

Vrijwilligersbeleid Bibliotheek Heusden



Opgesteld op 24 juni 2015

Versie 3

Inhoudsopgave

Inleiding

1. **Vrijwilligerswerk in de bibliotheek**

1.1 Definitie

1.2 Takenpakket

2. **Werving en selectie**

2.1 Werving

2.2 Selectie

3. **Begeleiding**

3.1 Introductie

3.2 Scholing

3.3 Communicatie

3.4 Voortgangsgesprekken

4. **Vergoedingen en faciliteiten**

5. **Overige rechten en plichten**

6. **Bijlagen**

Bijlage 1. Overeenkomst vrijwilligerswerk

Bijlage 2. Introductieprogramma vrijwilligers

Bijlage 3. Formulier voortgangsgesprek

Bijlage 4. Profiel vrijwilliger in de functie gastvrouw m/v

Bijlage 5. Profiel begeleider/-ster van bibliotheek-activiteiten

Bijlage 6: Formulier exitgesprek vrijwilliger

Bijlage 7: takenpakket eigen professional versus vrijwilliger

Inleiding

“De vrijwilliger is een zege want die maakt dat ik kan doen
waar ik als professionele kracht voor ben”

Door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen willen en gaan wij als bibliotheek een andere rol spelen in de samenleving. Een manier om dicht bij deze samenleving te kunnen staan is de inzet van vrijwilligers. Een vrijwilliger brengt op actieve wijze kennis in de organisatie, weet wat er in de gemeente speelt en kan samen met ons ervoor zorgen dat we een participerende rol in de samenleving tot stand kunnen brengen.

Vrijwilligers zijn waardevolle partners. Een optimale en flexibele inzet van betaalde formatie en vrijwilligers draagt bij aan een efficiënte en effectieve organisatie. Door het inzetten van vrijwilligers krijgen onze professionele krachten de ruimte om hun professionele kwaliteiten verder uit te breiden.

We willen goed nadenken over hun rol en over het waarborgen van de kwaliteit van onze dienstverlening binnen de kaders van de CAO.

Vrijwilligers ondersteunen ons niet alleen bij het realiseren van onze dienstverlening, maar versterken ook de binding tussen de bibliotheek en de samenleving. Dat vraagt van ons professionele begeleiding en waardering voor hun inzet.

Niet alleen de betaalde medewerkers van de bibliotheek, ook de vrijwilligers zullen gaan meegroeien met de organisatie en de diensten/producten die ze levert. We vinden het belangrijk hen hierbij te faciliteren en de ruimte te geven zich te ontwikkelen. Bovenstaande houdt in dat in de volgende paragraaf een aantal uitgangspunten over de rol van de vrijwilliger, de werving, begeleiding en ontwikkeling van vrijwilligers zijn afgesproken.

1. Vrijwilligerswerk in de bibliotheek

1.1 Definitie

Onder vrijwilligerswerk wordt verstaan ‘werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving’.

Vrijwilligerswerk heeft geen verplichtend karakter, echter betekent dit niet dat het vrijblijvend is. Ook met vrijwilligers worden afspraken gemaakt met betrekking tot het uitvoeren van hun werkzaamheden. Het verschil met beroepskrachten is dat aan professioneel geschoolde en betaalde krachten werkzaamheden kunnen worden opgedragen, die door hun aard en karakter hogere eisen stellen aan de benodigde kennis en vaardigheden.

Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar er kan wel sprake zijn van een vergoeding van de kosten die in het kader van de werkzaamheden worden gemaakt.

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

In 2014 wordt branche breed een inventarisatie gemaakt van vrijwilligerswerkzaamheden van vrijwilligers in bibliotheken. De kern van de inzet van de vrijwilligers is dat ze aanvullend werken ondersteund door- en onder verantwoordelijkheid van professionele medewerkers. Aanpassingen in cao zijn leidend in verdere ontwikkeling van vrijwilligersbeleid.

Bibliotheek Heusden ziet de vrijwilliger als een samenwerkingspartner waarbij zijn of haar activiteiten aansluit op datgene wat de bibliotheek met haar professionele en geschoolde werknemers al doet. De vrijwilliger krijgt professionele ondersteuning en begeleiding vanuit de bibliotheek.

1.2 Takenpakket

Wij zoeken 2 soorten typen:

- Gastvrouw
- Projectondersteuner

Voor volledig functieprofiel zie bijlage 4 en 5.

2. Werving en selectie

2.1 Werving

Voor de werving van vrijwilligers wordt gebruik gemaakt van verschillende kanalen, de website van de bibliotheek, het netwerk van de medewerkers, en, indien noodzakelijk, kortdurende campagnes in lokale media. De teams Retail en Educatie zijn straks zelf verantwoordelijk voor het werven van vrijwilligers. Voor team Retail is een algemeen trainer die de vrijwilligers inwerkt. Vervolgens is de eigen professional zelf verantwoordelijk voor het door ontwikkelen van de vrijwilliger en het optimaliseren van de samenwerking van de vrijwilliger met die professional. Team Educatie koppelt eigen teamleden aan gespecialiseerde vrijwilligers. Vervolgens is dit aangewezen teamlid zelf verantwoordelijk voor doorontwikkeling van en samenwerking met de vrijwilliger.

2.2 Selectie

Als een vrijwilliger zich aanmeldt, volgt er een kennismakingsgesprek met de teamleider. Er wordt een kennismakingsgesprek gevoerd aan de hand van het profiel met de nieuwe kandidaat-vrijwilliger. Hierbij wordt geselecteerd op de competenties: klantgericht, gastvrij en samenwerken. Er worden heldere afspraken gemaakt over de verwachtingen ten aanzien van inzet en de onderdelen van de vrijwilligersovereenkomst worden doorgenomen. Bij voorkeur is de vrijwilliger woonachtig in het werkgebied van de bibliotheek.

Tijdens het kennismakingsgesprek komen ten minste aan de orde:

- De motivatie en verwachtingen van de vrijwilliger.
- Relevante opleidingen, ervaringen en vaardigheden van de vrijwilliger.
- De taken van de vrijwilliger en de gevraagde tijdsinvestering.
- De mogelijkheden die bibliotheek Heusden biedt, zoals een gratis lidmaatschap.
- Rechten en plichten

Aannemen

Als beide partijen besluiten om met elkaar verder te gaan, volgt er een introductieperiode van 1 maand. Deze periode is bedoeld om de vrijwilliger wegwijs te maken in de bibliotheek, maar dient ook als proefperiode. Na afloop van de proefperiode besluiten beide partijen of zij met elkaar verder willen gaan.

Elke vrijwilliger ontvangt een vrijwilligersovereenkomst (zie bijlage 1) In deze overeenkomst staan de afspraken die beide partijen maken over de werkzaamheden, de werktijden en de rechten en plichten die partijen jegens elkaar hebben.

Afwijzen

Als een kandidaat niet past bij het vrijwilligersprofiel of de bibliotheek, volgt een afwijzing. In dit geval neemt degene die verantwoordelijk is voor de werving zelf contact op met de vrijwilliger, om de reden van de afwijzing toe te lichten.

Beëindigen vrijwilligersovereenkomst

De vrijwilligersovereenkomst kan door zowel de vrijwilliger als de bibliotheek beëindigd worden. Bij vertrek na de proefperiode van 1 maand wordt een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen. De teamleider voert een exitgesprek met de vrijwilliger. Hiervoor wordt een exit formulier gebruikt (zie bijlage 6). Het exitgesprek is bedoeld om informatie te verzamelen die de werkomstandigheden voor collega's zou kunnen verbeteren. Daarnaast is het van belang voor de organisatie om de reden(en) voor vertrek te achterhalen.

3. Begeleiding

De begeleiding van de vrijwilligers is enerzijds gericht op een gedegen informatieoverdracht met betrekking tot actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op de bibliotheek en de werkzaamheden die de vrijwilligers uitvoeren, anderzijds richt de begeleiding zich op het ondersteunen van de vrijwilligers bij het verrichten van hun werkzaamheden.

De begeleiding van de vrijwilligers krijgt vorm door de introductieperiode, begeleiding op de werkvloer, werkinstructies, overlegvormen binnen het eigen team en voortgangsgesprekken (zie bijlage 3).

3.1 Introductie

Elke vrijwilliger begint met een introductieperiode van 1 maand. Het inwerken van vrijwilligers bij team Retail wordt gedaan door een aangewezen trainer. Gedurende de introductieperiode staan nieuwe vrijwilligers nooit zonder een beroepskracht ingedeeld. Het inwerken van vrijwilligers bij team Educatie wordt gedaan door een hiervoor aangewezen verantwoordelijke.

Onderwerpen introductieperiode

De volgende onderwerpen komen, indien van toepassing, aan bod tijdens de introductieperiode: (zie bijlage 2)

a) Kennismaking met de locatie

Op de eerste werkdag wordt de vrijwilliger voorgesteld aan collega's en wegwijs gemaakt in het gebouw. De vrijwilliger ontvangt informatie over:

- De diverse functies en verantwoordelijkheden binnen de organisatie.
- De inrichting van het gebouw en de ruimtes.
- Het calamiteitenplan, de nooduitgangen en bedrijfshulpverleners.
- Het meldpunt voor storingen.
- Het sleutelbeheer.

b) Kennismaking met de werkzaamheden

Gedurende de introductieperiode verzorgt de begeleider instructies over:

- Het uitlenen, innemen en verlengen van materialen.
- De catalogus en het bibliotheekstelsel.
- De collectie.
- Werkprocessen, procedures en afspraken.
- Dienstverlening, zoals de ontvangst van klanten, doorverwijzing en klachtbehandeling.

Om de werkzaamheden goed onder de knie te krijgen wordt de uitleg gedurende de introductieperiode een aantal maal herhaald. De vrijwilliger en begeleider bepalen zelf de frequentie en het moment hiervoor.

Einde introductieperiode

De introductieperiode wordt afgesloten met een evaluatie tussen de vrijwilliger en de teamleider. 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.

3.2 Scholing

In de eerste instantie worden werkgerelateerde instructies gegeven door vaste medewerkers. Dit kan één op één gebeuren, waarbij de vrijwilliger on-the-job training krijgt van een vaste medewerker.

Groepsgewijze scholingsactiviteiten die op meerdere vrijwilligers van toepassing zijn, worden meegenomen in het scholingsplan voor de bibliotheek.

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

3.3 Communicatie

De teamleider draagt er zorg voor dat de vrijwilligers op de hoogte zijn van belangrijke ontwikkelingen en actuele thema's die spelen binnen bibliotheek Heusden.

De vrijwilligers dienen goed bij de organisatie betrokken en geïnformeerd te zijn. Het bijwonen van het werkoverleg is hiervoor niet noodzakelijk. De teamleider informeert de vrijwilligers regelmatig en roept hen eventueel bij elkaar voor overleg.

Vrijwilligers worden in de gelegenheid gesteld om cursussen te volgen die bijdragen aan verbetering van de uitvoering van taken.

Informatie naar de vrijwilligers:

- verslag werkoverleg wordt door de begeleider verspreid
- eventuele jaarlijkse bijeenkomst
- eventuele opfriscursussen;
- het blog:

Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij bereid zijn deel te nemen aan bijeenkomsten of opfriscursussen, gerelateerd aan de te verrichten werkzaamheden.

3.4 Voortgangsgesprekken

De teamleider zorgt er voor dat er periodieke voortgangsgesprekken gevoerd worden met de vrijwilligers (zie bijlage 3). Deze gesprekken vinden in ieder geval eenmaal per jaar plaats. Tijdens deze gesprekken wordt stilgestaan bij:

- Hoe de vrijwilliger het werk beleeft; de werkzaamheden, de collega's en de begeleiding.
- Eventuele knelpunten in het werk, of zaken waar de vrijwilliger fysiek of psychisch moeite mee heeft.
- De toekomstverwachting van de vrijwilliger. Hoe lang wilt de vrijwilliger nog voor de bibliotheek blijven werken en zijn er specifieke taken waar de vrijwilliger interesse in heeft?

4. Vergoedingen en faciliteiten

Bibliotheek Heusden biedt het volgende vergoedingen en aan:

Abonnement

Elke vrijwilliger ontvangt een gratis lidmaatschap van de bibliotheek. Dit lidmaatschap vervalt op het moment dat de vrijwilligersovereenkomst beëindigd wordt. En gratis toegang tot lezingen die bibliotheek Heusden organiseert (op basis van inschrijving; max. 10 medewerkers/vrijwilligers per activiteit)

Eindejaar attentie

Elke vrijwilliger ontvangt aan het einde van het jaar een eindejaar attentie.

Verzekering

Bibliotheek Heusden 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.

5. Overige rechten en plichten

Het werken als vrijwilliger bij bibliotheek Heusden 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.

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.

Conflicten en geschillen

Bij conflicten en geschillen kunnen vrijwilligers terecht bij de teamleider. Indien de teamleider onderwerp is van het conflict of geschil, kunnen vrijwilligers zich direct richten tot de directeur.

Gedragscode

De vrijwilliger conformeert zich aan de geldende omgangsvormen binnen bibliotheek Heusden en de van toepassing zijnde gedragscode. De vrijwilliger zal bij het verrichten van de werkzaamheden het belang van de bibliotheek te allen tijde in ogenschouw nemen.

6. Bijlagen

Bijlage 1. Overeenkomst vrijwilligerswerk

Bibliotheek Heusden, gevestigd aan Rooseveltstraat 32, 5151 CR Drunen, ten deze vertegenwoordigd door J.G.J. te Marvelde, in de functie van directeur, hierna te noemen 'de organisatie'

en

< Naam> , < wonende te> , < geboren op> , hierna te noemen 'de vrijwilliger'

verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1 Aard van het vrijwilligerswerk

1.1 De vrijwilliger zal de volgende werkzaamheden verrichten:

<.....>
>

1.2 Aan de vrijwilliger worden geen diploma- of ervaringseisen gesteld.

Artikel 2 Duur en einde van de overeenkomst

2.1 De overeenkomst vangt aan op <>.

2.2 Voor beide partijen geldt een proefperiode van twee maanden. Tijdens deze periode kan de overeenkomst door beide partijen met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

2.3 De overeenkomst wordt beëindigd door opzegging door een van de partijen. Bij beëindiging van de overeenkomst buiten de proefperiode wordt een opzegtermijn van één maand gehanteerd door beide partijen.

2.4 Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle bescheiden die door de organisatie aan de vrijwilliger ter beschikking zijn gesteld voor een goede invulling van de verrichten taken, onverwijld geretourneerd aan de organisatie.

Artikel 3 Werktijden

3.1 De vrijwilliger is aanwezig op:

.....dag van uur tot.....uur

.....dag van uur tot.....uur

.....dag van uur tot.....uur

.....dag van uur tot.....uur

en in overleg op andere tijden indien nodig.

Artikel 4 Regeling bij ziekte of verhindering

4.1 De vrijwilliger stelt de organisatie in geval van ziekte of verhindering voor 10 uur in de ochtend hiervan op de hoogte.

Artikel 5 Vergoedingen en attenties

5.1 De vrijwilliger ontvangt geen geldelijke beloning voor de door hem/haar te verrichten werkzaamheden.

5.3 De organisatie biedt de vrijwilliger een eindejaar attentie aan.

5.4 De vrijwilliger ontvangt een gratis lidmaatschap van de bibliotheek.

Artikel 6 Verzekering

6.1 De organisatie heeft ten behoeve van de vrijwilliger een verzekering afgesloten tegen ongevallen en wettelijke aansprakelijkheid tijdens het werk.

Artikel 7 Begeleiding en scholing

7.1 De organisatie draagt zorg voor de deskundige begeleiding en introductie van de vrijwilliger. De voor de uitoefening van de werkzaamheden noodzakelijke begeleiding wordt gegeven door de TC.

7.2 De vrijwilliger verklaart zich bereid scholing te volgen die door de organisatie noodzakelijk wordt geacht ten behoeve van het uitoefenen van de werkzaamheden.

7.3 De organisatie zal de kosten voor de verplichte cursussen vergoeden aan de vrijwilliger.

Artikel 8 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.

Artikel 9 Aard van de overeenkomst

9.1 Deze overeenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek.

9.2 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.

9.3 De relatie tussen de organisatie en de vrijwilliger is geen arbeidsverhouding in de zin van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen.

Slot

- a) De vrijwilliger verklaart een exemplaar van het vrijwilligersbeleid te hebben ontvangen bij ondertekening van de overeenkomst.
- b) Regelingen die de organisatie betreffen, kunnen in de vestiging waar de werkzaamheden verricht worden, door de vrijwilliger worden ingezien.
- c) Bij deze overeenkomst is een kopie van een legitimatiebewijs van de vrijwilliger gevoegd.
- d) De vrijwilliger ontvangt een kopie van deze overeenkomst.
- e) De vrijwilliger en de organisatie zullen de in deze overeenkomst neergelegde afspraken naar behoren nakomen.

Datum:

.....(handtekening)

..... (handtekening)

J.G.J. te Marvelde
Directeur

< Naam >
Vrijwilliger

Bijlage 2. Introductieprogramma vrijwilligers

Wie	Wanneer	Wat	<input type="checkbox"/>
Vorbereiding			
	1 week voor start		
Teamleider		Verzamelen en opsturen benodigde informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Ondertekende overeenkomst • Kopie identiteitsbewijs 	<input type="checkbox"/>
Teamleider		Aanvragen eventuele pasjes, inlogcodes en ict-account.	<input type="checkbox"/>
Teamleider		Informereren collega's over komst nieuwe vrijwilliger en aanwijzen begeleider eerste werkdag.	<input type="checkbox"/>
Start			
	eerste werkdag		
Begeleider		Rondleiding bibliotheek	<input type="checkbox"/>
Begeleider		Uitleg locatie <ul style="list-style-type: none"> • Huishoudelijke regels: inrichting ruimte, calamiteitenplan, BHV'ers, storingsmeldingen, sleutels en pasjes, enz. • Werktijden en pauzes 	<input type="checkbox"/>
Teamleider		<ul style="list-style-type: none"> • Missie, visie, doelstellingen en structuur bibliotheek Heusden • HRM: opleidingen, ziekte, roosters 	
	week 1		
Begeleider		Inwerken takenpakket <ul style="list-style-type: none"> • Uitlenen, innemen en verlengen van materialen • Het raadplegen van de catalogus • Collectie • Procedures en afspraken • Apparatuur • Dienstverlening: de ontvangst van klanten, doorverwijzing en klachtbehandeling. 	<input type="checkbox"/>
	week 2 - 4		
Begeleider		Voortzetting/herhaling inwerken takenpakket	<input type="checkbox"/>
Afsluiting			
Teamleider	week 6	Evaluatie introductieperiode	<input type="checkbox"/>

Bijlage 3. Formulier voortgangsgesprek

Vrijwilliger
Teamleider
Datum

Werk en werkzaamheden

Hoe ervaart de vrijwilliger het werken bij bibliotheek Heusden? Heeft de vrijwilliger voldoening in zijn/haar werk?

Zijn er taken die de vrijwilliger graag anders zou willen invullen? Heeft de vrijwilliger belangstelling voor andere taken?

Samenwerking

Hoe verloopt de samenwerking/communicatie met directe collega's?

Hoe verloopt de samenwerking/communicatie met de leidinggevende?

Begeleiding

Wat vindt de vrijwilliger van de begeleiding die hij/zij ontvangt bij het uitvoeren van de werkzaamheden?

Wordt de vrijwilliger voldoende goed geïnformeerd over belangrijke zaken in relatie tot de werkzaamheden?

Overig

Bijlage 4. Profiel vrijwilliger in de functie gastvrouw m/v

De vrijwilliger is een gastvrouw of gastheer die de klanten ondersteunt in de bibliotheek tijdens de openingstijden. U bent representatief en klantvriendelijk en minimaal één dagdeel per week beschikbaar om de bezoekers van de bibliotheek te verwelkomen. Bezoekers/bibliotheekleden maken gebruik van de materialen en voorzieningen in de bibliotheek en kunnen zelfstandig hun materialen meenemen en terugbrengen. Tijdens alle openingstijden is een bibliotheekmedewerker op de werkvloer aanwezig om inhoudelijke vragen te beantwoorden.

U heeft als gastvrouw/gastheer de volgende taken:

- Ervoor zorgen dat bezoekers van de bibliotheek gezien en gehoord worden
- Bezoekers wegwijs maken in de bibliotheek; beantwoorden van “huishoudelijke” vragen (bijv. waar is de WC, e.d.)
- Bezoekers assisteren bij het meenemen en terugbrengen van materialen en behulpzaam zijn bij bediening van kopieer- en betaalautomaat.
- Bezoekers met inhoudelijke/complexe vragen doorverwijzen naar de dienstverlening.
- Zorgdragen voor een prettige sfeer in de bibliotheek, alsmede het opruimen en retailen van de ingeleverde materialen

Wat heeft u ons te bieden? U bent/heeft:

- Representatief en klantvriendelijk
- Affiniteit met mensen en media
- Betrouwbaar (we kunnen op u rekenen)
- Betrokken bij de lokale gemeenschap
- U bent minimaal één aaneengesloten dagdeel per week beschikbaar
- U beschikt over computervaardigheden (m.n. email en Internet)

Wat kunt u van ons verwachten:

- Een plezierige en inspirerende werkomgeving
- Vrijwilligersovereenkomst met goede voorwaarden
- Scholing en begeleiding van een professionele bibliotheekmedewerker
- Een gratis lidmaatschap van de bibliotheek
- Eindejaarsattentie
- En gratis toegang tot lezingen die bibliotheek Heusden organiseert (op basis van inschrijving; max. 10 medewerkers/vrijwilligers per activiteit)

Bijlage 5. Profiel begeleider/-ster van bibliotheek-activiteiten

Als begeleider/ster van bibliotheek-activiteiten en/of –programma's bent u representatief en klantvriendelijk en minimaal drie uur per week beschikbaar. De bibliotheek biedt u hiervoor een plezierige en inspirerende werkomgeving.

U heeft als begeleider (een van) de volgende taken:

Cursus/workshop/activiteit in de bibliotheek;

- Cursisten/deelnemers ondersteunen tijdens de workshop
- Ondersteunen/begeleiden in leider van de workshop/activiteit
- Zelf cursus/workshop geven op basis van expertise en o.v.v. bibliotheekmedewerker

Projecten

- Ondersteuning bieden bij uitvoer van (pilot- of tijdelijke) projecten van allerlei aard.

Wat heeft u ons te bieden? U bent/heeft:

- Representatief en klantvriendelijk
- Betrouwbaar (we kunnen op u rekenen)
- Betrokken bij de lokale gemeenschap
- Affiniteit met mensen en media
- Computervaardigheden (m.n. email en Internet)
- U bent minimaal 3 aaneengesloten uren per week beschikbaar
- expertise op HBO-niveau

Wat kunt u van ons verwachten?

- Een plezierige en inspirerende werkomgeving
- Vrijwilligersovereenkomst met goede voorwaarden
- Scholing (naar behoefte) en begeleiding van een professionele bibliotheekmedewerker
- Gratis bibliotheeklidmaatschap
- Eindejaar attentie
- Gratis toegang tot lezingen die Bibliotheek Heusden organiseert (op basis van inschrijving/ max. 10 medewerkers/vrijwilligers per activiteit)

Bijlage 6: Formulier exitgesprek vrijwilliger

Exitgesprek

Doel uitleggen:

Het exitgesprek is bedoeld om informatie te verzamelen die de werkomstandigheden voor collega's zou kunnen verbeteren.

Daarnaast is het van belang voor de organisatie om de reden(en) voor vertrek te achterhalen.

Vragen:

Waren de taken (te) makkelijk, goed te doen of (te) moeilijk?

Hoe gevarieerd vond je het vrijwilligerswerk?

Bestond er duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden?

Welke verandering/verbetering in de inhoud en arbeidsomstandigheden van het werk is wenselijk?

Hoe was de begeleiding en ondersteuning vanuit bibliotheek de Meierij?

Hoe was de relatie met je collega's?

Wat is de reden van het vertrek?

Is er nog iets dat je graag aan mij kwijt wil?

Waarom denk je met plezier nog eens terug?

Bijlage 7: takenpakket eigen professional versus vrijwilliger

Verschil en overlapping (=groen) in taken eigen medewerker en vrijwilliger klantenservice

	Medewerker formulebibliotheek	Vrijwilliger klantenservice
Begroeten	actief en oprecht begroeten	actief en oprecht begroeten
	observeren en aanspreken klanten	
Bedienen	<ul style="list-style-type: none"> - verwijzen van de klant naar boek, dvd, cd etc. - tonen van materialen aan en adviseren van klanten - wijzen van klanten op bijzondere boeken / collecties - informeren van de klant over de mogelijkheden van databanken en bijv. Zoek&boek. - informeren van de klant over de leenvoorwaarden 	<ul style="list-style-type: none"> - eerste aanspreekpunt voor klanten en bezoekers, helpt hen op weg in de bibliotheek - zorgt voor een gastvrije sfeer in de bibliotheek en een prettig verblijf - beantwoordt huishoudelijke vragen
Bedanken	- zorgen voor een correcte uitleenactie, de klant hartelijk danken voor zijn / haar bezoek en correct afscheid nemen van de klant.	- zorgt voor een correcte en soepele afhandeling van uitleenactie, bedankt de bezoeker / klant voor het bezoek en neemt correct afscheid.
Bibliotheekverzorging en uitleenbevordering	<ul style="list-style-type: none"> - displays inrichten volgens vastgestelde richtlijnen van de formule - onderhouden en bijwerken van zowel de kast als displaypresentaties tijdens openingsuren - naar aanleiding van klantwensen aanbevelingen doen ten aanzien van de bibliotheekpresentatie - aan de hand van uitleengegevens voorstellen doen die leiden tot verbetering van het Uitleenresultaat 	<ul style="list-style-type: none"> - sorteert opruimmateriaal en plaatst deze terug in kast. - Kijkt materiaal na, controleert
Service	<ul style="list-style-type: none"> - verantwoordelijk voor het sorteren van teruggekomen materiaal op 'Retail' of 'opruimen'. Retail materiaal zelf verwerken. Zorg dragen dat vrijwilliger 'opruim' materiaal opruimt. - biedt ondersteuning en geeft instructie bij het gebruik van apparatuur en het bibliotheekstelsel - zorgt voor een representatieve en nette uitstraling van zichzelf en de 	<ul style="list-style-type: none"> - verantwoordelijk voor het controleren en tijdig opruimen van media klaargezet op kar door medewerker formulebibliotheek. - biedt ondersteuning en geeft instructie bij het gebruik van apparatuur en het bibliotheekstelsel - zorgt voor een representatieve en nette uitstraling van zichzelf en de publieksruimte

	<p>publieksruimte</p> <ul style="list-style-type: none"> - bewaakt de sfeer, orde en veiligheid - geeft advies aan klanten over het gebruik van de webcatalogus - geeft indien gewenst praktische ondersteuning bij de geautomatiseerde uitleen en inname van media zodat de klant de volgende keer zichzelf kan bedienen - heeft de rol van gastvrouw / heer bij het ontvangen van bezoekers en zorgt voor een prettig verblijf - handelt klachten af via klachtenprotocol 	<ul style="list-style-type: none"> - bewaakt de sfeer, orde en veiligheid - geeft advies aan klanten over het gebruik van de webcatalogus - geeft indien gewenst praktische ondersteuning bij de geautomatiseerde uitleen en inname van media zodat de klant de volgende keer zichzelf kan bedienen - heeft de rol van gastvrouw / heer bij het ontvangen van bezoekers en zorgt voor een prettig verblijf - neemt op klantvriendelijke wijze klachten in ontvangst en zorgt voor een snelle doorgifte van de klacht aan medewerker bibliotheekformule en verwijst de klant vriendelijk door naar medewerker bibliotheekformule
Informatie en advies	<ul style="list-style-type: none"> - verantwoordelijk voor de eerste vraagopvang - beantwoorden van informatievragen - ondersteunen van de klant bij het gebruik van de bibliotheek zodanig dat de klant de volgende keer zichzelf kan bedienen. - verantwoordelijk voor de kwaliteit van de informatie en adviezen aan klanten. 	<ul style="list-style-type: none"> - verantwoordelijk voor de eerste vraagopvang - ondersteunen van de klant bij het gebruik van de bibliotheek zodanig dat de klant de volgende keer zichzelf kan bedienen.
Promotie van de bibliotheek	<ul style="list-style-type: none"> - zorgt voor een aantrekkelijke bibliotheek waar de klant graag verblijft - brengt de bibliotheek onder de aandacht van de doelgroepen in de samenleving - zorgt voor uitleg en promotie van de bibliotheek aan individuele klanten 	
Overige werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - afhandelen van reserveringen en aanvragen in BICAT/IBL/VDX - saneren van de collectie op basis van aangeleverde lijsten - Bakken - inwerken boeken en tijdschriften - plakken 	<ul style="list-style-type: none"> - gebruiksklaar maken van apparatuur - plakken - inwerken boeken en tijdschriften - Bakken

	<ul style="list-style-type: none">- gebruiksklaar maken van apparatuur en het oplossen van kleine technische problemen- uitvoerend op klein onderhoud en verzorging van de bibliotheek	
--	---	--