

## Vrijwilligersbeleid BiblioPlus

**Versie 2**

**November 2011**

MT vaststelling november 2011

OR vaststelling januari 2012

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Beleidsvisie en organisatie BiblioPlus	5
	2.1 De vernieuwde visie	5
	2.2 Het nieuwe dienstverleningsmodel	5
	2.2.1 Vrijwilligers in het nieuwe dienstverleningsmodel	5
3.	Vrijwilligerswerk	7
	3.1 Definitie	7
	3.2 De organisatie van vrijwilligerswerk	7
	3.2.1 De categorieën vrijwilligers	7
	3.2.2 De positionering van vrijwilligers in de organisatie	8
4.	Het takenpakket van de vrijwilliger	9
	4.1 CAO Openbare bibliotheken	9
	4.2 Profiel vrijwilliger	9
5.	Werving en selectie	10
	5.1 Werving	10
	5.2 Selectie	10
	5.2.1 Benoemen	11
	5.2.2 Afwijzen	11
6.	Introductie	12
	6.1 Kennismaking met de organisatie	12
	6.2 Kennismaking met de locatie	12
	6.3 Kennismaking met de werkzaamheden	12
	6.4 Einde introductieperiode	12
7.	Begeleiding en scholing	13
	7.1 Informeren	13
	7.2 Ondersteunen	13
	7.3 Ontwikkelen	13
8.	Rechten en plichten van de vrijwilliger	15
	8.1 Rechten	15
	8.1.1 Faciliteiten	15
	8.1.2 Vergoedingen	15
	8.1.3 Arbeidsomstandigheden	15
	8.1.4 Verzekeringen	16
	8.1.5. Conflicten en geschillen	16

8.2 Plichten	16
8.2.1 Geheimhouding	16
8.2.2 Inzetbaarheid	16
8.2.3 Scholing	16
8.2.4 Overleg	16
8.2.5 Gedragscode en uitstraling	17
9. Evaluatie en eventuele beëindiging van de samenwerking	17
9.1 Evaluatie	17
9.2 Beëindiging samenwerking	17
10. Transitiefase	18
10.1 Werving en selectie 2012	18
10.1.1 Werving	18
10.1.2 Selectie	18
10.2 Scholing en begeleiding transitiefase	19
10.2.1 Scholing en begeleiding	19
10.2.2 De coördinator vrijwilligers tijdens de transitiefase	19
10.3 Planning transformatie	20
Bijlage 1. Profiel vrijwilliger dorpsbibliotheek BiblioPlus	21
Bijlage 2. Intakeformulier vrijwilligers	23
Bijlage 3. Introductieprogramma vrijwilligers dorpsbibliotheken	26
Bijlage 4. Vrijwilligersovereenkomst	27
Bijlage 5. Tussentijdse evaluatie	29
Bijlage 6. Vergoedingen en attenties	31

## 1. Inleiding

De bibliotheeksector is volop in beweging. De positie en rol van de bibliotheek veranderen in hoog tempo door onder meer de snelle technologische ontwikkelingen, demografische verschuivingen en toegenomen zelfredzaamheid van burgers. Bovendien dwingen de huidige bezuinigingen bibliotheken om duidelijke keuzes te maken in de dienstverlening.

BiblioPlus heeft, in het licht van alle maatschappelijke ontwikkelingen, samen met de gemeenten de beleidsvisie 2012 – 2015 vastgesteld. Een belangrijke rol hierin is weggelegd voor de functie van de bibliotheek als gemeenschapsvoorziening. Hierbij gaat het om de bijdrage van de bibliotheek aan het versterken van de gemeenschapszin; het verbinden van burgers in het streven naar een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel voor publieke voorzieningen. De inzet van vrijwilligers wordt hierbij steeds belangrijker. Niet alleen zal er met een groter aantal vrijwilligers gewerkt gaan worden, ook krijgen deze vrijwilligers een steeds belangrijkere rol in het gezamenlijk invulling geven aan de functie van de bibliotheek in de lokale omgeving.

Bovenstaande ontwikkeling is aanleiding om het beleid ten aanzien van vrijwilligers te vernieuwen. Dit beleidsdocument gaat eerst in op de visie, missie en organisatie van de bibliotheek, om vervolgens stil te staan bij de rol van vrijwilligers binnen BiblioPlus. Er wordt uitvoerig ingegaan op het takenpakket van de vrijwilliger, de werving en selectie, introductie, deskundigheidsbevordering, vergoedingen en overige samenwerkingsafspraken.

Het beleidsdocument is een doel waar naartoe gewerkt wordt. Het beleid kent een grote mate van verantwoordelijkheid en zelfsturing van de vrijwilligersteams. Deze verantwoordelijkheid en zelfsturing dienen plaats te vinden binnen de kwalitatieve kaders die BiblioPlus bepaalt. De coördinator vrijwilligers heeft een belangrijke rol om de teams te laten groeien en ontwikkelen binnen deze kaders. Dit vraagt een goed inwerkproces, ervaring opdoen, ideeën ontwikkelen en bijstellen en sturing. Streven is om binnen 2 à 3 jaar te werken conform dit beleid.

Omdat BiblioPlus bij het schrijven van dit beleidsdocument aan de vooravond staat van de uitvoering van haar vernieuwde beleidsvisie, wordt er in het laatste hoofdstuk ingegaan op de transitie van de huidige vestigingen naar het nieuwe dienstverleningsmodel. In deze transitiefase nemen vooral de werving en selectie, introductie en begeleiding van nieuwe vrijwilligers een belangrijke rol in.

Dit beleidsdocument schetst de visie van BiblioPlus op vrijwilligerswerk en geeft de uitgangspunten weer die de bibliotheek bij de introductie van het vrijwilligersbeleid hanteert. De ervaring leert echter dat de praktijk weerbarstig kan zijn. Gedurende 2012 zal het beleid dan ook getoetst worden aan de praktijk. Eind 2012 wordt het vrijwilligersbeleid geëvalueerd en daar waar nodig aangepast.

## 2. Beleidsvisie en organisatie BiblioPlus

### 2.1 De vernieuwde visie

In de beleidsvisie 2012 – 2015 staat de vernieuwde visie van BiblioPlus uitgebreid beschreven. De bibliotheek ziet het als haar rol om mensen toegang te bieden tot informatie, kennis en cultuur en ze toe te rusten met de competenties die nodig zijn om als burger actief vorm te geven aan de democratische beschaving.

De missie van BiblioPlus blijft onveranderd:

*Wij bieden inspiratie, prikkelen de verbeelding en dagen mensen uit om zich te ontwikkelen.*

De missie wordt vormgegeven langs twee dimensies, namelijk de cognitieve en de culturele dimensie. Het gaat om zowel het ontwikkelen van kennis en cognitieve vaardigheden als het bevorderen van het cultureel besef en culturele competenties bij burgers.

Om deze doelen in de praktijk vorm te geven, heeft de bibliotheek een drietal keuzes gemaakt:

- meer focus op jeugd en basisonderwijs;
- nadruk op kwaliteit en toegankelijkheid, waarbij het niet zozeer gaat om de fysieke bibliotheeklocatie, maar juist om de kwaliteit van de dienstverlening en toegankelijkheid van de bibliotheek;
- een actieve invulling van de functie van de bibliotheek als gemeenschapsvoorziening, waarbij burgers nadrukkelijker bij de bibliotheek betrokken zullen worden.

Met name door deze derde keuze wordt de inzet van vrijwilligers de aankomende jaren steeds belangrijker.

### 2.2 Het nieuwe dienstverleningsmodel

De veranderde beleidsvisie stelt eisen aan de organisatie van de bibliotheekwerkzaamheden. Het nieuwe dienstverleningsmodel bestaat uit vijf producten:

- De plusbibliotheek
- De dorpsbibliotheek
- De bibliotheek op school
- Het leespunt
- De webbieb

#### 2.2.1 Vrijwilligers in het nieuwe dienstverleningsmodel

De dorpsbibliotheken, servicepunten en leespunten zullen beheerd worden door vrijwilligers, met ondersteuning van een professionele coördinator vrijwilligers uit de plusbibliotheek. De vijf dorpsbibliotheken bevinden zich in de grotere dorpskernen en vormen een kleinschalige voorziening voor jongeren en volwassenen. De servicepunten zijn kleine dorpsbibliotheken in kleinere dorpskernen. De leespunten beschikken niet over een collectie, maar vormen een ontmoetingsplek met een leestafel, dagbladen en tijdschriften en internetgebruik. De vrijwilligers van leespunten zijn niet verbonden aan BiblioPlus. De coördinator vrijwilligers onderhoudt voor de leespunten contacten met de beheerders.

Het streven is dat de dorpsbibliotheken minimaal 15 uur per week open zijn. Per dorpsbibliotheek zijn er ongeveer 15 tot 20 vrijwilligers nodig. Voor de servicepunten geldt dat hiervoor maatwerkafspraken met de gemeenten worden gemaakt.



De vrijwilligers in de dorpsbibliotheken, servicepunten en leespunten worden ondersteund door een coördinator vrijwilligers. Deze zorgt ervoor dat alle randvoorwaarden en faciliteiten goed geregeld zijn, zoals de inzet van het aantal vrijwilligers en de beschikbare apparatuur. Ook kunnen de vrijwilligers terugvallen op medewerkers van de plusbibliotheken als het gaat om het beantwoorden van inhoudelijke vragen en bij de organisatie van activiteiten.

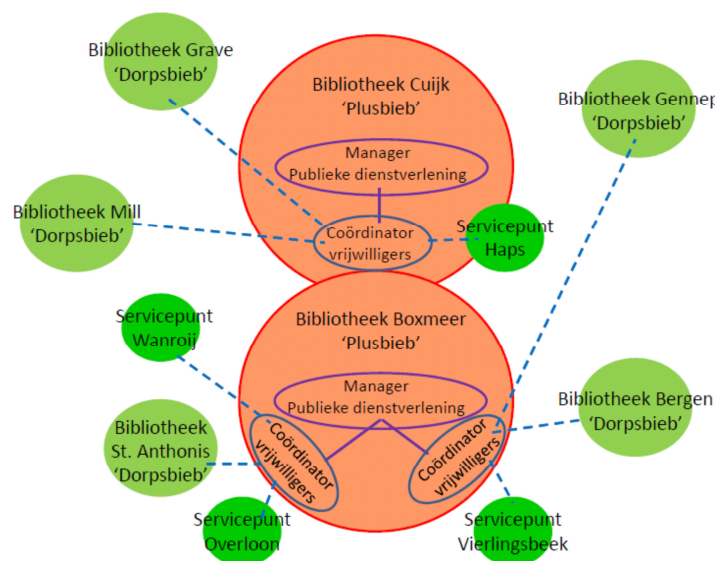
Ook in de twee plusbibliotheken wordt gewerkt met behulp van vrijwilligers, onder andere ten behoeve van de service 'Bibliotheek aan huis', deze service is gericht op de niet-mobiele bibliotheekleden, die dankzij de thuisleverservice toch van bibliotheekmateriaal worden voorzien, 50+ leest voor en de speeltoeek.

De vrijwilligers van BiblioPlus vallen onder de verantwoordelijkheid van de manager publieke dienstverlening. Deze draagt zorg voor een evenwichtige verhouding tussen het aantal vrijwilligers in de dorps- en plusbibliotheken en een gelijkmatige spreiding van aanwezige kwaliteiten.

Tenslotte zijn er nog twee servicepunten, in Overloon en Vierlingsbeek, die volledig met behulp van vrijwilligers draaien. Deze twee servicepunten zijn ontstaan op basis van burgerinitiatief en zijn ondergebracht in stichtingen met ieder een eigen bestuur. In de praktijk varen beide servicepunten echter onder de vlag van BiblioPlus. De vrijwilligers van het servicepunt in Vierlingsbeek worden ondergebracht in de portefeuille van BiblioPlus. Dit geldt niet voor de vrijwilligers van het servicepunt in Overloon. De vrijwilligers in de beide servicepunten worden in beperkte mate ondersteund; hierbij gaat het met name om logistieke en facilitaire ondersteuning op het gebied van systemen, kasten en collectie.

Vrijwilligers voor Dorpsbibliotheken en Servicepunten in de organisatorische context:

-  Hiërarchische verantwoordelijkheid: manager publieke dienstverlening stuurt coördinator vrijwilligers aan en is eindverantwoordelijk voor alle bibliotheken.
-  Coördinerende verantwoordelijkheid: coördinator vrijwilligers werkt in de publieke dienstverlening en ondersteunt en faciliteert de vrijwilligers in dorpsbibliotheken en servicepunten



### 3. Vrijwilligerswerk

#### 3.1 Definitie

Onder vrijwilligerswerk wordt verstaan 'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving'<sup>1</sup>.

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. Het verschil met beroepskrachten is dat aan professioneel geschoolde en betaalde krachten werkzaamheden opgedragen kunnen worden.
2. Vrijwilligerswerk is onbetaald.  
Voor de werkzaamheden van de vrijwilliger wordt in principe geen vergoeding betaald; anders is er geen sprake meer van vrijwilligerswerk, maar van betaalde arbeid. Wel kan er sprake zijn van vergoeding van voor het werk gemaakte kosten.
3. Vrijwilligerswerk vindt plaats in een georganiseerd verband.

#### 3.2 De organisatie van vrijwilligerswerk

##### 3.2.1 De categorieën vrijwilligers

Binnen BiblioPlus zijn diverse categorieën vrijwilligers te onderscheiden. Voor de meeste vrijwilligers is het vrijwilligersbeleid in zijn geheel van toepassing, voor sommige categorieën slechts gedeeltelijk of helemaal niet.

- a) Vrijwilligers werkzaam bij BiblioPlus vóór vernieuwing van het vrijwilligersbeleid.  
Deze groep heeft de mogelijkheid om binnen de nieuwe organisatie en op basis van het nieuwe beleid hun werkzaamheden voort te zetten voor zover deze in de nieuwe organisatie terugkomen. Het betreft de vrijwilligers voor: Boek aan Huis, 50+ leest voor, speeltheek, servicepunten Haps, Gassel en de jeugdsteunpunten. Indien de werkzaamheden verdwijnen of veranderen (o.a. jeugdsteunpunten en servicepunt Gassel) wordt met de vrijwilligers overlegd of en wat voor toekomstige rol zij willen vervullen.
- b) Vrijwilligers die ten behoeve van het nieuwe dienstverleningsmodel geworven zijn.  
Het vrijwilligersbeleid is in zijn geheel van toepassing op deze groep vrijwilligers. Het betreft nieuw te werven vrijwilligers voor dorpsbibliotheken en een aantal servicepunten<sup>2</sup>.
- c) Vrijwilligers van het servicepunt Vierlingsbeek.  
Deze groep vrijwilligers is ondergebracht in de portefeuille van BiblioPlus. BiblioPlus draagt echter geen verantwoordelijkheid voor de vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid is daarom in beperkte mate van toepassing op deze groep. De vrijwilligers kunnen een beperkt beroep doen op de coördinator vrijwilligers voor wat betreft een aantal afgesproken faciliteiten, zoals de ondersteuning bij werving en selectie. Voor overige regelingen en individuele afspraken, zoals vergoedingen, ontwikkelmogelijkheden, attenties, werkzaamheden en werktijden, maken zij afspraken met het

<sup>1</sup> Deze definitie is overgenomen uit het vrijwilligersbeleid BiblioPlus augustus 2007.

<sup>2</sup> Waar verder in dit beleid gesproken wordt over dorpsbibliotheken, dient dorpsbibliotheken en servicepunten gelezen te worden.

bestuur van de Stichting van Bibliotheek Vierlingsbeek en kan geen beroep worden gedaan op onderliggend beleid.

d) Vrijwilligers van het servicepunt Overloon.

Deze groep is ondergebracht in de eigen Stichting en valt derhalve in het geheel onder de Stichting Loonse Bibliotheek. Het vrijwilligersbeleid is niet van toepassing op deze groep vrijwilligers.

e) Vrijwilligers VVV Gennep.

Deze vrijwilligers zijn onder de huidige voorwaarden overgenomen van het VVV, dus behouden hun aanspraak op afgesproken vergoedingen.

### **3.2.2 De positionering van vrijwilligers in de organisatie**

Vanuit de plusbibliotheken zijn er een aantal coördinatoren aangewezen die als aanspreekpunt fungeren voor de vrijwilligers in de dorpsbibliotheken. Elke dorpsbibliotheek heeft tevens een eigen aanspreekpunt onder de vrijwilligers. De contacten tussen de bibliotheken lopen zoveel mogelijk via de coördinator vrijwilligers en het aanspreekpunt.

De coördinator vrijwilligers is gemiddeld tien uur per week beschikbaar voor de werkzaamheden ten behoeve van de dorpsbibliotheken<sup>3</sup>. Dit houdt in dat er van de dorpsbibliotheken een grote mate van zelfstandigheid verwacht wordt. De dorpsbibliotheken krijgen de ruimte om op eigen wijze invulling te geven aan de rol van de bibliotheek in haar omgeving, echter wordt er wel verwacht dat er aansluiting gezocht wordt bij actuele thema's, doelen en richtlijnen van de plusbibliotheek.

Op hoofdlijnen zijn de verantwoordelijkheden tussen de plusbibliotheek, de dorpsbibliotheek en de coördinator vrijwilligers als volgt verdeeld:

#### ***Plusbibliotheken***

De plusbibliotheek ondersteunt de dorpsbibliotheken, zowel op inhoudelijk als logistiek en facilitair gebied. Vanuit de plusbibliotheek worden materiaalaanvragen afgehandeld en materialen gedistribueerd, collecties beheerd en gegevens van leden bijgehouden. Ook wordt de correspondentie naar leden vanuit de plusbibliotheek verzorgd. Daarnaast zorgt de plusbibliotheek voor de beschikbaarheid en het onderhoud van kasten, apparatuur en systemen. Tenslotte kunnen de dorpsbibliotheken, indien nodig, terecht bij de plusbibliotheek voor hulp bij het beantwoorden van inhoudelijke informatie- en zoekvragen van leden en voor advies bij het inrichten van de bibliotheek en werkprocessen.

#### ***Coördinator vrijwilligers***

De coördinator vrijwilligers is het eerste aanspreekpunt voor de dorpsbibliotheken. De coördinator verzorgt de communicatie van belangrijke informatie en ziet erop toe dat er gewerkt wordt volgens afgesproken procedures en kwaliteitsnormen. Bovendien ondersteunt de coördinator de vrijwilligers daar waar nodig bij het uitvoeren van de werkzaamheden en heeft hij een belangrijke rol in de ontwikkeling van vrijwilligers binnen BiblioPlus. Ook verzorgt de coördinator vrijwilligers het basisrooster voor de dorpsbibliotheken. De coördinator vrijwilligers streeft ernaar eens per week aanwezig te zijn in de dorpsbibliotheken, waarvan eens per zes weken bij werkoverleg.

#### ***Dorpsbibliotheken***

---

<sup>3</sup> Servicepunten zijn maatwerk. Over het maatwerk worden met de gemeenten/stichtingen afspraken gemaakt wat betreft het aantal uren en de inhoud van de ondersteuning door de coördinator vrijwilliger.

De dorpsbibliotheken zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Zij voeren de operationele werkprocessen uit en organiseren lokale activiteiten. Ook zijn de dorpsbibliotheken zelf verantwoordelijk voor de bemensing tijdens openingsuren; afwijkingen op het basisrooster door bijvoorbeeld ziekte of verlof worden door de vrijwilligers in de dorpsbibliotheken zelf opgelost. Tenslotte verzorgen de dorpsbibliotheken zelf de werving en selectie van vrijwilligers. Zij kunnen indien gewenst hiervoor terugvallen op hulp van de plusbibliotheek, die de externe communicatie verzorgt, gegevens van geïnteresseerde kandidaten bewaart en contacten onderhoudt met vrijwilligersorganisaties.

## **4. Het takenpakket van de vrijwilliger**

### **4.1 CAO Openbare bibliotheken**

In de CAO Openbare Bibliotheken zijn er een aantal uitgangspunten vastgesteld ten aanzien van vrijwilligerswerkzaamheden.

- a) Er worden geen werkzaamheden uit reguliere functies, welke thans door een werknemer met een arbeidsovereenkomst worden uitgevoerd, aan vrijwilligers overgedragen.
- b) De werkgever overlegt periodiek met de ondernemingsraad over de actuele stand van zaken en de wijze waarop kan worden bevorderd dat reguliere werkzaamheden worden uitgevoerd door werknemers die op een arbeidsovereenkomst werkzaam zijn.
- c) Openbare bibliotheekorganisaties bevorderen dat met name de kernfuncties in bibliotheken, te weten bibliotheek technische en gemengde administratief/bibliotheek technische functies slechts zullen worden vervuld door betaalde professionele krachten.

### **4.2 Profiel vrijwilliger**

In de dorpsbibliotheken en servicepunten is het takenpakket van de vrijwilligers hoofdzakelijk gericht op het uitleningsproces. Voor het inhoudelijke advieswerk doen de vrijwilligers een beroep op de vaste medewerkers van de plusbibliotheek. De coördinatie van de werkzaamheden in de dorpsbibliotheken is belegd bij de coördinator vrijwilligers.

Voor wat betreft de organisatie van activiteiten geldt dat de vrijwilligers in de dorpsbibliotheken zelf initiatieven kunnen ontplooiën, zolang zij daarbij het belang van BiblioPlus leidend laten zijn.

Het profiel van de vrijwilligers is opgenomen in de bijlagen. Dit profiel heeft alleen betrekking op de vrijwilligers in de dorpsbibliotheken en servicepunten. Voor de vrijwilligers ten behoeve van de plusbibliotheken is geen profiel opgesteld, omdat dit eenvoudige takenpakketten betreft waarvoor geen speciale vaardigheden vereist zijn. Voor deze vrijwilligers betreffen de eisen met name klantvriendelijkheid, inzetbaarheid en eventueel het bezit van een geldig rijbewijs.

## 5. Werving en selectie

BiblioPlus vindt het belangrijk dat vrijwilligers in het vrijwilligerswerk dat zij voor de bibliotheek doen, hun persoonlijke drijfveren kunnen inzetten. Evenzo belangrijk is het echter dat de vrijwilliger weet wat de verwachtingen van de bibliotheek zijn ten aanzien van de werkzaamheden. In de wervings- en selectieprocedure wordt bij beide aspecten stilgestaan.

De verantwoordelijkheid voor de werving en selectie van vrijwilligers ligt bij de vrijwilligers van de dorpsbibliotheken<sup>4</sup>. Zij kunnen hierin desgewenst ondersteuning krijgen van de coördinator vrijwilligers of manager bedrijfsvoering/HRM.

### 5.1 Werving

Het besluit voor het werven van een vrijwilliger wordt altijd in overleg met de coördinator vrijwilligers genomen. Van tevoren moet duidelijk zijn om hoeveel uur en welke periode het gaat. Om te beginnen wordt met iedere vrijwilliger maximaal een periode van zes maanden afgesproken. De basis voor de werving is het profiel voor de vrijwilliger dorpsbibliotheken BiblioPlus.

Voor de werving kunnen de vrijwilligers van de dorpsbibliotheken verschillende kanalen gebruiken. Zij kunnen bijvoorbeeld een oproep plaatsen op de website van BiblioPlus of in de lokale krant. Dit gaat altijd via de Plusbibliotheek, aangezien zij de eenheid bewaakt in externe communicatie-uitingen en verantwoordelijk is voor het beschikbare budget voor de werving. Ook het inschakelen van een vrijwilligerscentrale, c.q. regionaal vrijwilligerssteunpunt, behoort tot de mogelijkheden. Dit verloopt via de coördinator vrijwilligers. Daarnaast kan een dorpsbibliotheek zelf posters ophangen om de vacature onder de aandacht te brengen of gebruik maken van het netwerk van de aanwezige vrijwilligers.

Geïnteresseerde kandidaten kunnen zich aanmelden via een aanmeldingsformulier. Dit formulier is verkrijgbaar in de dorpsbibliotheek en via de website van BiblioPlus. Na het verstrijken van de reactietermijn neemt het aanspreekpunt van de dorpsbibliotheek contact op met de vrijwilligers.

### 5.2 Selectie

De vrijwilligers voeren het kennismakingsgesprek met de vrijwilliger. In de startfase van de dorpsbibliotheek, of in een later stadium als daar behoefte aan is, is de coördinator vrijwilligers aanwezig bij deze gesprekken. Als leidraad voor het gesprek dient het intakeformulier.

Tijdens het kennismakingsgesprek komen ten minste aan de orde:

- a) De motivatie en verwachtingen van de kandidaat.
- b) Relevante opleidingen, ervaringen en vaardigheden van de kandidaat.
- c) De specifieke kwaliteiten van de vrijwilliger wat betreft de lokale verankering.
- d) De functie van de bibliotheek en de rol van de dorpsbibliotheken.
- e) De taken van de vrijwilliger en de gevraagde tijdsinvestering.
- f) De mogelijkheden die BiblioPlus biedt, zoals een gratis lidmaatschap, scholing en ontwikkeling.

---

<sup>4</sup> Dit geldt niet voor de vrijwilligers die in de plusbibliotheek werken.

### **5.2.1 Benoemen**

Als BiblioPlus en de vrijwilliger besluiten om met elkaar verder te gaan, volgt er een introductieperiode. Deze periode is bedoeld om de vrijwilliger wegwijs te maken in de bibliotheek, dit doen de andere vrijwilligers van het team, maar dient ook als proefperiode. De introductieperiode duurt een maand en wordt, indien gewenst, opgevolgd door een overeenkomst van een half jaar. Na afloop van zowel de proefperiode als het eerste half jaar kunnen zowel de vrijwilliger als BiblioPlus alsnog besluiten niet met elkaar verder te gaan.

Elke vrijwilliger krijgt een vrijwilligersovereenkomst aangeboden. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de directeur of manager publieke dienstverlening van BiblioPlus en de vrijwilliger. Na ondertekening gaat de overeenkomst samen met een kopie van het identiteitsbewijs naar het secretariaat P&O van BiblioPlus.

### **5.2.2 Afwijzen**

Als een kandidaat niet past bij het vrijwilligersprofiel of de bibliotheek, volgt een afwijzing. In dit geval neemt de contactpersoon van de selectiecommissie van de dorpsbibliotheek zelf contact op met de vrijwilliger om de redenen van de afwijzing toe te lichten.

## 6. Introductie

Elke vrijwilliger begint met een introductieperiode van een maand. Gedurende de introductieperiode staan nieuwe vrijwilligers nooit zonder een ervaren vrijwilliger ingedeeld. Bij het maken van de roosters zorgt de coördinator vrijwilligers er voor dat er altijd een ervaren vrijwilliger aanwezig is.

De introductieperiode wordt doorlopen aan de hand van het daartoe bestemde introductieschema. De volgende onderwerpen komen ten minste aan bod tijdens de introductieperiode:

### 6.1 Kennismaking met de organisatie

De coördinator vrijwilligers verzorgt de algemene uitleg over BiblioPlus tijdens een sessie met nieuwe vrijwilligers uit de verschillende dorpsbibliotheken. Tijdens deze bijeenkomst wordt dieper ingegaan op de visie, missie, doelstellingen en structuur van BiblioPlus. Ook wordt tijdens deze bijeenkomst de samenwerking tussen de plusbibliotheek en de dorpsbibliotheken toegelicht. De nieuwe vrijwilligers horen voor welke zaken zij terug kunnen vallen op de plusbibliotheek en hoe de plusbibliotheek te bereiken is. Ook wordt toegelicht op welke wijze de plusbibliotheek belangrijke informatie communiceert.

### 6.2 Kennismaking met de locatie

Voor de kennismaking op locatie is de dorpsbibliotheek zelf verantwoordelijk. Voordat de vrijwilliger begint bepaalt het team wie de begeleider van de vrijwilliger wordt. Op de eerste werkdag wordt de vrijwilliger wegwijs gemaakt in het gebouw en ontvangt hij informatie over:

- De inrichting van het gebouw en de ruimtes
- Het calamiteitenplan, de nooduitgangen en bedrijfshulpverleners
- Het meldpunt voor storingen
- Het sleutelbeheer

### 6.3 Kennismaking met de werkzaamheden

Ook voor het inwerken van de vrijwilliger is de dorpsbibliotheek zelf verantwoordelijk. Op de eerste werkdag verzorgt de begeleider instructies over:

- De ondersteuning van leden bij het uitlenen, innemen en verlengen van materialen
- Bicat en de catalogus
- De samenstelling van de collectie
- Werkprocessen, procedures en afspraken
- Dienstverlening, zoals de ontvangst van klanten, doorverwijzing en klachtbehandeling.

De dorpsbibliotheken zorgen er zelf voor dat er een actueel naslagwerk is van alle instructies. Om de werkzaamheden goed onder de knie te krijgen wordt de uitleg gedurende de eerste maand een aantal maal herhaald. De vrijwilliger en begeleider bepalen zelf de frequentie en het moment hiervoor.

### 6.4 Einde introductieperiode

De introductieperiode wordt afgesloten met een evaluatie tussen de vrijwilliger en de begeleider. Tijdens de evaluatie komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Wat hebben beide partijen als positief/negatief ervaren?
- Komen de verwachtingen van beide partijen overeen met de praktijk?

Op basis van de uitkomsten van de evaluatie besluiten partijen of zij de samenwerking voortzetten.

## **7. Begeleiding en scholing**

De coördinator vrijwilligers is verantwoordelijk voor de begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers. Echter is hiervoor een beperkt aantal uur per week beschikbaar. In de praktijk betekent dit de er van de vrijwilligers een hoge mate van zelfredzaamheid verwacht wordt en dat de plusbibliotheek zich met name richt op het faciliteren van de vrijwilligers bij het uitvoeren van hun werkzaamheden.

De begeleiding richt zich op het informeren, ondersteunen en ontwikkelen van vrijwilligers.

### **7.1 Informeren**

De coördinator vrijwilligers draagt er zorg voor dat de vrijwilligers op de hoogte zijn van belangrijke ontwikkelingen en actuele thema's die spelen binnen BiblioPlus. Het gaat hier met name om omgevingsinformatie gerelateerd aan de bibliotheek en inhoudelijke thema's of projecten waarvan het belangrijk is dat de vrijwilligers ervan op de hoogte zijn. Ook gaat het hierbij om personele informatie, die van toepassing is op de vrijwilligers. Deze communicatie zal grotendeels via mails, intranet, nieuwsbrieven en memo's plaatsvinden.

De coördinator streeft ernaar om eens in de week aanwezig te zijn in de dorpsbibliotheeken, waarvan eens in de zes weken bij een werkoverleg. Tijdens deze overleggen staat de gang van zaken in de dagelijkse praktijk centraal. Het is voor de vrijwilligers een moment om ervaringen met de coördinator uit te wisselen en praktijkcases te bespreken. Voor de coördinator bieden dit soort overleggen de mogelijkheid om de voortgang van de werkprocessen te toetsen en indien nodig nieuwe afspraken te maken.

### **7.2 Ondersteunen**

De ondersteuning van vrijwilligers richt zich in de eerste instantie op het uitvoeren van de werkzaamheden. Als een vrijwilliger behoefte heeft aan extra ondersteuning kan hij/zij dit aangeven bij de coördinator vrijwilligers, die zorgt voor de organisatie ervan. In de eerste instantie worden werk gerelateerde instructies gegeven door vaste medewerkers. Dit kan één op één gebeuren, bijvoorbeeld door middel van een uitwisseling, waarbij de vrijwilliger on-the-job training krijgt van een vaste medewerker, of in groepsverband, waarbij een vaste medewerker uitleg geeft over werkzaamheden die door alle aanwezige vrijwilligers uitgevoerd worden.

Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij bereid zijn de noodzakelijk instructies ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden te volgen. Hiervoor is geen eigen bijdrage verschuldigd, wel wordt er een tijdsinvestering gevraagd.

### **7.3 Ontwikkelen**

BiblioPlus biedt vrijwilligers de mogelijkheid om te werken aan persoonlijke ontwikkelwensen. De vrijwilliger kan tijdens een overleg of individueel gesprek zijn/haar persoonlijke leerbehoefte met de coördinator vrijwilligers bespreken. Vanwege het grote aantal vrijwilligers en de beperkte beschikbaarheid van de coördinator, worden er geen periodieke voortgangsgesprekken ingepland. Dit betekent dat er een sterk beroep wordt gedaan op het eigen initiatief van de vrijwilligers, voor wat betreft het aangeven van een persoonlijke ontwikkelwens.

De coördinator vrijwilligers voegt de persoonlijke ontwikkelwensen samen in een scholingsplan en coördineert de uitvoering ervan. De persoonlijke ontwikkeling van vrijwilligers zal in de eerste instantie

vormgegeven worden in eigen beheer, door het aanbieden van interne mogelijkheden. Hierbij valt te denken aan het meedraaien in een project, een uitwisseling met de plusbibliotheek of het organiseren van een activiteit, al dan niet in samenwerking met andere lokale culturele instellingen. Verder heeft iedere vrijwilliger de mogelijkheid om deel te nemen aan lezingen, trainingen of workshops die door de plusbibliotheek georganiseerd worden. Hiervoor kan een eigen bijdrage van de vrijwilliger gevraagd worden. Ook het volgen van externe cursussen of het bezoeken van congressen en dergelijke is bespreekbaar. BiblioPlus beslist afhankelijk van het beschikbare budget en haar eigen doelstellingen of zij een financiële bijdrage levert.

## **8. Rechten en plichten van de vrijwilliger**

Het werken als vrijwilliger bij BiblioPlus neemt zowel rechten als plichten met zich mee. Aan de start van de samenwerking worden er afspraken gemaakt en vastgelegd in een overeenkomst, die door beide partijen ondertekend wordt. Het vrijwilligersbeleid maakt onderdeel uit van deze afspraken.

### **8.1 Rechten**

#### **8.1.1 Faciliteiten**

Om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, heeft de vrijwilliger recht op voldoende faciliteiten vanuit BiblioPlus. Hierbij gaat het om beschikbare apparatuur, maar ook om ondersteuning vanuit de plusbibliotheek bij ingewikkelde informatievragen of de organisatie van activiteiten.

Daarnaast heeft de vrijwilliger recht op alle informatie die nodig is om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren. Dit betreft informatie over actuele ontwikkelingen en thema's binnen BiblioPlus en overige informatie met betrekking tot de dorpsbibliotheek en het vrijwilligerswerk. Deze informatie wordt verzorgd middels mails, nieuwsbrieven en werkoverleggen.

Tenslotte heeft de vrijwilliger recht op scholing en begeleiding. Hierbij gaat het om scholing en begeleiding gericht op zowel het uitvoeren van de werkzaamheden als ten behoeve van de eigen ontwikkeling. Afhankelijk van de vraag en het aanbod hierin, wordt bekeken of van de vrijwilliger een eigen bijdrage verwacht wordt bij het volgen van lezingen, trainingen of workshops.

#### **8.1.2 Vergoedingen**

BiblioPlus hecht veel waarde aan de erkenning en waardering van haar vrijwilligers. De bibliotheek vergoedt de onkosten die vrijwilligers maken om hun werkzaamheden uit te oefenen en biedt, binnen de fiscale mogelijkheden<sup>5</sup> en het beschikbare budget, haar vrijwilligers de volgende attenties en mogelijkheden aan:

- a) Reiskosten woon- werkverkeer en dienstreizen
- b) Scholing
- c) Abonnement
- d) Eindejaar attentie in de vorm van een kerstpakket
- e) Een informele bijeenkomst met het eigen team vrijwilligers
- f) Overige attenties

Een uitwerking van deze vergoedingen en attenties is opgenomen in de bijlagen.

#### **8.1.3 Arbeidsomstandigheden**

Vrijwilligers hebben recht op een veilige en gezonde werkomgeving en alle aspecten die daar volgens de Arbeidsomstandighedenwet bij komen kijken. Dit betekent dat vrijwilligers geïnformeerd worden over bijvoorbeeld het calamiteitenplan en de vertrouwenspersoon.

---

<sup>5</sup> Op basis van de huidige fiscale norm kan er maximaal € 1500 per jaar en € 150 per maand onbelast worden vergoed.

#### **8.1.4 Verzekeringen**

Er zijn een aantal verzekeringen afgesloten voor de vrijwilligers van BiblioPlus.

##### **Collectieve aansprakelijkheidsverzekering**

BiblioPlus heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor haar vrijwilligers. Deze verzekering dekt schade veroorzaakt door de bibliotheek als instelling, haar medewerkers in loondienst en haar vrijwilligers. De gedekte schade bestaat uit materiële schade en/of letselschade aan derden toegebracht en de op geld waardeerbare gevolgen daarvan.

##### **Overige verzekeringen**

Alle zeven gemeenten waarvoor BiblioPlus werkt, hebben voor hun vrijwilligers een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten. De precieze dekking van deze verzekering varieert per gemeente. Afhankelijk van de voorwaarden per gemeente bestaat de collectieve vrijwilligersverzekering uit:

- Een aansprakelijkheidsverzekering
- Een ongevallenverzekering
- Een persoonlijke eigendommenverzekering
- Een inzittendenverzekering

##### **Collectiviteitskorting ziektekostenverzekering**

De vrijwilligers van BiblioPlus (met vrijwilligersovereenkomst) kunnen net als medewerkers een ziektekostenverzekering met collectiviteitskorting afsluiten. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met CZ en VGZ. De vrijwilliger die hiervan gebruik wil maken kan de benodigde code opvragen bij het secretariaat van BiblioPlus.

#### **8.1.5. Conflicten en geschillen**

Bij conflicten en geschillen kunnen vrijwilligers terecht bij de coördinator vrijwilligers. Indien de coördinator onderwerp is van het conflict of geschil, kunnen vrijwilligers zich direct richten tot de Manager Publieke Dienstverlening.

## **8.2 Plichten**

### **8.2.1 Geheimhouding**

De vrijwilliger is zowel tijdens als na de samenwerking geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en bijzonderheden met betrekking tot bedrijfsaangelegenheden, die hem of haar op welke wijze dan ook bekend geworden zijn.

### **8.2.2 Inzetbaarheid**

De vrijwilliger meldt zich tijdig af bij verhindering, zodat er indien nodig voor vervanging kan worden gezorgd. Bovendien is de vrijwilliger bereid om incidentele gevallen in te vallen voor andere vrijwilligers.

### **8.2.3 Scholing**

De vrijwilliger is bereid scholing te volgen die naar oordeel van BiblioPlus vereist is ten behoeve van het functioneren.

### **8.2.4 Overleg**

De vrijwilliger is bereid deel te nemen aan overleg, gerelateerd aan de te verrichten werkzaamheden.

### **8.2.5 Gedragscode en uitstraling**

De vrijwilliger conformeert zich aan de geldende omgangsvormen binnen BiblioPlus en de van toepassing zijnde gedragscode. Tevens is de vrijwilliger zich ervan bewust dat hij/zij door het uitvoeren van vrijwilligerswerk bijdraagt aan de doelen, rol en functie van de bibliotheek in haar omgeving. De vrijwilliger zal bij het verrichten van de werkzaamheden het belang van BiblioPlus te allen tijde in ogenschouw nemen.

## **9. Evaluatie en eventuele beëindiging van de samenwerking**

### **9.1 Evaluatie**

Om te toetsen of BiblioPlus en de vrijwilliger nog tevreden zijn met de samenwerking vinden er met enige regelmaat evaluatiemomenten plaats. Vanwege de beperkte tijdsinzet van de coördinator en het grote aantal vrijwilligers, wordt niet met alle vrijwilligers een persoonlijk gesprek ingepland.

Eens in de 12 tot 18 maanden vult iedere vrijwilliger een beknopt persoonlijk evaluatieformulier in. In dit formulier komt aan bod:

- Hoe ervaart de vrijwilliger het werk bij BiblioPlus?
- Wordt de vrijwilliger voldoende ondersteund bij het uitvoeren van de werkzaamheden?
- Wordt de vrijwilliger voldoende goed geïnformeerd over belangrijke zaken in relatie tot het werk?
- Hoe verloopt de samenwerking met andere vrijwilligers en de plusbibliotheek?
- Heeft de vrijwilliger behoefte aan een persoonlijk gesprek met de coördinator vrijwilligers in het kader van bovenstaande punten?

Het evaluatieformulier is opgenomen in de bijlagen. Vrijwilligers die aangeven een persoonlijk gesprek te willen, worden hiervoor uitgenodigd door de coördinator vrijwilligers.

Eens in de 12 tot 18 maanden maakt ook de coördinator vrijwilligers een inventarisatie van de vrijwilligers. Zijn er negatieve signalen over de inzet of geleverde kwaliteit van een vrijwilliger, dan nodigt de coördinator de betrokken vrijwilliger uit voor een gesprek. Afhankelijk van de resultaten van dit gesprek wordt de samenwerking voortgezet, dan wel beëindigd.

### **9.2 Beëindiging samenwerking**

Als BiblioPlus en/of de vrijwilliger de samenwerking niet wil voortzetten, wordt er op een zorgvuldige manier afscheid genomen van elkaar. Afhankelijk van factoren als het beschikbare budget, de reden van vertrek, de wensen van de vrijwilliger en de lengte van de samenwerking, wordt er een financiële bijdrage geleverd door BiblioPlus voor een cadeau of afscheidsuitje.

Als de reden van beëindiging niet tijdens een evaluatiegesprek aan bod is gekomen, wordt er een exitgesprek ingepland door de coördinator vrijwilligers. Tijdens het exitgesprek wordt dieper ingegaan op de beweegredenen van de vrijwilliger om de samenwerking te beëindigen.

## **10. Transitiefase**

Het nieuwe dienstverleningsmodel van BiblioPlus treedt gefaseerd in werking vanaf 2012. Vanwege de impact van de wijziging - dorpsbibliotheken die in zijn geheel door vrijwilligers bemand worden - is het niet mogelijk om het vrijwilligersbeleid van de één op de andere dag in te voeren. Het jaar 2012 zal daarom in het teken staan van de zogenaamde transitiefase. In de transitiefase spelen vooral werving & selectie en scholing & begeleiding een belangrijke rol.

### **10.1 Werving en selectie 2012**

#### **10.1.1 Werving**

In maart 2012 transformeert de eerste bibliotheekvestiging naar een dorpsbibliotheek. Vanaf december 2011 zal er gestart worden met een regionale wervingscampagne. Potentiële vrijwilligers worden via verschillende kanalen benaderd:

- De website van BiblioPlus
- Nieuwsbrieven
- Lokale bladen
- Posters in de bibliotheekvestigingen, scholen en culturele organisaties
- Brieven of mailings naar de huidige leden
- Sociale media
- Actieradius, organisatie voor vrijwillige inzet Land van Cuijk
- Via de huidige medewerkers en vrijwilligers

Voor de werving wordt gebruik gemaakt van het profiel zoals dat is toegevoegd in de bijlage van dit beleid. Ook wordt er gebruik gemaakt van het intakeformulier, dat via de website van BiblioPlus te downloaden is.

#### **10.1.2 Selectie**

Omdat er in relatief korte tijd een grote groep vrijwilligers geworven moet worden, worden er in januari 2012 twee open avonden georganiseerd. Deze avonden staan in het teken van een kennismaking met de bibliotheek als plek om te werken. Tijdens deze kennismakingsbijeenkomsten geeft de directeur een toelichting op de organisatie in het algemeen en gaat de manager BV/HRM in op de aspecten rondom het vrijwillig werken in de bibliotheek. Verder is er een aantal van de huidige vrijwilligers aanwezig om vragen te beantwoorden, een rondleiding te verzorgen en extra informatie te geven.

Eenieder die aangeeft interesse te hebben in vrijwilligerswerk in de bibliotheek, kan ter plaatse een intakeformulier invullen. Belangrijk is dat er een aantal vaste medewerkers aanwezig is om het formulier kort door te nemen met de kandidaat. Dit zijn leden van het managementteam, de coördinator vrijwilligers, de huidige vestigingscoördinatoren of bibliotheekmedewerkers. Het gaat erom dat de vaste medewerkers tijdens dit korte gesprek voldoende goed een eerste inschatting kunnen maken over de geschiktheid van de kandidaat om als vrijwilliger bij BiblioPlus te werken.

De open avonden worden een aantal maal herhaald, elke keer voorafgaand aan de start van een nieuwe dorpsbibliotheek.

## 10.2 Scholing en begeleiding transitiefase

### 10.2.1 Scholing en begeleiding

Veel van de werkzaamheden die uitgevoerd worden in de dorpsbibliotheken zullen de vrijwilligers zich werkenderwijs eigen maken. Er zijn echter een aantal zaken die bekend moeten zijn, alvorens de vrijwilligers starten met hun werkzaamheden.

Dit betreft kennis over:

- Werken in de bibliotheek: welke functie heeft de bibliotheek en welke processen vinden er plaats?
- Werken met Bicat: uitlenen, innemen en de catalogus.

Het eerste punt wordt behandeld tijdens de open avonden, voor het leren werken met Bicat zullen er gedurende de gehele transitiefase, dus tot en met de transformatie van de laatste bibliotheekvestiging naar dorpsbibliotheek, voorafgaand aan de startdatum twee scholingsbijeenkomsten plaatsvinden.

Streven is om de vrijwilligers al in te zetten in de huidige vestiging van de bibliotheek, van een maand voordat de transformatie naar dorpsbibliotheek plaatsvindt. Doel is hen dan in te werken op het systeem van de bibliotheek. Verder zal iedere dorpsbibliotheek na de start twee tot drie maanden draaien met de aanwezigheid van een of meerdere vaste medewerker(s). Binnen het team van vaste medewerkers wordt er voorafgaand aan de start van de vrijwilligers afgesproken wie de vrijwilligers op hun eerste dag opvangt en wegwijst. Deze vaste medewerker draagt zorg voor de instructies met betrekking tot:

- Inname processen voor zover deze afwijken van de instructie in Bicat
- Overige processen indien van toepassing
- Huishoudelijke regels

Indien er meerdere vrijwilligers op dezelfde dag starten dan vindt de introductie in groepen plaats.

Omdat er gedurende de transitiefase in relatief korte tijd een groot aantal nieuwe vrijwilligers hun intrede doen in de bibliotheek, worden er in 2012 en 2013 twee à drie algemene scholingsbijeenkomsten georganiseerd voor de vrijwilligers. Deze bijeenkomsten zijn gericht op thema's als:

- Klantgerichtheid en vraaganalyse
- Het inrichten van een bibliotheek
- Zoeken met zoekmachines

### 10.2.2 De coördinator vrijwilligers tijdens de transitiefase

Omdat de functie van coördinator vrijwilligers een nieuwe functie is binnen BiblioPlus en de coördinator een belangrijke rol heeft in het functioneren van de vrijwilligers binnen de organisatie, wordt er gedurende de transitiefase extra aandacht besteed aan de scholing en begeleiding van de coördinatoren. Dit betekent dat de coördinatoren worden opgeleid in het organiseren en aansturen van vrijwilligerswerkzaamheden en het begeleiden van vrijwilligers. Daarnaast zullen er regelmatig overleggen en intervisiemomenten plaatsvinden met de coördinatoren en Manager Publieke Dienstverlening.

De Manager Publieke Dienstverlening is verantwoordelijk voor de begeleiding en aansturing van de coördinatoren. Tijdens de transitiefase groeien de coördinatoren geleidelijk aan in hun rol, omdat de vaste medewerkers van de huidige bibliotheekvestigingen gefaseerd overgaan naar de

plusbibliotheken. De Manager Publieke Dienstverlening bewaakt de voortgang van het ontwikkelingsproces van de coördinatoren.

Gedurende 2012 en 2013 hebben de coördinatoren extra uren ter beschikking om de dorpsbibliotheken te faciliteren.

### 10.3 Planning transformatie

Voor de transformatie van de eerste dorpsbibliotheek ziet de planning er als volgt uit.

Activiteit	Wie	Week													
		49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Werving		■	■	■	■										
Organisatie open avonden				■	■										
Benaderen kandidaten voor open avonden						■	■								
Vorbereiden vaste medewerkers op open avonden						■	■								
Open avonden								■	■						
Nabellen kandidaten voor scholingsbijeenkomsten										■	■				
Vorbereiden scholingsbijeenkomsten										■	■				
Scholingsbijeenkomsten												■	■		
Vorbereiden introductie dorpsbibliotheek												■	■		
Definitieve afspraken incl. overeenkomst														■	
Start															■

## **Bijlage 1. Profiel vrijwilliger dorpsbibliotheek BiblioPlus**

### **Omgeving**

Werken in de bibliotheek betekent werken in een organisatie waarin kennis, literatuur en cultuur centraal staan. BiblioPlus draagt bij aan de ontwikkeling van mensen door hen te ondersteunen in hun zoektocht naar informatie, niet alleen in boeken en tijdschriften, maar ook op internet. Bovendien verleidt de bibliotheek mensen kennis te maken met cultuur, door het organiseren van activiteiten, al dan niet in samenwerking met andere sociaal-culturele organisaties en nodigt zij uit tot samenzijn, bijvoorbeeld in het leespunt.

### **Kern**

BiblioPlus zoekt vrijwilligers die het leuk vinden om bij te dragen aan de sociale binding in hun gemeenschap, die plezier hebben in het helpen van mensen die op zoek zijn naar informatie en die graag samen met collega's de bibliotheek maken tot een ontmoetingsplaats voor iedereen.

### **Werkzaamheden**

- Het ontvangen en verwelkomen van bezoekers.
- Het beantwoorden van vragen van bezoekers en het ondersteunen bij het zoeken naar boeken en/of informatie.
- Het ondersteunen van leden bij het innemen, uitlenen en reserveren van materialen.
- Het opruimen van materialen.
- Het begeleiden van bezoekers bij het gebruik van het zoekstelsel in de bibliotheek.
- Het zorgen voor een aantrekkelijke uitstraling van de bibliotheek.
- Het organiseren van activiteiten in samenwerking met de Plusbibliotheek of lokale verenigingen en instellingen.

### **Benodigde vaardigheden en investering**

- Klantgericht
- Interesse in lezen en literatuur
- Betrokkenheid bij de lokale gemeenschap
- Interesse in maatschappelijke ontwikkelingen in relatie tot de bibliotheek
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden
- Computervaardigheden
- Minimaal één aaneengesloten dagdeel per week beschikbaar.
- Bereid om zich te laten scholen in het gebruik van het bibliotheekstelsel, de catalogus en klantbenadering.

### **Wat biedt BiblioPlus?**

- Een informele sfeer waarin het team vrijwilligers kleur geeft aan de bibliotheek in de gemeenschap.
- Ontwikkelingsmogelijkheden door het volgen van lezingen, trainingen of workshops.
- Een gratis lidmaatschap van de bibliotheek.
- Een goed vrijwilligersbeleid, inclusief vergoeding van onkosten.

## **Senior niveau profiel vrijwilligers**

---

Vrijwilligers die al langere tijd werken in de bibliotheek, of die meerdere dagdelen per week werken, kunnen een aantal extra taken toebedeeld krijgen.

### **Extra taken senior niveau**

- Het zorgdragen voor het invullen van de roosters bij afwijking van de basisroosters.
- Het inschrijven van nieuwe leden.
- Het controleren en bestellen van materialen.
- Het opmaken van de kas en wegbrengen van het geld.

### **Extra benodigde vaardigheden en investering**

- Heeft een actieve en initiërende rol binnen de lokale bibliotheek.
- Minimaal twee aaneengesloten dagdelen per week beschikbaar.

## Bijlage 2. Intakeformulier vrijwilligers

### Persoonsgegevens

Naam: .....  
Adres: .....  
Postcode en plaats: .....  
Telefoonnummer: .....  
Email-adres: .....  
Geboortedatum: .....

### Werkervaring (al dan niet op vrijwillige basis)

### Opleiding

Wat is je hoogst genoten opleiding?

### Vaardigheden

- Computervaardigheden
  
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden
  
- Overig

**Kwaliteiten en specifieke ervaring**

Over welke kwaliteiten en/of specifieke ervaring beschik je die van nut kunnen zijn in de bibliotheek of ten behoeve van de lokale verankering?

**Interesses / motivatie**

Wat voor soort activiteiten spreken je aan?

**Verwachtingen en wensen**

Welke verwachtingen heb je van het vrijwilligerswerk?

**Beschikbaarheid**

	Ochtend	Middag	Avond
Maandag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dinsdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Woensdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Donderdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vrijdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zaterdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opmerkingen:			

**Overig**

Beschik je over een BHV en/of EHBO-diploma?

Beschik je over een rijbewijs?

Beschik je over eigen vervoer?

**Vervolgafspraken (in te vullen door de medewerker van BiblioPlus)**

### Bijlage 3. Introductieprogramma vrijwilligers dorpsbibliotheken

Wie	Wanneer	Wat	<input type="checkbox"/>
<b>Vorbereiding</b>			
	1 week voor start		
Aanspreekpunt dorpsbibliotheek		Verzamelen en opsturen benodigde informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondertekende overeenkomst</li> <li>• Kopie identiteitsbewijs</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Aanspreekpunt dorpsbibliotheek		Aanvragen eventuele pasjes, inlogcodes en ict-account.	<input type="checkbox"/>
Aanspreekpunt dorpsbibliotheek		Informereren collega's over komst nieuwe vrijwilliger en aanwijzen begeleider eerste werkdag.	<input type="checkbox"/>
<b>Start</b>			
	eerste werkdag		
Begeleider		Overhandigen (digitaal) informatiepakket.	<input type="checkbox"/>
Begeleider		Rondleiding bibliotheek	<input type="checkbox"/>
Begeleider		Uitleg locatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huishoudelijke regels: inrichting ruimte, calamiteitenplan, BHV'ers, storingsmeldingen, sleutels en pasjes, enz.</li> <li>• Werktijden en pauzes</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Begeleider		Inwerken takenpakket <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitlenen, innemen en verlengen van materialen</li> <li>• Bicat - het raadplegen van de catalogus</li> <li>• Collectie</li> <li>• Procedures en afspraken</li> <li>• Apparatuur</li> <li>• Dienstverlening: de ontvangst van klanten, doorverwijzing en klachtbehandeling.</li> <li>• Terugvalmogelijkheid plusbibliotheek/ coördinator</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Begeleider		Afsluiting eerste dag	<input type="checkbox"/>
	week 2 of 3		
Coördinator vrijwilligers		Kennismaking organisatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Missie, visie, doelstellingen en structuur BiblioPlus</li> <li>• Rol dorpsbibliotheek</li> <li>• Samenwerking dorpsbibliotheek en plusbibliotheek</li> <li>• HRM: opleidingen, ziekte, roosters</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Afsluiting</b>			
Begeleider	week 4	Evaluatie introductieperiode	<input type="checkbox"/>

## Bijlage 4. Vrijwilligersovereenkomst

Stichting BiblioPlus, gevestigd aan De Raetsingel 1, 5831 KC te Boxmeer, ten deze vertegenwoordigd door \_\_\_\_\_, in de functie van \_\_\_\_\_, hierna te noemen 'de organisatie'

en

Naam:

Adres:

Postcode + woonplaats:

Geboortedatum:

hierna te noemen 'de vrijwilliger'

komen als volgt overeen:

### 1. Werkzaamheden

- a) De vrijwilliger verricht met ingang van \_\_\_\_\_ administratieve, informatieve en/of logistieke werkzaamheden in/ten behoeve van de vestiging te \_\_\_\_\_. Partijen stellen de precieze invulling van de werkzaamheden in onderling overleg vast.
- b) De vrijwilliger is bereid zich voor minimaal \_\_\_\_\_ uur per week in te zetten. Partijen stellen de exacte werktijden in onderling overleg vast.
- c) De vrijwilliger onderschrijft het vrijwilligersbeleid van de organisatie en de werkzaamheden waarvoor hij/zij zich verantwoordelijk heeft gesteld.
- d) De organisatie draagt zorg voor de deskundige begeleiding en introductie van de vrijwilliger.
- e) De vrijwilliger neemt deel aan door de organisatie georganiseerd overleg gerelateerd aan de te verrichten werkzaamheden.
- f) De vrijwilliger verklaart zich bereid scholing te volgen die door de organisatie noodzakelijk wordt geacht ten behoeve van het uitoefenen van de werkzaamheden.
- g) In geval van verhindering wegens ziekte, vakantie of anderszins, stelt de vrijwilliger de organisatie volgens de vastgestelde werkafspraken op de hoogte.

### 2. Duur en einde van de overeenkomst

- a) De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van \_\_\_\_\_, beginnende op \_\_\_\_\_ en eindigend op \_\_\_\_\_. De eerste maand geldt als een proefperiode, waarna beide partijen besluiten of de overeenkomst wordt voortgezet.
- b) Partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde in onderling overleg beëindigen.
- c) In principe wordt een opzegtermijn van een maand aangehouden. Indien dit door nieuwe verplichtingen niet mogelijk is, dan zorgt de vrijwilliger voor een goede overdracht van de werkzaamheden. Directe beëindiging (zonder opzegtermijn) vindt plaats indien er sprake is van een dringende reden.
- d) Alle bescheiden die aan de vrijwilliger voor een goede invulling van de te verrichten taken ter beschikking worden gesteld dienen bij beëindiging van de overeenkomst onverwijld te worden geretourneerd aan de organisatie.

### 3. Vergoedingen

- a) De vrijwilliger ontvangt geen geldelijke beloning voor de door hem / haar te verrichten werkzaamheden.
- b) De vrijwilliger ontvangt op declaratiebases een vergoeding voor de daadwerkelijk gemaakte kosten voor woon- werkverkeer en dienstreizen à € 0,28 per kilometer of op basis van tweede klasse, indien met het openbaar vervoer wordt gereisd.

### 4. Verzekeringen

- a) De organisatie heeft ten behoeve van de vrijwilliger een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- b) De vrijwilliger zal de door hem/haar aangerichte schade aan de vestiging, de inrichting of personen, veroorzaakt door grove onachtzaamheid, onoplettendheid of met opzet, vergoeden.

### 5. Geheimhouding

De vrijwilliger is zowel tijdens als na de samenwerking geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en bijzonderheden met betrekking tot bedrijfsaangelegenheden, die hem of haar op welke wijze dan ook bekend geworden zijn.

### 6. Geschillen

In geval van een conflict of geschil kan de vrijwilliger zich wenden tot de coördinator vrijwilligers van de organisatie en in tweede instantie tot de Manager Publieke Dienstverlening.

### 7. 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.

### 8. Slot

- a) De vrijwilliger verklaart een exemplaar van het vrijwilligersbeleid te hebben ontvangen bij ondertekening van de overeenkomst.
- b) Regelingen de organisatie betreffende, kunnen in de vestiging waar de werkzaamheden verricht worden, door de vrijwilliger worden ingezien.
- c) De vrijwilliger verklaart zich te zullen gedragen naar de voorschriften van gezondheid, orde en veiligheid, door of namens de organisatie gesteld.
- d) Bij deze overeenkomst is een kopie van een legitimatiebewijs van de vrijwilliger gevoegd.
- e) De vrijwilliger ontvangt kosteloos een kopie van deze overeenkomst.

Stichting BiblioPlus  
Datum:

Vrijwilliger  
Datum:

Naam:  
Functie:

Naam:

## Bijlage 5. Tussentijdse evaluatie

Naam: .....

Bibliotheekvestiging: .....

**Hoe ervaar je het werken bij BiblioPlus?**

**Wat vind je van de begeleiding die je ontvangt bij het uitvoeren van je werkzaamheden?  
Wat kan er beter?**

**Wordt je voldoende goed geïnformeerd over belangrijke zaken in relatie tot je werkzaamheden?  
Wat kan er beter?**

**Hoe verloopt de samenwerking met de andere vrijwilligers en de plusbibliotheek?  
Wat kan er beter?**

**Heb je behoefte aan een persoonlijk gesprek met de coördinator vrijwilligers naar aanleiding van dit evaluatieformulier?**

## **Bijlage 6. Vergoedingen en attenties**

### **a) Reiskosten woon- werkverkeer en dienstreizen**

Hieronder vallen de kosten van openbaar vervoer op basis van tweede klasse of, indien met de auto wordt gereisd, € 0,28 per kilometer. De werkelijk gemaakte reiskosten worden vergoed op basis van de geldende regeling reis- en verblijfkosten (artikel 60) in de CAO Openbare Bibliotheken. Voor vrijwilligers geldt dat zowel woon- werkverkeer als dienstreizen conform dit artikel worden vergoed. De vergoeding is inclusief verblijfkosten, zoals parkeergelden en pontkosten.

Voor de reiskosten met het openbaar vervoer geldt dat deze moeten worden aangetoond met vervoersbewijzen. Kilometers met de auto worden op declaratiebasis vergoed en berekend op basis van de ANWB-routeplanner (snelste route).

### **b) Scholing**

BiblioPlus vergoedt de kosten voor scholing en training, gevolgd in opdracht van de bibliotheek.

### **c) Abonnement**

Elke vrijwilliger ontvangt een gratis lidmaatschap van BiblioPlus.

### **d) Eindejaar attentie**

Elke vrijwilliger ontvangt aan het einde van het jaar een eindejaar attentie in de vorm van een kerstpakket.

### **e) Informele bijeenkomst**

De teams van vrijwilligers kunnen jaarlijks met hun team een informele bijeenkomst organiseren met een financiële bijdrage van BiblioPlus.

### **f) Bijzondere gelegenheden**

Bij bijzondere gelegenheden, zoals een jubileum, huwelijk, geboorte of uitdiensttreding, stelt BiblioPlus een bescheiden bedrag ter beschikking, afhankelijk van de situatie.

Indicatief bedrag is € 10,- / € 15,- per gelegenheid. Indien er redenen zijn om hiervan af te wijken, dan stemt de coördinator dit af met de manager.

### **g) Collectiviteitskorting ziektekostenverzekering**

Vrijwilligers van BiblioPlus met vrijwilligersovereenkomst kunnen een ziektekostenverzekering met collectiviteitskorting afsluiten bij VGZ of CZ. De code die hiervoor nodig is kan worden opgevraagd bij het secretariaat van BiblioPlus.