijn:

- Geschiktheid van de vrijwilliger: is er een match tussen vacature en vrijwilliger?
- Motivatie van de vrijwilliger
- Beschikbaarheid en continuïteit

Is er sprake van een positieve match dan wordt er een inwerkperiode afgesproken. Er worden afspraken gemaakt over de introductie.

Mocht uit het intakegesprek blijken dat er geen goede match is tussen de kandidaat en de functie dan zal het besluit om niet met elkaar verder te gaan onderbouwd worden. Mocht een Verklaring Omtrent Gedrag relevant zijn dan wordt die op voorhand door de vrijwilliger geleverd. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de Bibliotheek.

Introductieperiode

Iedere vrijwilliger heeft een vast aanspreekpunt. De contactpersoon is verantwoordelijk voor de integrale uitvoering van het vrijwilligersbeleid waaronder ook de introductie, de begeleiding en de scholing. De contactpersoon houdt tijdens de introductieperiode een vinger aan de pols en er is frequent contact om zo de vrijwilliger in staat te stellen goed te functioneren.

De vrijwilliger wordt, door middel van scholing op maat, vertrouwd gemaakt met de werkzaamheden, de vrijwilliger maakt kennis met professionele medewerkers en andere vrijwilligers, de contactpersoon ziet daarop toe. Indien relevant heeft de vrijwilliger een checklist besproken met de contactpersoon waarin de introductie en de scholing worden gepland en gemonitord (zie bijlage 4) en indien van toepassing wordt een geldige VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) overhandigd.

Afhankelijk van de rol en de taken krijgen vrijwilligers een informatiepakket met daarin een korte uitleg over alle relevante zaken:

- Het vrijwilligersbeleid
- Handboek Publieksservice
- Inhoudelijke informatie over het desbetreffende project of de activiteiten
- Toegang tot Het Rooster
- Informatie over de organisatie
- Ziekmelding en verlofaanvragen
- Veiligheidsinstructie rondom bukken, tillen, vluchtwegen
- Informatie over verzekeringen rondom vrijwilligerswerk

Inwerkperiode en evaluatie inwerkperiode

Na de inwerkperiode van 1 maand volgt een evaluatie met de verantwoordelijk medewerker (zie bijlage 5).

In het evaluatiegesprek komt het volgende aan bod:

1. Wederzijdse ervaringen
2. Tevredenheid begeleiding
3. Informatieverstrekking
4. Introductie en scholing tot op heden
5. Hoe verloopt de samenwerking

Na een positieve evaluatie worden de afspraken vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. In het gesprek wordt aandacht geschonken aan vrijwilligersbeleid, interne communicatie en verwachtingen. De vrijwilliger is zowel tijdens als na de samenwerking geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en bijzonderheden met betrekking tot bedrijfsaangelegenheden en de privacy van de gebruikers van de bibliotheek. Mocht uit het evaluatiegesprek

blijken dat er geen goede match is tussen de kandidaat en de functie dan zal het besluit om niet met elkaar verder te gaan onderbouwd worden.

De Vrijwilligersovereenkomst en de registratie

Na de positieve evaluatie van de inwerkperiode stelt de contactpersoon een vrijwilligersovereenkomst op voor een periode tot maximaal één jaar, wederzijds opzegbaar met een opzegtermijn van een maand, telkens met een jaar automatisch verlengd.

In de overeenkomst staan o.a. rechten en plichten, verzekeringen, afspraken over vrijwilligersvergoeding, onkostenvergoeding, kilometer- of OV-vergoeding, verklaring omtrent gedrag indien van toepassing (zie bijlage 6).

Bibliotheek Lek & IJssel houdt een registratie bij met daarin alle gegevens van al haar vrijwilligers. Het gaat dan om personalia, foto, taken, inzet, datum in dienst, jubilea, CV en vrijwilligers-overeenkomst. In een registratieformulier worden de werktijden en de taken vastgelegd en wie we kunnen bellen als er onverhoopt iets met een vrijwilliger gebeurt (zie bijlage 7).

De vrijwilligersovereenkomsten, formulieren en de CV's zijn (alleen) in te zien door MT en de inhoudelijk verantwoordelijke contactpersonen. De vrijwilliger wordt gevraagd toestemming te geven om de persoonsgegevens te mogen verwerken in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Evaluatie jaarlijks

Jaarlijks vindt een gesprek plaats met de contactpersoon met als doel de samenwerking te evalueren en de tevredenheid te peilen (zie bijlage 8). Voor projectvrijwilligers kunnen andere termijnen worden gehanteerd, afhankelijk van de duur van een project of activiteit en de intensiteit van de inzet van de vrijwillige medewerker.

Beëindiging overeenkomst

De samenwerking tussen Bibliotheek Lek & IJssel en een vrijwilliger kan om diverse redenen beëindigd worden, zowel door de organisatie als door de vrijwilliger. Van belang kan zijn: de inzetbaarheid van de vrijwilliger, productiviteit en toegevoegde waarde, zijn of haar gedrag naar klanten, vrijwilligers en medewerkers. Bij vertrek wordt de overdracht van de werkzaamheden geregeld met de contactpersoon en het gratis bibliotheekabonnement stopgezet. Er wordt dan een eindgesprek gevoerd en we vragen de vertrekkende vrijwilliger om feedback en de reden van vertrek (zie bijlage 9).

Waardering van vrijwilligers

Bibliotheek Lek & IJssel wil de waardering voor de bijdrage van vrijwilligers aan de Bibliotheek duidelijk kenbaar maken in de vorm van blijken van erkenning, selectieve beloning, evenementen/feesten, attenties en regelingen.

In beginsel is het vrijwilligerswerk onbetaald. Voor vrijwilligerswerk in de weekenden (door de week vanaf 17:00 uur en op zaterdag en zondag) en in

uitzonderlijke gevallen kan de contactpersoon besluiten een vrijwilligersvergoeding te hanteren tot het wettelijk vastgestelde maximum per uur, maand en jaar. Het gaat om een vergoeding van € 3,50 per gewerkt uur met een maximum van € 1.700 euro op jaarbasis. De afspraken over een vergoeding worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.

De Bibliotheek Lek & IJssel is door de belastingdienst aangemerkt als een Culturele Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Dit betekent dat giften en erfstellingen aan de Bibliotheek voor de vrijwilliger fiscaal aantrekkelijk kunnen zijn. Vrijwilligers die afzien van de uitbetaling van de vergoeding kunnen van Bibliotheek Lek & IJssel een brief ontvangen waarin staat hoeveel er verdiend is in enig jaar. Met die brief en een getekende verklaring waarin men afziet van uitbetaling kan de vergoeding als gift afgetrokken worden voor de inkomstenbelasting.

Reiskostenvergoeding

Reiskosten woon-werk worden, mits afgesproken, vergoed volgens onderstaande regeling:

- Vrijwilligers die verder reizen in woon-werk situatie dan 10 km, enkele reis, ANWB kortste route, komen in aanmerking voor een reiskostenvergoeding van 0,28 cent per km.
- Kosten OV, tweede klas, worden indien relevant geheel vergoed.
- Voor reizen per fiets geldt geen vergoeding.
- Voor parkeerkosten geldt geen vergoeding.

De reiskosten kunnen maandelijks worden gedeclareerd met het daarvoor beschikbare declaratieformulier via de contactpersoon.

Vrijwilligers die op verzoek of in opdracht van de Bibliotheek moeten reizen over een afstand van meer dan 10 km, komen eveneens in aanmerking voor bovengenoemde reiskostenvergoeding. Een voorbeeld is het volgen van een opleiding of training of een overleg buiten de eigen vestiging. Dit is vergelijkbaar met een 'dienstreis' echter hiervoor geldt hiervoor de bovengenoemde vergoeding.

Vergoeding voor wassen

Voor het wassen van de babyboekjes en de overige was geldt een vergoeding van € 50,- euro per jaar. Beide vergoedingen zijn te declareren via de Coördinator Publieksservice.

Uiting van waardering

Op jaarbasis is er een ruimhartig budget beschikbaar gesteld voor de waardering van de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers in Bibliotheek Lek & IJssel ontvangen geen vergoeding per uur. De taken, rollen en de betrokkenheid van vrijwilligers lopen nogal uiteen. Sommige vrijwilligers zijn wekelijks een aantal dagdelen actief voor de Bibliotheek en andere vrijwilligers zetten zich maandelijks of incidenteel in.

We onderscheiden structurele vrijwilligers en incidentele vrijwilligers en koppelen daar waardering aan.

Structurele vrijwilligers zijn vrijwilligers die minimaal 1 keer per week werkzaam zijn voor de bibliotheek of minimaal 16 uur per maand. Alle andere vrijwilligers zijn incidentele vrijwilligers. Alle vrijwilligers krijgen een gratis abonnement van de Bibliotheek waar speciale personeelsvoorwaarden aan gekoppeld zijn (geen boete, geen reservevergoeding).

Alle vrijwilligers ontvangen met kerst een attentie.

Voor de structurele vrijwilligers geldt bovendien:

- Gratis deelname aan activiteiten die de Bibliotheek organiseert
- Jaarlijks wordt er per vestiging een uitje georganiseerd
- Attenties met verjaardagen, Sinterklaas en Kerst
- Er is speciale aandacht voor jubilea en voor het vertrek van een vrijwilliger

Voor projectvrijwilligers kan bij afronding van een project een feestelijk momentje worden georganiseerd. Voor vrijwilligers die in de Bibliotheek actief zijn via een samenwerkingspartner geldt in principe dat het beleid van de eigen organisatie van toepassing is (zie Bijlage 2. Vergoeding en waardering vrijwilligers.)

Overlijden vrijwilliger

Bij het overlijden van een vrijwilliger* onderhoudt de directie het contact met de partner of familie. Namens de bibliotheek worden bloemen gestuurd ter waarde van € 75,- (tenzij de wens van de familie anders is). Een rouwadvertentie wordt geplaatst in de meest passende lokale krant. Aan de familie wordt een condoleance kaart gestuurd. Afhankelijk van de situatie kan een delegatie van bestuur, directie, MT en/of medewerkers een eventuele dienst/crematie bijwonen. Bij het overlijden van partners van vrijwilligers worden bloemen (€ 50,-) en een condoleance kaart gestuurd. De contactpersoon neemt deel aan condoleren/begraafenis of crematie.

* Dit geldt voor vrijwilligers die minimaal één jaar aan de Bibliotheek verbonden waren en die meer dan 20 dagdelen beschikbaar zijn geweest.

Arbo en vrijwilligers

Vrijwilligers werken gemiddeld 6 uur per week bij de Bibliotheek. Dat betekent dat eventueel belastende werkzaamheden geringe impact zullen hebben. Voor bibliotheekkasten gelden arbo-normen die we zoveel mogelijk respecteren. De boekenkarren zijn conform de geldende arbo-eisen en er hoeven geen drempels genomen te worden (tillen).

Vrijwilligers worden betrokken bij het oefenen van het ontruimen en kunnen door de contactpersoon aangewezen worden als ontruimer. Jaarlijks krijgt de vrijwilliger een rondleiding in de vestiging waarbij gelet wordt op nooddeuren, noodverlichting e.d.

In sommige vestigingen kan de temperatuur in de zomer nogal oplopen. Ook voor vrijwilligers gelden de afspraken over werken bij warme temperaturen:

1. Pas je tempo aan en blijf rustig
2. Drink voldoende ook al heb je geen dorst
3. Neem vaker kleine pauzes in onderling overleg en ga dan even afkoelen
4. Zorg voor katoenen kleding
5. Zet apparatuur die je niet gebruikt uit. Idem voor verlichting

6. Maak gebruik van ventilatie
7. Warmteprotocol kan in werking gezet worden

Interculturele communicatie

Er bestaan meer dan 5000 culturen en iedere cultuur heeft met de ander gemeen dat die zichzelf als 'normaal' beschouwt. De verschillen schuilen in de grote diversiteit aan culturele waarden. Deze waarden bepalen in sterke mate ons gedrag, ons denken en onze houding. Die zijn per cultuur verschillend en veelal onbewust. Vooroordelen, aannames en meningen zijn vaak gebaseerd op interpretaties. De feitelijke context wordt vaak onbewust genegeerd. Hierdoor wordt de waarneming sterk gekleurd door het eigen referentiekader.

Onbekendheid met de emotionele betekenis die een bepaald begrip, gebaar of handeling voor de ander heeft, leidt bij interculturele contacten soms tot problemen. Beide partijen beschouwen hun eigen gedrag tenslotte als normaal, en het gedrag van de ander als abnormaal. Het verkeerd interpreteren van een standaarduitdrukking, een zegswijze of een beleefdheidsfrase leidt dan ook wel eens tot miscommunicatie of frustraties.

Als er problemen ontstaan door cultuurverschillen (bijv. een man wil geen hand geven aan vrouwelijke vrijwilligers, een vrouwelijke deelnemer wil niet samenwerken met een mannelijke vrijwilliger, etc.) meld dit dan. Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich prettig en veilig voelt in de omgang met elkaar. Mochten er door culturele verschillen problemen of miscommunicatie ontstaan vraag dan advies aan je coördinator.

Interne communicatie

Elke vrijwilliger heeft een contactpersoon die het directe aanspreekpunt is. De vrijwilliger kan daar in eerste instantie terecht voor vragen, opmerkingen, klachten. De verantwoordelijkheid voor de informatieverstrekking aan vrijwilligers is als volgt:

1. Beleidszaken, gemeentelijke zaken: Directie en MT.
2. Vestiging en werk gerelateerde zaken: de contactpersoon.

Begeleiding en scholing

Medewerkers van de Bibliotheek zijn getraind in het werken met en het begeleiden van vrijwilligers. Na het doorlopen van het inwerkprogramma of training/cursus zou een vrijwilliger de basiskennis in huis moeten hebben om zijn of haar taak goed te kunnen vervullen.

Aandacht voor goed functioneren is onderdeel van de begeleiding en ook onderwerp van gesprek. De Bibliotheek Lek & IJssel vindt het belangrijk dat vrijwilligers met kennis van zaken kunnen werken.

Vrijwilligers worden ondersteund bij het verbeteren van hun prestaties en eventuele feedback is gericht op het leveren van de gewenste kwaliteit en op het zelfstandig kunnen werken. De contactpersoon is verantwoordelijk voor de dagelijkse begeleiding van vrijwilligers.

Inspiratie en motivatie zijn belangrijk om met enthousiasme in de Bibliotheek actief te zijn. De Bibliotheek bevordert scholing voor vrijwilligers van Bibliotheek

Lek & IJssel waarbij vrijwilligers zelf ook worden uitgenodigd om met voorstellen voor training/workshops te komen.

Verzekeringen

Vrijwilligers, actief binnen de gemeente Houten, Vijfheerenlanden en IJsselstein zijn via de gemeente verzekerd via de zogenaamde VNG-vrijwilligersverzekering. De polis geeft dekking voor ongevallen, persoonlijke eigendommen en aansprakelijkheid (zie Bijlage 10).

Op de website van de desbetreffende gemeente is een schadeformulier te downloaden waarna Centraal Beheer Achmea de zaak afhandelt. Vrijwilligers kunnen ook gebruik maken van de collectiviteitskorting zorgverzekering van de Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB) bij Zorgverzekeraar Centraal Beheer Achmea.

Geschillen

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Zij zorgen voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Verschillen van mening en onenigheid kunnen ook escaleren. Het is daarom belangrijk om afspraken te maken over het voorkomen van en omgaan met conflicten.

Het is ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met diegene die het aangaat. Mocht dat niet meer lukken dan kunnen de volgende stappen genomen worden:

1. Bij conflicten vraagt men in eerste instantie de contactpersoon te bemiddelen via afzonderlijke gesprekken en later in gezamenlijke gesprekken met betrokkenen.
2. Mocht de contactpersoon zelf betrokken zijn bij het conflict dan is de manager de beoogde bemiddelaar. In uitzonderlijke gevallen kan de directie als bemiddelaar optreden. Bij ongewenst gedrag en klachten daarover is in eerste instantie de desbetreffende contactpersoon verantwoordelijk om een vrijwilliger daarop aan te spreken en te corrigeren. De verantwoordelijk manager kan daarbij worden ingeschakeld en eventueel de [vertrouwenspersoon](#).

Inspraak en tevredenheidsmeting

Vrijwilligers kunnen meedenken over het vrijwilligersbeleid. Twee keer per jaar wordt door het MT om input gevraagd via de contactpersoon.

In de jaarlijkse evaluatiegesprekken met vrijwilligers, of aan het eind van een project, meten we de tevredenheid van vrijwilligers. Het resultaat, de tips, de suggesties en de ideeën zijn input voor nieuw vrijwilligersbeleid en/of de werkzaamheden.

Bijlagen

- Bijlage 1a. Profielen Vrijwilligersfuncties Publieksservice
- Bijlage 1b. Profielen Vrijwilligersfuncties Programma
- Bijlage 2. Vergoeding en waardering Vrijwilligers
- Bijlage 3a. Kennismakingsgesprek vrijwilligers
- Bijlage 3b. Intakeformulier Taalhuis Bijlage
- Bijlage 4a. Checklist Vrijwilligers Publieksservice

Bijlage 4b. Introductieformulier Vrijwilligers in programma 2018
Bijlage 5. Evaluatie inwerkperiode vrijwilligers
Bijlage 6a. Vrijwilligersovereenkomst Publieksservice
Bijlage 6b. Vrijwilligersovereenkomst Programma 2018
Bijlage 7. Registratieformulier Vrijwilligers
Bijlage 8. Jaarlijkse Evaluatie vrijwilligers
Bijlage 9. Eindgesprek Vrijwilligers
Bijlage 10. Vrijwilligerspolis VNG

Bijlage 1a

Functies Publieksservice

Doelstelling Publieksservice

De publieksservice heeft een belangrijke rol in de organisatie als het gaat om de directe dienstverlening aan klanten in de vestiging. De vrijwilliger is het visitekaartje van de bibliotheek. In elke vestiging van de Bibliotheek Lek & IJssel wordt actief gewerkt aan het creëren van een gastvrije sfeer waar iedereen zich welkom voelt. De dienstverlening gaat uit van zelfservice met een *actieve* klantbenadering. De vrijwilliger ondersteunt de klant bij de zelfservice en maakt de klant zelfredzaam. De dienstverlening is gebaseerd op Retail kenmerken, met nadruk op klantgerichtheid, presentatie, doorverwijzen en verkoop van activiteiten, producten en diensten.

Functie Logistiek vrijwilliger

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor:

- Een opgeruimde bibliotheek
- Aantrekkelijk gepresenteerde media in de kasten en op de displaymeubels

Positionering

De logistieke vrijwilliger maakt deel uit van het vrijwilligersteam van de vestiging o.l.v. de Coördinator Publieksservice en werkt samen met collega-vrijwilligers en met medewerkers in het team. De logistieke vrijwilliger krijgt instructies van de coördinator of MLA/ABM. De logistieke vrijwilliger neemt deel aan het vrijwilligersoverleg dat minimaal twee keer per jaar plaatsvindt.

Werkzaamheden

- Het sorteren van boeken en media
- Het opruimen van boeken en media
- Het afhandelen van de vervoersdienst
- Het afhandelen van brievenbus en inleverbus
- Het displayen in de kasten en op de displaymeubels
- Het verwerken van de lijsten
- Het ondersteunen van bezoekers in het zoeken in de bibliotheek

Functie eisen

- Affiniteit met de bibliotheek en haar visie en missie
- Zorgvuldig en nauwkeurig kunnen werken
- Computervaardig
- Representatief
- Twee dagdelen per week beschikbaar
- Openstaan voor bijscholing
- Fysiek belastbaar

Functie Administratief vrijwilliger

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor:

- Aantrekkelijk gepresenteerde media in de kasten en op de displaymeubels
- Nieuwe boeken en media zorgvuldig in het systeem zetten

Positionering

De administratieve vrijwilliger maakt deel uit van het vrijwilligersteam van de vestiging o.l.v. de Coördinator Publieksservice en werkt samen met collega-vrijwilligers en met medewerkers in het team. De administratieve vrijwilliger krijgt instructies van de coördinator of MLA/ABM. De administratieve vrijwilliger neemt deel aan het vrijwilligersoverleg dat minimaal twee keer per jaar plaatsvindt.

Werkzaamheden

- Nieuwe boeken en media inwerken
- Ondersteuning afschrijven collectie

- Lay-out nieuwsbrief
- Inwerken, controle en afschrijven tijdschriften
- Kleine ondersteunende taken in WiseClient

Functie eisen

- Affiniteit met de bibliotheek en haar visie en missie
- Zorgvuldig en nauwkeurig kunnen werken
- Computervaardig
- Representatief
- Twee dagdelen per week beschikbaar
- Openstaan voor bijscholing

Functie Gastvrouw/Gastheer

De gastvrouw/gastheer is verantwoordelijk voor:

- Een gastvrije sfeer waarbij iedereen zich welkom voelt
- Wegwijs maken van klanten

Positionering

De gastvrouw/gastheer maakt deel uit van het vrijwilligersteam o.l.v. de Coördinator Publieksservice en werkt samen met collega-vrijwilligers en medewerkers in het team. De gastvrouw/gastheer krijgt instructies van de coördinator of de MLA/ABM. De gastvrouw/gastheer neemt deel aan het vrijwilligersoverleg dat minimaal twee keer per jaar plaatsvindt.

Werkzaamheden

- Het ontvangen en verwelkomen van bezoekers
- Het ondersteunen van klanten bij het inleveren, uitlenen en reserveren van materialen
- Het begeleiden van bezoekers bij het gebruik van het zoekstelsel in de bibliotheek
- Het beantwoorden van klantenservice vragen van bezoekers
- Het zorgen voor aantrekkelijk gepresenteerde media in de kasten en op de displaymeubels
- Het (doorver)wijzen van klanten op producten, diensten en activiteiten van de bibliotheek

Functie eisen

- Affiniteit met de bibliotheek en haar visie en missie
- Klantgerichte, open houding
- Communicatief vaardig, met name mondeling
- Interesse in lezen en literatuur
- Computervaardig
- Representatief
- Twee dagdelen per week beschikbaar
- Openstaan voor bijscholing

Functie Vrijwilliger activiteiten

De vrijwilliger activiteiten is verantwoordelijk voor:

- Een gastvrije sfeer bij de activiteit waarbij alle bezoekers zich welkom voelen
- Het doorverwijzen van bezoekers op producten, diensten en activiteiten van de bibliotheek

Positionering

De vrijwilliger activiteiten maakt uit van het team vrijwilligers o.l.v. de Coördinator Publieksservice en werkt samen met collega-vrijwilligers en medewerkers in het team. De vrijwilliger activiteiten krijgt instructies van de coördinator. De vrijwilliger neemt deel aan relevant vrijwilligersoverleg en bijscholing.

Werkzaamheden

- De toegang tot het gebouw regelen
- De inrichting van de ruimte aanpassen aan de activiteit
- De benodigde techniek klaarzetten
- Het ontvangen en verwelkomen van bezoekers

- Het begeleiden van bezoekers bij de activiteit en het beantwoorden van vragen, wegwijs maken
- Zorgen voor koffie, thee
- Opruimen

Functie eisen

- Klantgericht
- Communicatief vaardig, vooral mondelinge communicatie
- Affiniteit met de bibliotheek
- Aanpakker
- Computervaardig
- Representatief
- Flexibel inzetbaar
- Openstaan voor bijscholing

Functie Klusvrijwilliger

De klusvrijwilliger is verantwoordelijk voor:

- Het adequaat uitvoeren van kleine klusopdrachten in een vestiging

Positionering

De klusvrijwilliger werkt onder leiding van de Coördinator Publieksservice.

Werkzaamheden

- Vervangen lampen
- Ophangen en monteren van materiaal
- Afvoeren van spullen
- Verder voorkomende, kleine klussen

Functie eisen

- Bij voorkeur een technische achtergrond
- Handig met klussen
- Zelfstandig kunnen werken
- Nauwkeurig
- Flexibel inzetbaar

Bijlage 1b

Vrijwilligersfuncties Programma

Doelstelling Programma

Het werk van de vrijwilligers in Programma is gericht op het bieden van ondersteuning aan specifieke doelgroepen binnen de programma's Educatie Jeugd van 0-18 jaar, Participatie en Zelfredzaamheid van volwassenen (sociaal domein) en Cultuur. Dit kan variëren van het verstrekken van relevante informatie, het doorverwijzen naar formele leertrajecten en het geven van invulling aan non-formele leeractiviteiten, het bevorderen van leesplezier en stimuleren van een taalrijke omgeving thuis, tot het organiseren en faciliteren van ontmoetingen en activiteiten. We onderscheiden daarbij de volgende (generieke) functies:

- Vrijwillig coördinator in Programma
- Uitvoerend vrijwilliger in Programma

Functie Vrijwillig Coördinator Programma

De vrijwilliger zorgt voor de:

- coördinatie van de activiteiten en/of de uitvoerende vrijwilligers in Programma;
- praktische begeleiding van de uitvoerende vrijwilligers en onderhoudt daarover contact met de medewerker projecten;
- registratie van benodigde gegevens, zoals deelname aan activiteiten binnen Programma
- Doet voorstellen t.a.v.
 - o planning inzet vrijwilligers
 - o benodigde materialen
 - o ruimte en faciliteiten
 - o behoefte aan scholing
 - o organisatie van (intervisie)bijeenkomsten
- heeft een signaleringsfunctie voor behoeften vanuit de uitvoerende vrijwilligers en deelnemers van de activiteiten.

Specifieke verantwoordelijkheden:

- N.v.t.

Positionering

De vrijwillige coördinator maakt deel uit van het vrijwilligersteam in programma o.l.v. de lokale medewerker projecten. De vrijwillige coördinator werkt samen met de uitvoerende vrijwilligers en heeft daarbij een coördinerende rol.

Werkzaamheden

De werkzaamheden van de vrijwillige coördinator zijn afhankelijk van het programmaonderdeel waarin wordt gewerkt en staan beschreven in afzonderlijke documenten voor het werven van vrijwilligers. Deze afzonderlijke documenten worden toegevoegd aan de map van het vrijwilligersbeleid.

Functie eisen

Aan de vrijwillige coördinator worden de volgende functie-eisen gesteld:

- Hbo denk- en werkniveau
- Ervaring in het werken met vrijwilligers

- Affiniteit met - en kennis van - de doelgroep
- Kan goed organiseren, plannen en overzicht houden
- Goede sociale, communicatieve en digitale vaardigheden
- Bereid verplichte scholing te volgen
- Zelfstandig en flexibel
- Minimaal 2 - 4 uur per week beschikbaar en bereid om af en toe ook in de avonden en het weekend te werken

Functie Uitvoerend vrijwillig in Programma

De uitvoerend vrijwilliger draagt zorg voor:

- de uitvoering van de behorende werkzaamheden binnen één (of meerdere) terreinen of projecten binnen Programma;
- stimuleren van het leesplezier, taal- en digitale vaardigheden en het gebruik van de bibliotheek;
- de sfeer en verstandhouding met de doelgroep;
- een actieve en geduldige werkhouding;
- het optimaal kunnen gebruiken van de voor deze taak beschikbare materialen.

Positionering

De uitvoerend vrijwilliger maakt deel uit van het vrijwilligers team in programma o.l.v. de lokale medewerker projecten. De toedeling van taken vindt plaats door de vrijwillige coördinator en/of de medewerker projecten. De uitvoerend vrijwilliger werkt samen met de collega vrijwilligers.

Werkzaamheden

De werkzaamheden van de uitvoerend vrijwilliger zijn afhankelijk van het programmaonderdeel waarin wordt gewerkt en staan beschreven in afzonderlijke documenten voor het werven van vrijwilligers. Deze afzonderlijke documenten worden toegevoegd aan de map van het vrijwilligersbeleid.

Functie eisen

Aan de uitvoerend vrijwilliger worden de volgende functie-eisen gesteld:

- minimaal Mbo werk- en denkniveau
- voldoende beheersing van de Nederlandse taal
- ervaring in het werken met de doelgroep is een pré
- affiniteit met - en kennis van - de doelgroep en in staat hen te activeren
- affiniteit met de bibliotheek
- goede sociale, communicatieve en digitale vaardigheden
- bereid verplichte scholing te volgen
- zelfstandig, geduldig en flexibel
- representatief (ambassadeur van de bibliotheek)
- minimaal 2 uur per week beschikbaar

BIJLAGE 2

VERGOEDING EN WAARDERING

Reiskostenvergoeding

Reiskosten woon- werk worden vergoed volgens onderstaande regeling:

Vrijwilligers die verder reizen in woon-werk situatie dan 10 km, enkele reis, ANWB kortste route, komen in aanmerking voor een reiskostenvergoeding van 0,28 ct per km.

Voor reizen per fiets geldt geen vergoeding.

Vergoeding voor wassen

Voor het wassen van de babyboekjes en de overige was geldt een vergoeding van € 50,- euro per jaar. Beide vergoedingen zijn te declareren via de Coördinator Publieksservice.

Uiting van waardering

In beginsel is het vrijwilligerswerk onbetaald. Voor vrijwilligerswerk in de weekenden (vrijdagavond, zaterdag en zondag), en in uitzonderlijke gevallen kan de werknemer besluiten een vrijwilligersvergoeding te hanteren tot het wettelijk vastgestelde maximum uur-, maand- en jaarbedrag. Het gaat om een vergoeding van € 3,50 per gewerkt uur met een maximum van € 1.500,- euro op jaarbasis. De afspraken over een vergoeding worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Vrijwilligers die afzien van de uitbetaling van de vergoeding kunnen van de Bibliotheek Lek & IJssel een brief ontvangen waarin staat hoeveel er verdiend is in enig jaar. Met die brief en een getekende verklaring waarin men afziet van uitbetaling kan de vergoeding als gift afgetrokken worden voor de inkomstenbelasting (voor het eerst beschikbaar voor de inkomstenbelasting over het jaar 2021).

Op jaarbasis is een ruimhartig budget beschikbaar gesteld voor de waardering van de inzet van vrijwilligers. De taken, rollen en de betrokkenheid van vrijwilligers loopt nogal uiteen. Sommige vrijwilligers zijn wekelijks een aantal dagdelen actief voor de bibliotheek en andere vrijwilligers zetten zich maandelijks of incidenteel in. We onderscheiden structurele vrijwilligers (wekelijkse bijdrage aan de bibliotheek) en incidentele vrijwilligers en koppelen daar waardering aan. Vrijwilligers krijgen afhankelijk van hun inzet een gratis abonnement van de bibliotheek waar speciale personeelsvoorwaarden aan gekoppeld zijn (geen boete, geen reservevergeld). Vrijwilligers kunnen gratis deelnemen aan activiteiten die de Bibliotheek organiseert. Jaarlijks wordt er per locatie een uitje georganiseerd voor vrijwilligers en er is speciale aandacht voor jubilea en bij het vertrek van een vrijwilliger.

Overlijden vrijwilliger

Bij het overlijden van een vrijwilliger* onderhoudt de directie het contact met de partner of familie. Namens de bibliotheek worden bloemen gestuurd ter waarde van € 75,- (tenzij de wens van de familie anders is). Een rouwadvertentie wordt geplaatst in de meest passende lokale krant. Aan de familie wordt een condoleance kaart gestuurd.

Afhankelijk van de situatie kan een delegatie van bestuur, directie, MT en/of medewerkers een eventuele dienst/crematie bijwonen. Bij het overlijden van partners van vrijwilligers worden bloemen (€ 50,-) en een condoleance kaart gestuurd. De leidinggevende en collega's nemen deel aan condoleren/ begrafenis of crematie.

* Dit geldt voor vrijwilligers die minimaal één jaar aan de Bibliotheek verbonden waren en die meer dan 20 dagdelen beschikbaar zijn geweest.

Beloningstabel

	Bibliotheek pas	Activiteiten	Uitje Vestiging	Nieuwjaars receptie	Verjaardag	Sinterklaas	Kerst	Jubilea 10 of 25 jaar	Afscheid
Vrijwilliger Publieksservice Kleine kernen	Plus abonnement	x	€ 50 p.p	x	€ 10	€ 2,50	€ 40	x	€ 15-25
Vrijwillig Coördinator in programma's	Plus abonnement	x	€ 50 p.p	x	€ 10	€ 2,50	€ 40	x	€ 15-25
Gastvrouw activiteiten		x	€ 50 p.p	x	€ 10	€ 2,50	€ 20	x	€ 15-25
Voorlezer/ BAH vrijwilliger	plus abonnement			x	€ 10 **	€ 2,50	€ 20	x	€ 15-25
Structureel uitvoerend vrijwilliger in programma's	plus abonnement			x	€ 10	€ 2,50	€ 40	x	€ 15-25
Incidenteel uitvoerend vrijwilliger in programma's	plus abonnement			x			€ 20	x	€ 15-25
Stagiaires/Massers/werk-ervaringsplaatsen *									€ 10

Bij jubileum van 10 jaar geldt bos bloemen en een cadeaubon van 15,- tot 25,- euro. Bij jubileum 25 jaar geldt bos bloemen en een cadeaubon van 25,- tot 50,- euro. Ter beoordeling van Coördinator/Projectleider. Bij afscheid geldt bos bloemen en bon van 15,- tot 25,- euro. Ter beoordeling van Coördinator/ Projectleider. Voor vrijwilligers die in de bibliotheek actief zijn via een samenwerkingspartner geldt in principe dat het beleid van de partnerorganisatie van toepassing is.

* Beloning afhankelijk van uren, inzet, frequentie ter beoordeling van medewerker in programma of coördinator publieksservice.

**De vrijwilligers van de VoorleesExpress vormen hierop een uitzondering. Zij worden op een andere wijze gewaardeerd.

Kennismakingsgesprek Vrijwilligers

Persoonsgegevens

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Geboortedatum:

Datum gesprek:

1. Waarom heb je voor de bibliotheek gekozen?
2. Waarom heb je voor deze vrijwilligersfunctie gekozen?
3. Wat lijkt je leuk aan deze vrijwilligersfunctie?
4. Welke kwaliteiten kun je hier inzetten?
5. Wat verwacht je ervan? Denk aan beschikbaarheid, duur van de inzet, begeleiding
6. Wat is je beschikbaarheid? (Dagen, uren)

Rond het gesprek af en vat het gesprek samen.

Vervolgafspraken (SMART):

De vrijwilliger verleent de Bibliotheek Lek & IJssel toestemming bovenstaande gegevens te mogen verwerken ten behoeve van het Vrijwilligersbestand.	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
---	--------------------------	---------------------------

Datum registratie	
Vestiging Taalhuis	
Ingevuld door	
Toegeleid door	
Evt. doorverwezen naar	

Persoonlijke gegevens

Voornaam	
Achternaam	
Straat + huisnummer	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Geboortedatum	
Geboorteland	
Geslacht	<input type="radio"/> Man <input type="radio"/> Vrouw
Moedertaal	
In Nederland sinds	

Opleiding en dagbesteding

Opleidingsniveau	<input type="radio"/> Geen onderwijs <input type="radio"/> Basisschool <input type="radio"/> Praktijkonderwijs/speciaal ond. <input type="radio"/> VMBO	<input type="radio"/> HAVO/VWO <input type="radio"/> MBO <input type="radio"/> HBO <input type="radio"/> WO (Universiteit)
Dagbesteding	<input type="radio"/> Op zoek naar werk <input type="radio"/> Re-integratie <input type="radio"/> Studie/school	<input type="radio"/> Vrijwilligerswerk <input type="radio"/> Werk <input type="radio"/> Anders, namelijk
Volgt nu taalles	<input type="radio"/> Ja, sinds: <input type="radio"/> Nee	
Taalschool/activiteit		

Specifiek en privacyverklaring

Leerdoel	<input type="radio"/> <u>S</u> preekvaardigheid <input type="radio"/> <u>L</u> eesvaardigheid <input type="radio"/> <u>S</u> chrijfvaardigheid	<input type="radio"/> Alfabetiseren <input type="radio"/> Inburgeren <input type="radio"/> Anders, namelijk
Inschatting taalniveau	<input type="radio"/> Alfabetiseren <input type="radio"/> A0-A1 <input type="radio"/> A1-A2	<input type="radio"/> A2-B1 <input type="radio"/> B1-B2 <input type="radio"/> Onbekend
Inburgeringsplichtig	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	
Deelnemer verleent Bibliotheek Lek & IJssel toestemming bovenstaande gegevens te mogen verwerken ten behoeve van het begeleiden van leeractiviteiten binnen het Taalhuis.		<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee

Bijlage 4a

Checklist inwerktraject gastvrouw Publieksservice

	Wat	Wanneer	Wie	Gedaan	Opmerking
1.	<p><i>Kennismakingsgesprek met coördinator: 1 uur.</i> Behandel de volgende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Info vestigingen 2. Visie en missie BLIJ 3. OGSM 4. Het Rooster 5. Verwachtingen (beschikbaarheid, pauzes, deelname bijscholing, ziekte/vervanging en vakantie) <p>Infopakket mailen achteraf</p>				
2.	<p><i>Rondleiding Bibliotheek door opruimer: 1 uur</i></p>				
3.	<p><i>Meeloopdag 1 met opruimer: 2 uur.</i> Behandel de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werelden - Brievenbus - vervoersdienst - inleverbak 				
4.	<p><i>Meeloopdag 2 met opruimer: 2 uur.</i> Behandel de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PIM-icoontjes - Displayen - Lijsten - Reserveringskast - Herhaling vorige keer 				
5.	<p><i>Meeloopdag 3 met opruimer: 2 uur.</i> Behandel de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwsflits - Doorverwijzen bezoekers - WiseClient handelingen - Herhaling vorige sessies 				
6.	<p>Oefensessie 1: 1 uur WiseClient met vrijwilliger op kantoor & 1 uur zelfstandig opruimen daarna</p>				
7.	<p>Oefensessie 2: 1 uur WiseClient met vrijwilliger op kantoor & 1 uur zelfstandig opruimen daarna</p>				
8.	<p><i>Meeloopdag 1 bij gastvrouw: 2 uur</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lijsten - Displayen - Klantvragen - Mijn Menu/Online bibliotheek - Printer 				

9.	Meeloopdag 2 bij gastvrouw: 2 uur - Online diensten - Doorverwijzen - Klantvragen - Herhaling vorige keer				
10.	Meeloopdag 3 bij gastvrouw: 2 uur - Handleiding erbij pakken en oefenen - Bij de balie 'zelfstandig' draaien - Herhaling				
11.	Evaluatiegesprek van 30 minuten: Gaan we verder met elkaar? 1. Overeenkomst tekenen 2. Registratieformulier invullen 3. Het Rooster account aanmaken 4. Gratis biebpas aanmaken 5. Vaste dagen inplannen				
12.	Jaarevaluatie				

Infopakket:

1. Visie Bibliotheek
2. Indeling werelden
3. Opruiminstructies
4. Powerpoint displayen in de kast
5. Arbo instructie tillen en bukken
6. Klantbenadering
7. Het Rooster
8. Vrijwilligersbeleid

Bijlage 4a

Checklist inwerktraject opruimer Publieksservice

Wat	Wanneer	Wie	Gedaan	Opmerking
Kennismakingsgesprek 1 uur				
1. Info vestigingen 2. Visie en missie BLIJ 3. OGSM 4. Het Rooster 5. Verwachtingen (beschikbaarheid, deelname bijscholing, ziekte en vakantie) 6. Infopakket mailen				
Rondleiding Bibliotheek 1 uur				
4 meeloopdagen inplannen bij een opruimer van 2 uur. Behandel de volgende onderwerpen: - Werelden				

<ul style="list-style-type: none"> - Brievenbus, vervoersdienst - inleverbak - PIM-icoontjes - Displayen - Lijsten - Reserveringskast - Nieuwsflits - Doorverwijzen - WiseClient handelingen 				
Evaluatiegesprek: Gaan we verder met elkaar?				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Overeenkomst tekenen 2. Registratieformulier invullen 3. Het Rooster account aanmaken 4. Gratis biebpas aanmaken 5. Vaste dagen inplannen 				
Jaarevaluatie				

Infopakket:

1. Visie Bibliotheek
2. Indeling werelden
3. Opruiminstructies
4. Powerpoint displayen in de kast
5. Arbo instructie tillen en bukken
6. Klantbenadering
7. Het Rooster
8. Vrijwilligersbeleid

Bijlage 4b

Introductieformulier vrijwilliger in programma

Naam:

Taak:

Activiteit	Wanneer /hoelang	Wie	Communicatie	Opmerking/gedaan
Sollicitatiegesprek (Intake)				
Formulier UWV indien nodig				
Rondleiding Bibliotheek				
Inwerkprogramma				
CHECKLIST 1.Overeenkomst 2.Registratieformulier 3.Kopie ID kaart 4.VOG indien van toepassing 5.Digitale foto 6.Aanmaak gratis pas plus instructie hoe de pas te gebruiken 7. Rooster 8. Ziekteverzuim 9. Verlof 10. Infopakket*				
Communicatie naar (vrijwillige) medewerkers				
Gegevens opnemen in databank vrijwilligers. CV, VOG, registratie en overeenkomst				
Evaluatiegesprek na 2 maanden gepland op				

Infopakket:

1. Vrijwilligersbeleid
2. Bijlage 1b Vrijwilligersfunctie in programma's
3. Bijlage 2 Vergoeding en waardering
4. Bijlage 4b Introductieformulier
5. Bijlage 6b Vrijwilligersovereenkomst vrijwilligers in programma's
6. Bijlage 10 Vrijwilligerspolis

Trainingen:

Vrijwilliger	Training
Coördinerend vrijwilliger Taalhuis	Matchvoorhetleven.nl Basistraining Taalvrijwilliger Oefenen.nl
Uitvoerend vrijwilliger Taalhuis	Basistraining Taalvrijwilliger Introductie Oefenen.nl
Vrijwillig docent Werken met e-overheid	Digisterker, 1 dagdeel
Coördinator VoorleesExpress	Coördinatorentraining
Voorlezer VoorleesExpress	Interactief voorlezen Masterclass ouderbetrokkenheid Media Ukkies

vrijwilligersovereenkomst

Bibliotheek Lek & IJssel, gevestigd aan de Overtoom 7, 3402 BK te IJsselstein,
vertegenwoordigd door:

DDesirée de Haan in de functie van coördinator publieksservice Houten....., hierna te
noemen de organisatie

En:

..... hierna te noemen, de vrijwilliger, woonachtig te

....., en bereikbaar op tel.nr

komen als volgt overeen:

1. Werkzaamheden

- a) De vrijwilliger verricht met ingang van de volgende
werkzaamheden ten behoeve van de vestiging
- b) De vrijwilliger is bereid zich voor uur per week in te zetten.
- c) Bij ziekte, vakantie of anderszins stelt de vrijwilliger de organisatie zo snel mogelijk op de hoogte.
- d) De partijen kunnen in onderling overleg de werkzaamheden wijzigen.

2. Duur en einde van de overeenkomst

- a) De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van, beginnende op
..... en eindigende op
- b) Bij wederzijds goedkeuren wordt deze overeenkomst stilzwijgend verlengd.
- c) Partijen kunnen de overeenkomst in onderling overleg tussentijds beëindigen.
- d) Er geldt een opzegtermijn van 1 maand zowel door organisatie als door de vrijwilliger.

3. Regelingen

a. Vrijwilligersbeleid

De vrijwilliger heeft kennis genomen van, en onderschrijft het vrijwilligersbeleid van de organisatie en de werkzaamheden waarvoor hij zich verantwoordelijk heeft gesteld. Rechten en plichten als vermeld in het vrijwilligersbeleid worden gezien als een onderdeel van deze overeenkomst.

b. Integriteitscode

De vrijwilliger heeft kennis genomen van en verklaart zich akkoord met de binnen De Bibliotheek Lek & IJssel geldende Integriteitscode. Onderdeel van deze integriteitscode is, dat alle bescheiden die aan de vrijwilliger ter beschikking zijn gesteld, bij beëindiging van de overeenkomst geretourneerd dienen te worden aan de organisatie, of vernietigd.

c. Privacybeleid

De vrijwilliger heeft kennis genomen van en is gehouden aan het Privacybeleid van De Bibliotheek Lek & IJssel, zoals vastgesteld op 16 april 2018. De vrijwilliger geeft Bibliotheek Lek & IJssel bij ondertekening toestemming om relevante persoonsgegevens op te nemen in de adresbestanden van de Bibliotheek en in het roosterprogramma.

4. Vergoedingen

- De vrijwilliger ontvangt geen geldelijke beloning voor de te verrichten werkzaamheden. *Van toepassing/ niet van toepassing*
- De vrijwilliger ontvangt een vergoeding van € 3,50 per uur per week, achteraf te declareren. *Van toepassing/ niet van toepassing*
- De vrijwilliger schenkt jaarlijks de vrijwilligersvergoeding aan de bibliotheek en ontvangt daar een schriftelijke bevestiging van. *Van toepassing/ niet van toepassing*
- Indien van toepassing ontvangt de vrijwilliger een vergoeding van reiskosten van € 0,28 per kilometer. *Van toepassing/ niet van toepassing en afspraak toevoegen*

5. Verzekeringen

Vrijwilligers zijn verzekerd via de VNG regeling zoals omschreven in het Vrijwilligersbeleid.

6. Aard van de overeenkomst

- a) Deze overeenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek.
- b) Deze overeenkomst is geen dienstbetrekking. De vrijwilliger is bekend met het feit dat hij op basis van deze overeenkomst niet verzekerd is voor de gevolgen van ziekte, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.
- c) De relatie tussen de organisatie en de vrijwilliger is geen arbeidsverhouding in de zin van het Buitengewoon besluit Arbeidsverhoudingen.

7. Overig

De vrijwilliger heeft als bijlage bij deze overeenkomst aangeleverd:

- Een VOG verklaring ingeleverd (indien deze van toepassing is).
- Een ingevuld registratieformulier

In tweevoud opgemaakt op

Overeengekomen en ondertekend,

namens Bibliotheek Lek & IJssel,

Vrijwilliger,

.....

.....

Registratieformulier vrijwilliger

Voornaam en achternaam:.....

Straat:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer.:..... E-mailadres:

Geboortedatum:

In geval van nood waarschuwen

Naam:.....Tel.nr.:

Heeft zich als vrijwilliger aangemeld op locatie:

Activiteit	Werkdagen- en tijden	Ingangsdatum	Beëindigingsdatum
<input type="checkbox"/> Logistiek			
<input type="checkbox"/> Gastheer/gastvrouw			
<input type="checkbox"/> Bibliotheek-aan-huis dienst			
<input type="checkbox"/> Vrijwilliger Activiteiten			
<input type="checkbox"/> Overige:			

Datum:.....Handtekening:

Plaats:.....

De vrijwilligers verleent de Bibliotheek Lek & IJssel toestemming bovenstaande gegevens te mogen verwerken ten behoeve van het Vrijwilligersbeleid.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
---	-----------------------------	------------------------------

Bijlage 8

Voorgangsgesprek Vrijwilligers

Naam:

Vestiging/Project:

Datum gesprek:

1. Beantwoord het vrijwilligerswerk aan de verwachting die je vooraf had?
2. Wat spreekt je aan in het werk dat je doet?
3. Hoe ervaar je het werken binnen de bibliotheek? Wat gaat goed? Wat kan beter?
4. Hoe ervaart de contactpersoon het functioneren van de vrijwilliger? Wat gaat goed en wat kan beter? *Geef feedback: benoem daarbij concreet gedrag. Check of dit herkend wordt. Benoem het effect op jezelf en/of op anderen. Check of er erkenning is. Benoem het gewenst gedrag (OSCAR). Zoek samen naar een oplossing of maak SMART doelen*
5. Hoe verloopt de samenwerking met andere vrijwilligers en collega's?
6. Ben je tevreden over het aantal dagen/dagdelen/uren die je werkt?
7. Hoe ervaar je de begeleiding vanuit de organisatie?
8. Welke werkzaamheden spreken je minder aan in de vrijwilligersfunctie?
9. Heb je ideeën, suggesties, klachten en kritiek die de werkzaamheden zouden kunnen verbeteren?
10. Vind je dat je voldoende op de hoogte wordt gehouden van alles wat er speelt binnen de organisatie?
11. Waarin zou jij bijscholing willen?
12. Heb je behoefte aan ander vrijwilligerswerk? Binnen BLIJ of ergens anders?

Handtekening Vrijwilliger

Handtekening Contactpersoon

.....

.....

Bijlage 9

Eindgesprek Vrijwilligers

Als het een slecht nieuws gesprek wordt vind je hieronder een leidraad:

1. Zet het spoor – “ik heb slecht nieuws”
2. Meedelen van het slechte nieuws – snel en in maximaal 3 zinnen
3. Opvangen van reactie en emoties – laat de ballon leeglopen, geef gevoelsreflecties en wees stil of ‘provoceer’
4. Noemen van feiten en redenen - onweerlegbare argumenten als hij/zij er klaar voor is
5. Meedenken over de vraag: hoe nu verder? – huidige stand van zaken en blik naar toekomst
6. De afronding – (afspraken) samenvatten

Naam:

Vrijwilligersfunctie, verantwoordelijkheden, in dienst sinds:

Datum laatste werkdag:

Vestiging/Project:

1. Wat is de reden dat je wilt stoppen met je vrijwilligerswerk bij BLIJ?
2. Hoe heb je het werken bij BLIJ ervaren?
3. Wat zijn leerpunten voor de organisatie?
4. Zou je anderen aanraden om als vrijwilliger bij BLIJ te gaan werken?
5. Zijn er nog werkzaamheden die overgedragen moeten worden?
6. Zijn er nog eigendommen van BLIJ in je bezit?

Maak afspraken over de laatste werkdag, overdracht van taken, communicatie aan het team en de beëindiging van het bibliotheekabonnement.

Verzekeringsoverzicht VNG VrijwilligersPolis

Algemene uitgangspunten

- Definitie vrijwilliger : Vrijwilliger is degene die in enig organisatorisch verband onverplicht en onbetaald werkzaamheden verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend.
- Uitgesloten zijn : vrijwillige brandweer
: vrijwillige politie
: mantelzorgers
- Leeftijdsgrens : Geen leeftijdsgrens.
- Voor alle schadeverzekeringen geldt dat oudere verzekeringen in de dekking voor gaan op de dekking van deze verzekering (secundaire dekking).

□ VNG Vrijwilligers BasisPolis

Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag: € 12.500,- bij overlijden en € 25.000,- bij blijvende invaliditeit
- Geneeskundige kosten zijn verzekerd tot € 1.000,- per gebeurtenis
- Psychische hulpverlening naar aanleiding van molest (traumadekking) is verzekerd tot € 2.500,- per gebeurtenis
- Materiële schade tot € 5.000,-
Voor de volgende kostbaarheden als maxima per gebeurtenis:
 - beeld- en geluidsapparatuur: € 500,-
 - computerapparatuur: € 1.500,-
 - sieraden: € 500,-
 - horloges: € 250,-
 - (zonne)bril/set contactlenzen: € 500,-
 - Kunstmatige gebitselementen: € 500,-
 - Fiets: € 750,-
- Acute huishoudelijke hulp (20 uur)

* Maximaal verzekerd bedrag voor alle vrijwilligers per gebeurtenis is € 1.250.000,-

Aansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag € 2.500.000,- per aanspraak, gelimiteerd tot € 5.000.000,- per verzekeringsjaar m.b.t. vrijwilligerswerk. Eigen risico: € 0,-
- Opzicht, verzekerd bedrag: € 5.000,- per aanspraak

Jaarpremie BasisPolis: € 0,125 per inwoner inclusief assurantiebelasting

□ VNG Vrijwilligers PlusPolis

Aansprakelijkheidsverzekering voor Rechtspersonen

- Verzekerd bedrag per aanspraak m.b.t. vrijwilligers: € 2.500.000,- gelimiteerd tot € 5.000.000,- per verzekeringsjaar. Eigen risico € 100,-

Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag: € 500.000,- per aanspraak en per verzekeringsjaar voor alle vrijwillige bestuurders en toezichthouders van de organisatie tezamen, waarbij het balanstotaal van de organisatie niet meer bedraagt dan € 500.000,-

Verkeersaansprakelijkheid voor Rechtspersonen

- Verzekerd bedrag: € 1.000.000,- per aanspraak gelimiteerd tot €1.000.000,- per verzekeringsjaar m.b.t. vrijwilligers. Eigen risico: € 500,- per aanspraak

Rechtsbijstandverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag Rechtsbijstand bij strafrecht: €40.000,- als maximum voor alle aanspraken m.b.t. vrijwilligerswerk tezamen.
- Verzekerd bedrag Verhaalsrechtsbijstand: geen maximum.

Jaarpremie PlusPolis: □ 0,125 per inwoner inclusief assurantiebelasting