



de Bibliotheek  
Achterhoekse Poort

# VRIJWILLIGERSBELEID

# de Bibliotheek Achterhoekse Poort

VASTGESTELD 3-12-2019

Hetty Wolf  
Directeur-bestuurder  
de Bibliotheek Achterhoekse Poort

# INHOUDSOPGAVE

	blz
<b>1 BEZINNEN</b>	3
a Visie	3
b Keuze voor inzet van vrijwilligers	3
c Functie en rol van vrijwilligers	3
d Uitgangspunten vrijwilligersbeleid	4
e Gemeenten en de inzet van vrijwilligers	4
f Definitie vrijwilligerswerk	4
<b>2 WERVEN EN SELECTEREN</b>	5
a Typen vrijwilligers	5
b De cao over vrijwilligers	5
<b>3 REGELINGEN EN AFSPRAKEN</b>	6
a Registratie en vrijwilligersovereenkomst	6
b Werving en selectie	6
c Inwerken	6
d Informatie, deskundigheid en scholing	6
e Gedragscode	6
f Verklaring omtrent gedrag	6
g Waardering	6
h Onkostenvergoeding	7
i Ziekte en afwezigheid	7
j Beëindiging samenwerking	7
k Verzekering	7
l Klachten en geschillen	7
<b>4 HET DOMEIN VAN DE VRIJWILLIGER</b>	7
a Kritische processen geborgd door professionals	7
b Functieprofielen	8
c Aansturing en begeleiding	8
<b>BIJLAGEN</b>	
1 Vrijwilligersovereenkomst	
2 Attentieregeling vrijwilligers	
3 Gedragscode	
4 Privacyverklaring	
5 Akkoord met gegevensverwerking	

# 1 BEZINNEN

## a Visie: samen doen met de inwoners

Binnen de Achterhoekse Poort kennen we zowel professionals als vrijwillig medewerkers. Samen vormen zij het medewerkersbestand. Gezamenlijk staan we voor het realiseren van de ambities van de organisatie. Bibliotheek de Achterhoekse Poort is als openbare voorziening vooral een maatschappelijke bibliotheek. We zien en hebben een belangrijke rol in de (lokale) samenleving. We staan midden in de maatschappij en houden rekening met wat onze burens en mede inwoners van ons verwachten en aan welke diensten en activiteiten zij graag in de bibliotheek willen deelnemen.

De bibliotheek de Achterhoekse Poort is een bibliotheek 'van, voor en door' de inwoners. In de bibliotheek draait het niet meer alleen om boeken, kranten, tijdschriften en andere media. Ontmoeting en beleving zijn kernwoorden voor de bibliotheek van de toekomst. Het 'door de inwoners' krijgt ook vorm doordat inwoners zelf als vrijwilliger diensten aanbieden in de bibliotheek voor bepaalde doelgroepen. Zo halen we diversiteit in huis en kunnen we een beter antwoord geven op de verschillende wensen van de inwoners.

## b Keuze voor inzet van vrijwilligers: diversiteit verrijkt

In onze bibliotheek van de toekomst hebben we medewerkers nodig die het groeiende gevarieerde aanbod van diensten en activiteiten kunnen ondersteunen en bieden. Voor ons als maatschappelijke bibliotheek vraagt dit om een medewerkersbestand dat de maatschappij weerspiegelt. Om dit te kunnen realiseren zullen we meer gaan werken met vrijwilligers binnen de verschillende activiteiten die we aanbieden. Ook op de werkvloer van de bibliotheek waar de eerste contacten tot stand komen, is de inzet van vrijwilligers belangrijk.

Door de maatschappij in huis te halen krijgen we mensen binnen met verschillende culturele achtergronden, met verschillende werk- en levenservaringen en verschillende competenties.

Diversiteit verrijkt de bibliotheek. Deze ambitie spoort met het beleid van de gemeenten om in het kader van de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ruimte te bieden aan burgers. Het is van groot belang dat mensen zelfredzaam zijn, participeren in de maatschappij en werken aan de eigen persoonlijke ontwikkeling. 'Meedoen naar vermogen' is het credo. Meer vrijwilligers betekent dat de professionals, naast de belangrijke informatie- en adviesfunctie, meer werkzaamheden kunnen gaan verrichten in de programmalijnen Jeugd & Educatie en Zelfredzaamheid, Participatie en Persoonlijke Ontwikkeling.

## c Functie en rol van vrijwilligers: beter aanbod aan de inwoners

Door het inzetten van vrijwilligers kunnen de huidige taken worden gecontinueerd en kan nieuw aanbod ontwikkeld worden. In samenwerking met betrokken en actieve burgers wordt de maatschappelijke waarde van de bibliotheek in de lokale samenleving zo zichtbaar gemaakt. Vrijwilligers helpen mee om de taal- en digitale vaardigheden te vergroten en daarmee de algemene ontwikkeling van volwassenen te bevorderen. Bij kinderen bevorderen vrijwilligers het lezen, het leesplezier, de ontwikkeling van taal en de mediawijsheid bij kinderen. Bij vernieuwing van dienstverlening is soms de inzet van vrijwilligers met specifieke kwaliteiten nodig.

#### **d      Uitgangspunten vrijwilligersbeleid**

- 1 Vrijwilligers en professionals vormen samen het medewerkersbestand binnen de bibliotheek, zij zijn de ambassadeurs van de organisatie.
- 2 Het werken zonder vrijwilligers is niet langer een optie. Vrijwilligers zijn niet meer weg te denken uit de operationele dienstverlening in de bibliotheek.
- 3 Vrijwilligers dragen bij aan de positionering van het bibliotheekwerk in het sociaal domein en dragen bij aan het bevorderen van participatie van inwoners.
- 4 De inzet van vrijwilligers biedt mogelijkheden om de openingstijden van de bibliotheken in stand te houden of zelfs uit te breiden.
- 5 Vrijwilligers worden net als professionals goed begeleid en ondersteund in de uitvoering van taken. Elke vrijwilliger heeft een contactpersoon waar hij terecht kan.
- 6 De bibliotheek wil een lerende organisatie zijn en een plek waar persoonlijke ontwikkeling een kans krijgt, ook door middel van vrijwilligerswerk.
- 7 Onze kwaliteit verbeteren we continu. Als lerende organisatie stellen we hierbij de pdca cirkel (plan-do-check-act) centraal voor alle medewerkers.
- 8 Vrijwilligers zullen evenals betaalde medewerkers met alle respect en vertrouwen benaderd worden en gewaardeerd worden om hun inzet.
- 9 De bepalingen in de CAO Openbare Bibliotheken met betrekking tot vrijwilligerswerk worden gerespecteerd. In hoofdstuk 4 wordt het domein van de vrijwilliger omschreven.

#### **e      Gemeenten en de inzet van vrijwilligers**

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wmo. Het doel van de Participatiewet is dat meer mensen, met en zonder beperking, werk vinden bij een gewone werkgever. Het motto van de Participatiewet is 'werken naar vermogen'.

Binnen de Wmo gaat het erom dat inwoners leren hun eigen talenten in te zetten in plaats van een beroep te doen op zorg- en welzijnsprofessionals.

Beleidsdoelen bij de Participatiewet en de Wmo:

- Zelfredzaamheid en samenredzaamheid versterken;
- Werken naar vermogen;
- Aandacht voor preventie;
- Tegenprestatie uitvoeren als je een uitkering ontvangt.

#### **f      Definitie vrijwilligerswerk**

'Vrijwilligerswerk betreft werkzaamheden die in *georganiseerd verband* onbetaald en *onverplicht*, echter niet vrijblijvend, bij de bibliotheek worden verricht ten behoeve van de bezoekers van de bibliotheek en/of de samenleving'.

Met *georganiseerd verband* bedoelen we dat het vrijwilligerswerk het organisatiedoel van de bibliotheek dient en altijd in verbinding met en onder aansturing van een professional uitgevoerd wordt.

*Onverplicht* wil zeggen dat er geen verplichting vanuit de bibliotheek opgelegd kan worden. In het kader van tegenprestatie of uitzending vanuit een andere organisatie kan er echter wel een verplichtend karakter voor de betreffende vrijwilliger bestaan. De verplichting wordt echter aangegaan met de toeleidende organisatie.

Vrijwillig maar niet vrijblijvend betekent dat er altijd op basis van afspraken gewerkt wordt en dat die afspraken door beide partijen nagekomen worden. Op die manier weten alle betrokkenen waar zij aan toe zijn en kan de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd worden.

## 2 WERVEN EN SELECTEREN

### a Typen vrijwilligers

Er kunnen verschillende 'typen' van vrijwilligers onderscheiden worden, samenhangend met de achterliggende redenen, motivaties en betrokkenheid van burgers, overheden en organisaties:

- 1 De vaste vrijwilliger: deze vrijwilliger is zeer gemotiveerd voor het verrichten van vaste taken, doorgaans in de directe dienstverlening, veelal ook op vaste tijden. Deze vrijwilliger bindt zich graag voor langere tijd aan de organisatie en zien we van oudsher veel bij de ondersteuning van bibliotheekmedewerkers.
- 2 De geleide medewerker: dit is een medewerker die, vrijwillig of min of meer verplicht, onbetaald werk verricht. Bijvoorbeeld als tegenprestatie voor een bijstandsuitkering op een werkervaringsplek, het verrichten van een maatschappelijke stage of dagbesteding via een zorgorganisatie. Met deze medewerkers wordt geen vrijwilligersovereenkomst aangegaan; zij werken onder verantwoordelijkheid van de toeleidende organisatie.
- 3 De geïnteresseerde vrijwilliger: deze vrijwilliger zal zich niet voor langere tijd willen binden aan een organisatie. Het gaat om inwoners in verschillende levensfasen en dat heeft grote invloed op hun keuzes. Zij voeren concrete klussen uit, passend bij de persoonlijke belangstelling en/of kennis. Deze groep wordt voor de bibliotheek van steeds groter belang, omdat zij de verbinding kunnen maken naar nieuwe groepen in de samenleving.

### b De cao over vrijwilligers

De Bibliotheek Achterhoekse Poort respecteert de CAO Openbare Bibliotheken voor wat betreft de inzet van vrijwilligers. Op basis van de CAO worden de volgende randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk geformuleerd:

- 1 Vrijwilligers werken aanvullend; wat betreft de inhoudelijke werkzaamheden wordt er in de cao geen onderscheid meer gemaakt in 'professionele' en 'additionele' taken.
- 2 Vrijwilligers worden ondersteund door en vallen onder de verantwoordelijkheid van professionele medewerkers.
- 3 De Bibliotheek als werkgever overlegt met de PVT over het vrijwilligersbeleid en over welk deel van de dienstverlening door vrijwilligers uitgevoerd kan worden.
- 4 De inzet van vrijwilligers mag niet ten koste gaan van de betaalde formatie van de professionele organisatie.

Voor de medewerkers geldt via de CAO dat er geen sprake mag zijn van verdringing van arbeid.

Er wordt geen leeftijdsgrens gesteld voor vrijwilligerswerk. In de praktijk zal steeds gekeken worden welke vrijwilliger het beste past bij welke werkzaamheden. De verantwoordelijkheid voor het vaststellen, evalueren en bijstellen van het beleid ligt bij de directeur-bestuurder.

## 3 REGELINGEN EN AFSPRAKEN

### a Registratie en vrijwilligersovereenkomst

Wanneer vrijwilligers 'in dienst' treden worden NAW gegevens verzameld en geregistreerd. Dit gebeurt centraal. Registratie is nodig voor de verzekering en aanvraag VOG. De vrijwilliger tekent voor akkoord voor het verwerken van zijn persoonsgegevens (zie bijlage) en krijgt de privacy verklaring uitgereikt (zie bijlage). De te maken afspraken worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.

### b Werving en selectie

Vrijwilligers worden geworven met behulp van globale profielschetsen met criteria voor competenties en ervaring. Het wervingsgesprek vindt plaats met de professional belast met de werving en selectie. De werving kan op verschillende manieren: bijv. door mensen direct te benaderen, via de site, via social media, een campagne, lokale pers of via de vrijwilligerscentrale. De keuze van het wervingskanaal is afhankelijk van het type vrijwilliger dat wordt gezocht (bijv. jongere of werkzoekende).

### c Inwerken

De vrijwilliger doorloopt een introductieprogramma waarin kennis wordt gemaakt met collega's en de werkzaamheden. Er geldt een wederzijdse proefperiode van 2 maanden.

### d Informatie, deskundigheid en scholing

Vrijwilligers worden bij aanvang en jaarlijks geïnformeerd over de ontwikkelingen in de bibliotheek. Zo kan de vrijwilliger zich meer verbonden voelen. Daar waar nodig zal op uitnodiging geparticipeerd worden in een werkoverleg. Vrijwilligers worden gestimuleerd deel te nemen aan scholingsbijeenkomsten die van belang zijn voor de uitoefening van hun functie. In sommige gevallen kan dit een voorwaarde zijn om aan de slag te kunnen.

### e Gedragscode

Voor alle vrijwilligers geldt de gedragscode, zoals deze voor alle medewerkers geldt. De gedragscode is opgenomen in de bijlage.

### f Verklaring omtrent gedrag (VOG)

De VOG wordt gevraagd aan alle vrijwilligers. Dit is een voorwaarde om te mogen werken in de bibliotheek. Na ontvangst van de verklaring wordt de vrijwilligersovereenkomst getekend en kan de vrijwilliger starten met zijn werkzaamheden. De bibliotheek vraagt de VOG via digitale weg aan.

### g Waardering

Tegenover het verrichten van werkzaamheden op vrijwillige basis staat geen geldelijke beloning. Waardering voor de inzet wordt op andere manieren gegeven. Naast persoonlijke ontwikkeling zorgt de organisatie voor aantrekkelijke functies, goede werkomstandigheden en persoonlijke aandacht. De vrijwilliger ontvangt bij aanvang van de werkzaamheden een gratis bibliotheekabonnement. Voor het attentiebeleid vrijwilligers wordt verwezen naar de bijlage.

### **h Onkostenvergoeding**

Afhankelijk van de werkzaamheden worden er met de vrijwilligers afspraken gemaakt over vergoeding van onkosten. Veelal zullen dit reiskosten zijn, gemaakt om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. De vigerende reiskostenregeling in de CAO voor medewerkers wordt ook toegepast voor de vrijwillig medewerkers.

### **i Ziekte en afwezigheid**

Bij ziekte, vakantie of afwezigheid meldt de vrijwilliger dit tijdig of zo spoedig mogelijk bij zijn contactpersoon van de bibliotheek. Deze draagt, waar nodig, zorg voor vervanging en onderhoudt in geval van ziekte contact met de vrijwilliger.

### **j Beëindiging samenwerking**

Vrijwilligers kunnen om verschillende redenen vertrekken. Bij vertrek wordt een exitgesprek gehouden met als doel wederzijdse feedback tussen de organisatie en de vrijwilliger. Er wordt aandacht besteed aan het afscheid volgens het attentiebeleid. Indien gewenst ontvangt de vrijwilliger een getuigschrift. Het structureel niet nakomen van de afspraken in de vrijwilligersovereenkomst of bij disfunctioneren, kan de organisatie eenzijdig doen besluiten de samenwerking te beëindigen.

### **k Verzekering**

De vrijwilligers zijn collectief verzekerd voor de WA en ongevallen via de organisatie.

### **l Klachten en geschillen**

In geval van klachten is de contactpersoon het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger. In goed overleg probeert men tot een oplossing te komen. Lukt dat niet of maakt de contactpersoon als partij onderdeel uit van het geschil, dan kan de vrijwilliger zich tot de directeur wenden. In geval van ongewenst gedrag kan een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon.

## **4 HET DOMEIN VAN DE VRIJWILLIGER**

### **a Kritische processen geborgd door professionals**

Niet alle werkzaamheden die professionals uitvoeren kunnen ook door vrijwilligers worden uitgevoerd. Er zijn een aantal kritische processen te benoemen die cruciaal zijn voor het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening. Deze processen dienen door de professionals uitgevoerd te worden.

Binnen de Bibliotheek Achterhoekse Poort zijn de volgende kritische processen benoemd:

- a Coördinatie van de dienstverlening: er is altijd een professional telefonisch bereikbaar of aanwezig;
- b Informatiebemiddeling: het beantwoorden van inhoudelijke vragen;
- c Systeemhandelingen in het bibliotheeksysteem met een financieel risico;
- d Inschrijving en ledenadministratie in het bibliotheeksysteem. Hierbij is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in het geding;
- e Klachtafhandeling (service).

Voor b en d geldt dat vrijwilligers wel klanten in de bibliotheek kunnen helpen met het zelf inschrijven of het reserveren van een boek in het bibliotheekprogramma of het vinden van informatie op internet door gebruik te maken van de publieks pc's. Het doel is met name om klanten te begeleiden in het zelf leren doen.

De vrijwillig medewerker kan zich bezighouden met de collectie, ondersteuning van het zelfbedieningsproces, activiteiten ondersteunen, klanten wegwijs maken en facilitaire werkzaamheden. Met de betreffende vrijwilliger worden afspraken gemaakt en de te verrichten taken worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.

Op programmatisch gebied zijn de kritische processen:

- Programmering van activiteiten op gebied van taal, basisvaardigheden en mediawijsheid voor 0-18 jaar;
- Programmering van activiteiten op gebied van taal, basisvaardigheden en mediawijsheid voor 18 plus;
- Coördineren en faciliteren van activiteiten.

De vrijwilliger kan vanuit eigen deskundigheid een bijdrage leveren aan de inhoudelijke programmering. Het initiatief kan daarbij uitgaan van de organisatie of de vrijwilliger zelf (bijvoorbeeld op het gebied van kunst en cultuur, persoonlijke ontwikkeling).

Om de maatschappelijke functie als bibliotheek optimaal vorm te geven is de Bibliotheek Achterhoekse Poort als werkgever beschikbaar voor de 'geleide' vrijwilliger, die extra ondersteuning nodig heeft bij de uitvoering van taken. Het gaat hier om cliënten van een zorginstelling of cliënten van de gemeente, die in het kader van re-integratie of toeleiding naar werk werkzaamheden verrichten in de bibliotheek. Met geleide vrijwilligers sluit de Bibliotheek Achterhoekse Poort geen vrijwilligersovereenkomst.

## **b Functieprofielen**

Bij gerichte werving zal gebruik gemaakt worden van de huidige functieprofielen. De huidige profielen zijn niet opgenomen in dit beleidsplan.

Afspraken met de 'geleide' vrijwilliger over de te verrichten werkzaamheden worden vastgelegd in een overeenkomst tussen bibliotheek en de toeleidende instantie.

## **c Aansturing en begeleiding**

Binnen de dBoS, Taalhuis, Digisterker en vergelijkbare diensten is de professionele organisatie ondersteunend aan de vrijwilligers. Deze diensten vragen een andere vorm van coördineren en begeleiden. De vrijwilliger treedt zelfstandig op, met een verantwoordelijk contactpersoon in de bibliotheek en een aanspreekpunt bij de samenwerkingspartner. De bibliotheek werkt in de organisatie, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers nauw samen met andere organisaties als de Stichting Lezen en Schrijven, welzijnsorganisaties, ROC en de gemeente.

Daarnaast blijft de meer traditionele inzet van vrijwilligers, waarbij de medewerkers van de bibliotheek aansturend zijn, bestaan. Uitgangspunt is dat alle vrijwilligers een professionele betaalde medewerker als contactpersoon hebben voor informatie, coördinatie en/of begeleiding.