

Vrijwilligersbeleid

Waarom een vrijwilligersbeleid?

Basisbibliotheek Bibliocenter wil binnen de gemeenten Leudal, Maasgouw, Nederweert en Weert een verbindende rol vervullen: vrijwilligers³ dragen bij aan het streven van de bibliotheek om door te dringen tot in de haarvaten van het werkgebied. Bij de rechtsvoorgangers van Bibliocenter is jarenlang naar volle tevredenheid gewerkt met vrijwilligers op allerlei terreinen; een situatie die na de fusie in 2008 bij Bibliocenter is voortgezet. Dankzij onze vrijwilligers krijgen aan huis gebonden leners bibliotheekmaterialen thuisbezorgd, worden kinderen op inspirerende wijze voorgelezen, worden mensen digitaal vaardiger gemaakt, wordt gewerkt aan taalstimulering en worden bezoekers van bijvoorbeeld lezingen plezierig en attent ontvangen. Gastvrouwen/heren in de kleinere vestigingen ontvangen bezoekers op een correcte manier en ondersteunen de bezoekers desgewenst bij het gebruik maken van de faciliteiten in de betreffende vestiging.

Consumententrends zijn in toenemende mate bepalend voor bibliotheekgebruik: veranderingen in lees- en informatiegedrag, multimediegebruik, levensstijlen en vrijetijdsbesteding zijn direct van invloed. Om Bibliocenter haar goede positie te laten behouden, is bibliotheekvernieuwing een continu proces geworden. Dit is natuurlijk van invloed op de werkomgeving waarin vrijwilligers hun taken verrichten.

Plaats en belang van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn onbezoldigde medewerkers. Er zijn verschillen: voor vrijwilligers zijn er geen wettelijke regelingen die er voor beroepskrachten wel zijn. Vrijwilligers moeten het hebben van de voldoening voor hun inzet voor de samenleving, van tevreden gezichten van klanten, van tevredenheid over hun zinvolle manier van tijdsbesteding en zeker niet van goede betaling of een prima rechtspositie. Juist omdat de materiële beloning ontbreekt, is een goede samenwerking met prettige voorwaarden voor vrijwilligers van beslissend belang.

Het werken met vrijwilligers in bibliotheken vraagt om duidelijke afbakening tussen vrijwilligers en beroepskrachten in positie, verantwoordelijkheid, deskundigheid en motivatie. Beroepskrachten werken vanuit de doelstelling van de bibliotheek, terwijl vrijwilligers vaak vanuit zichzelf, vanuit hun eigen motieven en doelen werken. Het gaat er om dat beide groepen vanuit deze verschillende invalshoeken zo optimaal mogelijk samen kunnen werken, waarbij de vrijwilligers zich natuurlijk conformeren aan de doelstelling en het beleid van de bibliotheek.

Bij Bibliocenter werken vrijwilligers ter ondersteuning van de beroepskrachten.

Betaalde krachten blijven de werkzaamheden die de continuïteit van de organisatie direct beïnvloeden uitvoeren. Daarnaast zullen de werkzaamheden waarvoor de organisatie garant moet staan altijd in handen blijven van bezoldigde medewerkers. Denk hierbij met name aan werkzaamheden waarbij competenties zoals kruisverbanden kunnen leggen, vakmanschap, professionaliteit, co-creatie, helicopterview, ervaring, eindverantwoordelijkheid een belangrijke rol spelen.

³ Met vrijwilligers wordt in deze notitie bedoeld op vrijwilligers die onder de verantwoordelijkheid van een manager vallen. Leden van de Raad van Toezicht vallen buiten dit kader. De informatie over verzekeringen is wel op hen van toepassing.

Visie / Uitgangspunt / Beleid

Doelstelling van de organisatie

Samengevat wil Bibliocenter een eigentijds centrum voor bibliotheekwerk zijn waar alle vijf kernfuncties zó worden uitgevoerd dat Bibliocenter aansprekend blijft voor al haar klanten.

Taakafbakening vrijwilligers en beroepskrachten volgens artikel 48 van de CAO Volgens artikel 48 van de CAO voor Openbare Bibliotheken is deze afbakening geregeld:

Vrijwilligerswerk Artikel 48

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/personeelsvertegenwoordiging over het vrijwilligersbeleid en over welk deel van de dienstverlening door vrijwilligers uitgevoerd kan worden. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd met de ondernemingsraad/personeelsvertegenwoordiging.
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.

Bibliocenter onderschrijft dit en zal streven naar het bevorderen van de professionalisering zoals bedoeld in artikel 3. We zorgen dat vrijwilligers kunnen meegroeien met het vernieuwingsproces door middel van coaching, toegespitste werving en selectie, training on the job, interne communicatie.

Definiëring van vrijwilligerswerk

Onder vrijwilligerswerk verstaat Bibliocenter werk dat niet verplicht en onbetaald is, maar wel in georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van klanten van de bibliotheek. Vrijwilligerswerk vult het werk van de medewerkers van de bibliotheek aan, maar kan dit niet vervangen. 'Niet verplicht' houdt in dat de vrijwilliger in vrijheid kiest om bepaalde werkzaamheden op zich te nemen. Dit betekent niet dat er sprake is van vrijblijvendheid. Kiezen voor vrijwilligerswerk brengt verplichtingen met zich mee voor zowel de organisatie als de vrijwilliger.

Vrijwilligers zijn onbetaalde medewerkers. Dit betekent dat vergoedingen alleen betrekking hebben op aannemelijk te maken kosten ten behoeve van of kosten in verband met het verrichten van het vrijwilligerswerk. Georganiseerd verband' betekent dat vrijwilligerswerk binnen een bepaalde structuur plaatsvindt.

De vrijwilliger werkt altijd onder de verantwoordelijkheid van een beroepskracht/beroepsgroep tot wiens taakgebied de werkzaamheden behoren. De vrijwilliger draagt nooit de eindverantwoordelijkheid.

De bibliotheek is verantwoordelijk voor het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen de organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

Positie van vrijwilligers

Plaats van de vrijwilliger in de organisatie

De vrijwilliger ondersteunt Bibliocenter om haar doelstelling/missie te halen zonder hiervoor vergoeding te ontvangen. De hulp van vrijwilligers is onbetaald, maar niet vrijblijvend. De bibliotheek verwacht dat de vrijwilliger zich aan de afspraken houdt die zij maakt met de medewerkers van de bibliotheek. De klanten van de bibliotheek rekenen hierop en de bibliotheek is hiervoor verantwoordelijk.

Rechten en plichten van de vrijwilliger

De vrijwilliger krijgt een gratis lidmaatschap van Bibliocenter. Hiermee kunnen alle materialen worden geleend tegen dezelfde voorwaarden die gelden voor personeel van Bibliocenter. De vrijwilliger is verzekerd via een collectieve verzekering afgesloten door de betreffende gemeente. Van de vrijwilliger wordt geëist dat hij een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) kan overleggen. De kosten voor het aanvragen van een VOG worden door Bibliocenter vergoed.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij ernstige signalen en/of klachten in bedrijven. Als deze klachten binnen de organisatie niet naar tevredenheid worden opgelost door de directie, leidinggevende of de afdeling P&O, dan kun je een beroep op de externe vertrouwenspersoon doen. Ongeacht of een signaal nu wel of niet door de werkgever in behandeling wordt genomen, de externe vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang en voor advies aan degene die het signaal afgeeft.

Iemand die zich wendt tot de externe vertrouwenspersoon kan rekenen op vertrouwelijkheid en begeleiding bij eventuele vervolgacties. Het beoogde doel is het serieus nemen van signalen en klachten en ook ondersteuning bij het helpen hanteren en oplossen van problemen tussen klager en aangeklaagde. Meestal worden signalen, problemen en klachten intern opgelost.

Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon vervult adviserende en bemiddelende taken, te weten:

- a. Eerste opvang van en advisering aan de medewerker/vrijwilliger met als doel gezamenlijk een mogelijke oplossing te vinden. De vertrouwenspersoon is gehouden de anonimiteit van de medewerker/vrijwilliger te allen tijde te waarborgen en zal alleen met uitdrukkelijke instemming van hem in overleg met de leidinggevende treden.
- b. Hulp bieden aan de klager bij indienen van een officiële klacht. Dit geschiedt wanneer het voorgaande niet tot een voor de medewerker bevredigende oplossing heeft geleid maar ook wanneer de medewerker/vrijwilliger ondanks een goede oplossing alsnog besluit een klacht in te dienen.
- c. Bieden van nazorg. Nazorg richt zich hoofdzakelijk op het voorkomen dat de medewerker/vrijwilliger wordt lastiggevallen op de werkplek op grond van het feit dat hij een klacht heeft ingediend.

Toegang tot vertrouwenspersoon

Iedere medewerker/vrijwilliger die in de werksituatie met ongewenst gedrag (denk aan: agressie, intimidatie, pesten, onheuse bejegening), door een andere medewerker is geconfronteerd, kan zich voor hulp en advies wenden tot een vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon kunt u bereiken per mail backoffice@werk-vitaal.nl of telefonisch op werkdagen op 077-7630390.

Overige taken vertrouwenspersoon

- a. De vertrouwenspersoon is bevoegd om bij een ontvangen klacht te bemiddelen en is gerechtigd tot het inwinnen van al die informatie, die voor een verantwoorde uitoefening van zijn/haar taak noodzakelijk is.

- b. De vertrouwenspersoon houdt een registratie bij van aan hem/haar ter kennis gebrachte (voorgenomen) klachten en brengt hierover jaarlijks vertrouwelijk en geanonimiseerd verslag uit aan de directie.
- c. De vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van diens taak verantwoording verschuldigd aan de directie.
- d. Tevens ontvangt de vertrouwenspersoon de adviezen van de Klachtencommissie plus de directiebesluiten over de te nemen maatregelen op grond van de adviezen van de klachtencommissie.

Soorten vrijwilligerswerk

Voorlezen

De vrijwilligers lezen regelmatig voor op een locatie, zoals een school of een peuterspeelzaal of een vestiging van Bibliocenter. Voorlezen past in het beleid van Bibliocenter en draagt bij aan de bevordering van het leesplezier voor kinderen.

Bibliotheek-Aan-Huis

De vrijwilliger van Bibliotheek-Aan-Huis brengt maandelijks materialen naar minder mobiele personen voor wie het moeilijk is om naar een van de vestigingen te komen. De vrijwilligers van Bibliotheek-Aan-Huis zijn regelmatig in de vestigingen te vinden om materialen voor hun klanten uit te zoeken. Tijdens de lockdowns als gevolg van de coronacrisis is de Bibliotheek-Aan-Huis dienst ook uitgebreid naar mensen die niet naar de bibliotheek durfden te komen.

Gastheer/gastvrouw in een bibliotheekpunt

De vrijwilligers ontvangen klanten en ondersteunen hen desgewenst bij het gebruik van de faciliteiten van het bibliotheekpunt. Zij dragen zorg voor een correcte en plezierige sfeer en een aantrekkelijke uitstraling van het bibliotheekpunt.

Gastheer/gastvrouw bij activiteiten

De gastheren/vrouwen ontvangen klanten in de vestigingen en zorgen voor een correcte en plezierige sfeer. Zij ondersteunen de medewerkers bij speciale activiteiten.

Digitale vrijwilligers

Deze vrijwilligers geven in overleg met - en soms samen met medewerkers van Bibliocenter - Klik&Tik- en computerlessen aan diverse doelgroepen (o.a. in samenwerking met Seniorweb), bemensen een digitaal spreekuur en ondersteunen klanten bij het gebruik van apparatuur zoals de multitouchtafel.

Taalvrijwilligers

De taalvrijwilligers zetten zich in om anderen verder op weg te helpen bij het lezen, schrijven en spreken van de Nederlandse taal door ze te ondersteunen bij taalles, met ze te oefenen of op de juiste manier door te verwijzen. Dat kan op individuele basis, in kleine groepjes of in grotere groepen onder begeleiding van een docent.

Overige vrijwilligers

Deze vrijwilligers ondersteunen de organisatie op uiteenlopende onderdelen, zoals bijvoorbeeld het verrichten van hand- en spandiensten op facilitair gebied of op een gebied waar zijn/haar expertise aanvullend is op de kennis binnen Bibliocenter.

Begeleiding

De vrijwilligers worden begeleid en aangestuurd door een daartoe aangewezen contactpersoon van Bibliocenter.

Profielschets, werving en introductie

Algemeen

- De vrijwilliger onderschrijft de doelstelling en het beleid van Bibliocenter en houdt zich aan de gedragscode van Bibliocenter;
- De vrijwilliger houdt zich aan de geheimhoudingsplicht (informatie over klanten en medewerkers). Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst;
- De vrijwilliger doet melding van incidenten met klanten van de bibliotheek en/of medewerkers aan zijn/haar contactpersoon van de bibliotheek;
- De vrijwilliger gaat zorgvuldig om met goederen die door Bibliocenter of haar klanten aan zijn/haar zorgen zijn toevertrouwd;
- De vrijwilliger is bereid deel te nemen aan werkoverleg en scholing;
- De vrijwilliger houdt zich aan de afgesproken werktijden en werkzaamheden;
- De vrijwilliger meldt zich tijdig af indien verhinderd en zorgt - indien nodig - zelf voor vervanging;

Kennis en vaardigheden.

- Het kennisniveau is in overeenstemming met de te verrichten werkzaamheden;
- De vrijwilliger bezit goede contactuele eigenschappen;
- De vrijwilliger heeft administratieve kwaliteiten zoals nauwgezetheid en zorgvuldigheid;
- De vrijwilliger beheerst de Nederlandse taal of is aantoonbaar bezig zich deze eigen te maken.

Verloop werving en selectieproces

Vaak melden vrijwilligers zich spontaan aan voor de taken in de bibliotheek. Wanneer het niet lukt om vrijwilligers te vinden, doet Bibliocenter een beroep op de Vrijwilligersvacaturebank of een vergelijkbare dienst/ instelling.

De toegewezen contactpersoon van Bibliocenter houdt met iedere kandidaat vrijwilliger een gesprek met als doel:

- informeren over de organisatie, doelstelling en werkwijze;
- informeren over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk binnen de instelling en de begeleiding hierin;
- een beeld vormen van de kandidaat-vrijwilliger: wensen, verwachtingen, motivatie, achtergrond, ervaring en geschiktheid (toetsing aan de profielschets);
- informeren over de wederzijdse rechten en plichten;
- afspraken maken over de taakhoud (afbakening), tijden etcetera.

Als beide betrokken partijen op basis van het gesprek aanleiding zien om met elkaar verder te gaan, wordt een vrijwilligersovereenkomst ingevuld. Deze wordt door de medewerker in samenspraak met zijn/haar leidinggevende in tweevoud opgemaakt met vermelding van de besproken en gemaakte afspraken. Eén exemplaar is bestemd voor de vrijwilliger, het andere exemplaar wordt opgenomen in de vrijwilligersadministratie van de bibliotheek.

oor de gekozen vorm van de vrijwilligersovereenkomst is er geen sprake van een arbeidsovereenkomst of dienstbetrekking.

Geschiktheid

Wanneer blijkt dat een vrijwilliger ongeschikt is of geen VOG kan overleggen, wordt hierover met de vrijwilliger gesproken door de betreffende manager en/of medewerker. Er kunnen afspraken worden gemaakt hoe de vrijwilliger zijn/haar functioneren kan veranderen of verbeteren, hetzij door een extra cursus, meelopen met ervaren vrijwilligers enzovoorts. Wanneer blijkt dat de kandidaat echt ongeschikt is voor zijn/haar functie dan wordt afscheid van elkaar genomen. Uiteraard kan een vrijwilliger ook besluiten om te stoppen als het vrijwilligerswerk niet naar zijn/haar verwachting is. Mocht een van beide partijen besluiten de samenwerking te beëindigen dan wordt in goed overleg de opzegtermijn vastgesteld.

Aannamebeleid vrijwilligers

Bibliocenter hanteert onderstaand aannamebeleid voor haar vrijwilligers:

In het kort komt het erop neer dat we een goed beeld willen krijgen van de beoogde vrijwilliger die een functie binnen onze stichting/vereniging gaat vervullen.

Bij de werving en aanstelling van nieuwe vrijwilligers doorlopen we daarom de volgende stappen:

- het kennismakingsgesprek.
- indien van toepassing controle van diverse referenties.
- het aanvragen van een VOG (verklaring omtrent gedrag).
- bekend maken met de bij ons geldende gedragscode/gedragsregels.
- uitreiken van de geldende gedragscode en gedragsregels.
- evaluatiegesprek na 3 maanden.

Het is nadrukkelijk de bedoeling door deze maatregelen te voorkomen dat er zich ongewenste situaties voordoen. We beogen met dit aannamebeleid mensen met verkeerde bedoelingen te ontmoedigen om een functie binnen onze stichting te ambiëren.

Registratie gegevens vrijwilligers

De vrijwilliger wordt toegevoegd aan de vrijwilligersadministratie. Dit bestand wordt o.a. geraadpleegd bij communicatie met vrijwilligers en wordt onderhouden door de daartoe aangewezen medewerker van Bibliocenter. Bibliocenter gaat vertrouwelijk met deze gegevens om en houdt zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens.

Begeleiding en scholing vrijwilligers

Om vrijwilligers hun werkzaamheden goed te laten verrichten, biedt Bibliocenter het volgende aan:

- Een introductieprogramma;
- Scholing en begeleiding;
- Informatie over bibliotheekontwikkelingen; toegang tot Intranet.
- Een verzekering voor ongevallen en schade tijdens de werkzaamheden;
- Een gratis abonnement van Bibliocenter;
- Een onkostenvergoeding.

Overleg

Wanneer nodig vindt overleg plaats over de organisatie van het werk en het vrijwilligerswerk. Het overleg draagt ertoe bij dat vrijwilligers goed zijn geïnformeerd over het reilen en zeilen van Bibliocenter en voldoende informatie hebben over die thema's waar zij als vrijwilliger mee te maken hebben.

Instructie

Vrijwilligers worden geïnstrueerd over die taken die zij uitvoeren. De instructies zijn erop gericht dat zij de werkzaamheden op een efficiënte en kwalitatief verantwoorde wijze kunnen uitvoeren. Bibliocenter streeft naar uniformiteit in de wijze van uitvoering en instructie van vrijwilligers is hierbij een adequaat middel.

Begeleiding

Vrijwilligers krijgen te maken met collega-vrijwilligers, met medewerkers van Bibliocenter en vooral met klanten van Bibliocenter. In de omgang met anderen is een correcte benadering belangrijk. Vrijwilligers worden begeleid in een correcte benadering van klanten en collega's.

Scholing

In voorkomende gevallen kan er behoefte zijn aan scholing op onderdelen, zoals instructie over het uitleensysteem, voorlezen aan een bepaalde doelgroep of het overdragen van bepaalde vaardigheden aan klanten. De contactpersoon kan dan een scholingsaanbod doen. Jaarlijks wordt de behoefte aan scholing geïnventariseerd en wordt er een plan op uitgezet.

Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk wordt gedaan zonder dat daar een vaste financiële vergoeding tegenover staat. Dat betekent dat vrijwilligers niet betaald worden voor het werk dat ze doen voor Bibliocenter. De vrijwilligers kunnen wel gebruik maken van een regeling voor onkostenvergoeding.

Onkostenvergoeding Woon – Werk/Parkeren

Bibliocenter werft vrijwilligers in de buurt van de locatie waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Bibliocenter vindt een woon-werk afstand van 5 km een redelijke afstand die normaliter per fiets kan worden afgelegd en waarbij dus geen sprake is van een woon-werk vergoeding. Wanneer een afstand van meer dan 5 km (enkel) moet worden overbrugd, is voor het woon-werk verkeer een vergoeding op basis van openbaar vervoer mogelijk. Ook een vergoeding van 21 cent per kilometer wordt geaccepteerd.

Wanneer zich omstandigheden voordoen waarbij redelijkerwijs van de vrijwilliger niet kan worden verwacht dat hij/zij per fiets naar het vrijwilligerswerk komt, dan is de verantwoordelijke manager bevoegd uitzonderingen te maken op de 5 km eis.

Te maken parkeerkosten worden vergoed.

Voor het vervoer vanuit de werkplaats naar een andere locatie (zogenaamde dienstkilometers) geldt een gelijke vergoeding als voor werknemers van Bibliocenter in een gelijke situatie.

Bibliocenter hanteert enerzijds het principe dat het verrichten van vrijwilligerswerk geen geld mag kosten voor de vrijwilliger en anderzijds dat een financiële tegemoetkoming niet de drijfveer is om vrijwilligerswerk te doen.

Gedragcode in het kort

De vrijwilliger zorgt voor:

- Representatief uiterlijk (kleding/verzorging);
- Correcte en respectvolle omgang met klanten: open en aanspreekbare houding;
- Gedrag op de werkplek: niet 'roddelen', niet luid praten/eten, geen 'werkoverleg' e.d.;
- Collegiaal: correcte en respectvolle omgang met collega's, geven en ontvangen van feedback;
- Professionele opstelling: uitdragen van beleid/visie van de organisatie;
- Gebruik sociale media volgens de uitgebreide gedragscode van Bibliocenter;
- Geen muziek/telefoon tijdens uitvoering van het werk;
- Niet eten en drinken, kauwgom kauwen, snoepen etc. in de publiekruimten;
- Herkenbaarheid door het dragen van de badge in de bibliotheek en bij activiteiten