

Vrijwilligersbeleid de Bibliotheek Gelderland Zuid 2024 – 2028



Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1: Uitgangspunten

- 1.1. Definitie van vrijwilligerswerk
- 1.2. Doelstellingen van het vrijwilligersbeleid
- 1.3. Visie op vrijwilligerswerk binnen de bibliotheek
- 1.4. Doelstellingen voor de organisatie
- 1.5. Doelstellingen voor vrijwilligers bij de bibliotheek
- 1.6. Positie van de vrijwilliger in de organisatie
- 1.7. Rechten en verwachtingen
- 1.8. Vrijwilligersfuncties

Hoofdstuk 2: Concrete uitwerking

- 2.1. Werving
- 2.2. Selectie
- 2.3. Bevestiging van de afspraken
- 2.4. De taak, functie, verantwoordelijkheid en bevoegdheid
- 2.5. Begeleiding
- 2.6. Voortgangsgesprekken
- 2.7. Scholing en training
- 2.8. Beëindiging van de samenwerking
- 2.9. Medezeggenschap
- 2.10. Geschillen
- 2.11. Werkomstandigheden
- 2.12. Privacy
- 2.13. Materiële regelingen
- 2.14. Evaluatie

Bijlagen (op te vragen bij HR / hr@obgz.nl)

Inleiding

Voor de Stichting Openbare Bibliotheek Gelderland Zuid (hierna "de bibliotheek") zijn vrijwilligers onmisbaar. Daarom vindt de organisatie het belangrijk dat er ten aanzien van vrijwilligers goed beleid is vastgesteld en wordt uitgevoerd.

Het vrijwilligersbeleid omvat het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen de organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen na te streven, op een zodanige wijze dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

In dit beleidsstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op de uitgangspunten van het vrijwilligersbeleid en de concrete uitwerking ervan.

Hoofdstuk 1: Uitgangspunten

1.1. Definitie van vrijwilligerswerk

De bibliotheek volgt de definitie van vrijwilligerswerk van de Vereniging Nederlandse Organisaties van Vrijwilligerswerk, NOV. Zij hanteren de volgende definitie:

- Het geheel van activiteiten dat op vrijwillige basis wordt uitgevoerd
- Zonder financiële vergoeding (uitgezonderd eventuele onkostenvergoedingen)
- Met een maatschappelijk doel en voor anderen, hetzij individuen, groepen of de samenleving in haar geheel

1.2. Doelstellingen van het vrijwilligersbeleid

De bibliotheek wil, door middel van dit vrijwilligersbeleid, de plaats van de vrijwilliger in de organisatie helder omschrijven en de rechten van de vrijwilliger en de verwachtingen van de organisatie ten aanzien van haar vrijwilligers vastleggen.

1.3. Visie op vrijwilligerswerk binnen de bibliotheek

De laatste tien jaar is het aantal vrijwilligers flink toegenomen. In 2014 waren dit 50 personen en in 2023 is het aantal ongeveer 550 personen. Samen vertegenwoordigen zij zo'n 25 FTE aan arbeid. Voor de organisatie vervullen de vrijwilligers dus een essentiële rol.

De vrijwilligers dragen in belangrijke mate bij aan het behalen van de doelstellingen en resultaten van de bibliotheek. Doordat onze vrijwilligers uit alle geledingen van onze samenleving komen, verrijken zij het perspectief van de bibliotheek. Dat helpt de bibliotheek als inclusieve organisatie alert te blijven op ontwikkelingen in de maatschappij.

De bibliotheek biedt een grote verscheidenheid aan vrijwilligerswerkzaamheden aan en staat, binnen de mogelijkheden van begeleiding, open voor vrijwilligers van diverse leeftijden, afkomst en achtergrond.

1.4. Doelstellingen voor de organisatie

De bibliotheek is voor de uitvoering van een aantal activiteiten, waaronder bijvoorbeeld het Taalcafé en de VoorleesExpress, in hoge mate afhankelijk van de inzet van

vrijwilligers. De bibliotheek stelt eisen aan de vrijwilligers voor wat betreft hun beschikbaarheid, het nemen van verantwoordelijkheid en wat betreft hun werk- en denkniveau.

Vrijwilligers kunnen zich voor langere of kortere tijd, structureel of incidenteel, aan de bibliotheek binden.

Met alle vrijwilligers worden afspraken gemaakt over hun werkzaamheden en tijdsinzet. Het uitgangspunt hierbij is dat de wensen en mogelijkheden van de individuele vrijwilliger aansluit bij die van de bibliotheek. De bibliotheek staat nadrukkelijk open voor vrijwilligers die speciale expertise en vaardigheden in willen brengen die de dienstverlening ten goede komen.

1.5. Doelstellingen voor vrijwilligers bij de bibliotheek

De bibliotheek vindt het belangrijk dat het vrijwilligerswerk zowel voor de vrijwilligers als voor de organisatie een meerwaarde heeft. In de eerste plaats is het belangrijk dat het vrijwilligerswerk als plezierig wordt ervaren en dat het binnen een prettige sfeer plaatsvindt. Verder kunnen vrijwilligers, afhankelijk van hun persoonlijke behoeften en motieven, met het vrijwilligerswerk bij de bibliotheek:

- Hun kwaliteiten, vaardigheden en deskundigheid in praktijk brengen en ontwikkelen
- Invulling geven aan de wens om een maatschappelijke bijdrage te leveren
- Hun vrijetijd zinvol en met plezier doorbrengen
- Hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten, waaronder re-integreren

1.6. Positie van de vrijwilliger in de organisatie

Binnen de bibliotheek bestaat een duidelijk onderscheid tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Beroepskrachten zijn allen, die een arbeidsovereenkomst hebben met de bibliotheek. Beroepskrachten worden aangesteld op basis van hun door opleiding en ervaring verkregen kennis en vaardigheden. Vrijwilligers zijn allen, die vanuit betrokkenheid met de organisatie, uit eigen keuze, onbetaalde werkzaamheden verrichten voor de bibliotheek. Vrijwilligers worden ingezet op basis van hun interesses, competenties en motivatie.

Beide groepen hebben eigen taken en verantwoordelijkheden. De verantwoordelijkheid voor de taakuitvoering van de vrijwilliger ligt bij de beroepskracht (begeleider). Het vrijwilligersbeleid is van toepassing op alle vrijwilligers bij de bibliotheek die taken voor de bibliotheek uitvoeren. Daarom dienen zowel vrijwilligers als begeleiders binnen de bibliotheek dit beleid te kennen en uit te voeren. De bibliotheek spant zich hiertoe in.

1.7. Rechten en verwachtingen

Vrijwilligers van de bibliotheek hebben recht op:

- Werk dat zo goed mogelijk aansluit bij hun kwaliteiten en wensen
- Goede werkomstandigheden waaronder een veilige werkplek
- Aandacht en waardering
- Goede begeleiding
- Scholing en training, in overleg en soms verplicht
- Waarderingsbeleid (waaronder kerstattentie, verjaardagskaart, eventuele borrel, attenties bij bijzondere omstandigheden etc.)
- WA-verzekering en ongevallenverzekering
- Op verzoek het verstrekken van een referentie

De organisatie verwacht van vrijwilligers dat zij:

- Zich conformeren aan het algemene beleid en het vrijwilligersbeleid van de bibliotheek
- Zich houden aan de verplichting tot geheimhouding conform het privacyreglement, tijdens en ook na beëindiging van het vrijwilligerswerk
- Verhinderings-, ziekte- en vakanties tijdig melden en zo mogelijk vervanging regelen door collega-vrijwilligers
- Een gemotiveerde inzet tonen en afgesproken activiteiten verrichten
- Zich houden aan de afgesproken omgangsregels t.a.v. klanten, samenwerkingspartners en beroepskrachten
- Aanwezig zijn bij (vrijwilligers)overleggen en voortgangsgesprekken
- Een samenwerkingsovereenkomst aangaan met de organisatie

1.8. Vrijwilligersfuncties

Vrijwilligers kunnen ondersteunende en uitvoerende taken verrichten t.a.v. de verschillende organisatieonderdelen. Voor de meest voorkomende functies is een profielschets gemaakt. Door duidelijke afspraken en door het aangeven van grenzen aan het vrijwilligerswerk wordt voorkomen dat vrijwilligers worden ingezet ter vervanging van taken die normaliter door beroepskrachten worden uitgevoerd. Vrijwilligers voeren hun taken uit onder supervisie en met ondersteuning van de professionele organisatie.

De bibliotheek volgt de cao Openbare Bibliotheken. Artikel 62 van de cao 2023-2024 gaat over vrijwilligers. Dat artikel stelt dat de inzet van vrijwilligers beperkt dient te blijven tot een aanvulling op de professionele organisatie en dat de inzet van de vrijwilligers niet ten koste mag gaan van de betaalde formatie van de professionele organisatie. In onze organisatie vullen vrijwilligers geen functies in waarvoor gewoonlijk personeelsleden worden ingezet. In voorkomende gevallen kan de directie besluiten van dit beleid af te wijken. De OR wordt van een dergelijk besluit op de hoogte gesteld.

De meest voorkomende vrijwilligerstaken zijn:

Vestigingen

Ondersteuning van de beroepskrachten in de vestigingen (host)
Bibliotheek aan Huis vrijwilliger

Educatie

VoorleesExpress

Voorlezers

Vrijwilliger in een Bibliotheek op school (valt niet onder vrijwilligersbeleid van de bibliotheek, deze personen zijn vrijwilligers van de scholen)

Programmering

Taalcafé vrijwilliger

Taalhuis vrijwilliger

Ondersteuning van de programmamakers in de vestigingen (host)

Bedrijfsvoering

Vrijwilligers collectie

Hoofdstuk 2: Concrete uitwerking

2.1. Werving

De eerstverantwoordelijken voor de werving zijn de beroepskrachten (het team en de leidinggevende) waar de vrijwilliger gewenst is en waar deze actief zal zijn. Voor dit werven kan er gebruik worden gemaakt van verschillende kanalen:

- Via via, warme contacten in de netwerken van de teamleden.
- Via een advertentie op de website van de bibliotheek en via sociale media
- Via posters in vestigingen
- Via lokale media
- Et cetera

Daarnaast kunnen vrijwilligers een open sollicitatie sturen via de website van de bibliotheek. In dat specifieke geval zoekt HR naar een goede match, of de potentiële kandidaat wordt een tijdje in portefeuille gehouden.

2.2. Selectie

Met iedere kandidaat-vrijwilliger vindt een kennismakingsgesprek door de betreffende beroepskracht plaats. Tijdens dit gesprek wordt besproken of het aangeboden vrijwilligerswerk bij het profiel van de kandidaat past. Na afloop van het gesprek wordt afgesproken of en wanneer het vrijwilligerswerk start. Na een maand vindt er een tweede gesprek plaats waarin er besproken wordt of er voldoende sprake is van een match.

Iedereen die met kwetsbare doelgroepen werkt (bv. met minderjarigen, of met leden die gebruik maken van Bibliotheek aan Huis of met kwetsbare ouderen die hulp vragen bij digitale zaken) moet voor aanvang van de werkzaamheden beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Na vijf jaar wordt er door HR om een nieuwe VOG gevraagd, om te beoordelen of een vrijwilliger deze nog steeds krijgt. HR zet dit proces in gang, toelichting over werkwijze en de regels zijn te lezen in bijlage 3.

2.3. Bevestiging van de afspraken

Als er na een maand wordt besloten dat vrijwilliger en de bibliotheek met elkaar verder willen, dan wordt er een samenwerkingsovereenkomst (bijlage 1) opgesteld waarin onderstaande zaken schriftelijk zijn vastgelegd:

- De beschrijving van werkzaamheden
- Wie verantwoordelijk is voor de uit te voeren werkzaamheden
- Hoe de begeleiding door beroepskrachten wordt georganiseerd
- De algemeen geldende afspraken en regels omtrent verzekeringen, vakanties, ziekte en geheimhoudingsplicht.

2.4. De taak, functie, verantwoordelijkheid en bevoegdheid

De vrijwilliger werkt alleen, met collega-vrijwilligers en/of beroepskrachten. De beroepskracht is verantwoordelijk voor het realiseren van de in het beleidsplan geformuleerde en in het activiteitenplan uitgewerkte doelen.

Als de werkzaamheden worden uitgevoerd door een vrijwilliger dan wordt de taak, en de verantwoordelijkheid voor die taak, aan de betreffende vrijwilliger gedelegeerd en tevens de bevoegdheid om die taak naar behoren uit te voeren. Vanzelfsprekend vindt deze delegatie plaats op basis van wederzijdse wensen en op basis van de kennis en

vaardigheden van de vrijwilliger en binnen de grenzen van het vrijwilligersbeleid. De beroepskracht blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoering en het resultaat. Voor de meest voorkomende werkzaamheden zijn profielschetsen opgesteld (bijlage 2).

2.5. Begeleiding

Iedere vrijwilliger wordt aan een vaste begeleider gekoppeld. Dit is de beroepskracht waar mee de vrijwilliger direct samenwerkt en onder wiens verantwoordelijkheid de vrijwilliger functioneert. De begeleidende beroepskracht werkt nieuwkomers in. Zo mogelijk wordt een collega-vrijwilliger ingezet om de vrijwilliger in te werken op de dagelijkse werkzaamheden.

2.6. Voortgangsgesprekken

De voortgangsgesprekken tussen de vrijwilliger en diens begeleider hebben als doel eenmaal per jaar stil te staan bij de wederzijdse samenwerking en wensen. Dit kan in de vorm van een individueel gesprek maar ook in de vorm van een groepsgesprek plaatsvinden als de vrijwilligers in een team samenwerken. Ter sprake komen onder andere de werkomstandigheden, samenwerking, werk materiaal, wensen en behoeften voor de toekomst en mate van ontplooiing van de vrijwilliger(s). De begeleider initieert het gesprek.

De afspraken worden door de begeleider vastgelegd in een tussentijdse evaluatie (bijlage 5). De vrijwilliger ontvangt een kopie van het verslag. De beroepskracht stuurt ook een kopie aan HR, die dit in een digitaal dossier bewaart. Buiten dit jaarlijkse voortgangsgesprek is het voor een vrijwilliger en begeleider altijd mogelijk een tussentijds gesprek te voeren.

2.7. Scholing en training

De bibliotheek organiseert drie keer per jaar een (verplichte) startbijeenkomst voor alle nieuwe beroepskrachten én vrijwilligers. Tijdens deze onboarding wordt de Bibliotheek Gelderland Zuid geïntroduceerd. Daarnaast organiseert de bibliotheek twee keer per jaar een themabijeenkomst voor vrijwilligers.

De vrijwilligers van de bibliotheek kunnen via hun bibliotheekabonnement gratis gebruik maken van een groot deel van de online GoodHabitZ trainingen. Tot slot biedt de bibliotheek waar mogelijk scholing en training aan die noodzakelijk is voor het uitoefenen van het vrijwilligerswerk. Dit gebeurt altijd in overleg met de vrijwilliger. Bij veranderende eisen aan de functie en werkzaamheden kunnen noodzakelijke scholingen verplicht gesteld worden.

2.8. Beëindiging van de samenwerking

Mocht de vrijwilliger of de bibliotheek afscheid willen nemen dan wordt er een exitgesprek aangeboden. In het exitgesprek wordt de samenwerking geëvalueerd en worden desgewenst afspraken gemaakt over hoe de vrijwilliger nog bij de organisatie betrokken wil blijven. De verantwoordelijke beroepskracht voert dit gesprek met de vrijwilliger. De uitkomsten worden naar HR gestuurd en gedocumenteerd (bijlage 6). Eventuele gesignaleerde knelpunten worden besproken in de organisatie.

2.9. Medezeggenschap

Vrijwilligers hebben invloed op hun directe werkzaamheden. Daar waar veel vrijwilligers samenwerken kan een vrijwilligersoverleg plezierig zijn voor medezeggenschap. Adviezen

van de vrijwilligers worden door de betreffende begeleiders (en indien relevant ook door HR en het Management Team (MT)) meegewogen in hun beslissingen.

Vrijwilligers moeten initieel bij hun begeleider terecht kunnen om input te leveren. Een begeleider bepaalt of er ruimte is om met de input aan de slag te kunnen gaan of brengt de input verder in de organisatie. Vrijwilligers worden uitgenodigd en gestimuleerd om mee te praten tijdens de tweejaarlijkse themabijeenkomsten die we organiseren (zie 2.7 Scholing en training). Dit is een moment voor verdieping en om ideeën met elkaar te delen en input op te halen bij vrijwilligers.

2.10. Geschillen en klachten

Een geschil of klacht wordt in eerste instantie besproken met de begeleider. Komen partijen er niet uit, dan wordt de teammanager (de leidinggevende van de begeleider) geraadpleegd en eventueel HR.

Bij klachten over omgangsvormen is de klachtenregeling (bijlage 4) van de bibliotheek van toepassing. De vrijwilliger kan ook gebruik maken van de diensten van de externe vertrouwenspersoon van de bibliotheek.

2.11. Werkomstandigheden

De Arbowetgeving geldt in beginsel niet voor vrijwilligers. De bibliotheek heeft wel een zorgplicht voor iedereen die werkzaamheden uitvoert voor de organisatie, en voert deze ook uit. Voor vrijwilligers zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- De vrijwilliger heeft recht op een goede en veilige werkplek
- Op de werkplek is een calamiteitenplan aanwezig betreffende het handelen in geval van brand en andere calamiteiten (indien niet van toepassing, dan wordt hier in de inwerkprocedure over gesproken)
- Er is tijdens de uitvoering van de werkzaamheden een beroepskracht bereikbaar in geval van vragen (indien niet de eigen begeleider, dan is tijdens kantooruren de klantenservice bereikbaar op nummer 024-3274911).
- Tijdens onboarding wordt aandacht besteed aan gezond en veilig werken.

2.12. Geheimhouding

De bibliotheek is gehouden aan de wet op de privacy. De samenwerkingsovereenkomst met vrijwilligers zegt daarover: *"De vrijwilliger is tijdens de duur en na het einde van deze overeenkomst verplicht tot strikte geheimhouding over alles wat hij/zij/hen over de organisatie en de klanten te weten is gekomen. Het gaat hierbij om informatie waarvan de vrijwilliger het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden."*

2.13. Materiële regelingen

De bibliotheek betaalt geen vrijwilligersvergoeding. Voor alle bij de bibliotheek werkzame vrijwilligers gelden onderstaande regelingen:

Onkostenvergoeding

De kosten die de vrijwilliger maakt als gevolg van de uitvoering van de afgesproken werkzaamheden, kunnen worden vergoed. Hierover worden vooraf afspraken gemaakt met de verantwoordelijke beroepskracht.

Reiskostenvergoeding

De bibliotheek betaalt geen reiskostenvergoeding, in bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken. In die gevallen worden de reiskosten op basis van reizen met OV tweede klasse vergoed. Hiertoe worden declaratieformulieren ingevuld.

Waarderingsregeling

De bibliotheek hecht veel waarde aan erkenning en waardering van haar vrijwilligers. De bibliotheek biedt de volgende attenties aan:

- Een verjaardagskaart
- Een eindejaarsattentie (in de vorm van een kerstpakket)
- Een uitnodiging voor de jaarlijkse personeelsbijeenkomst
- Een boekenbon (€ 15) bij vertrek, wanneer de vrijwilliger minimaal een jaar betrokken is geweest

En voor de vrijwilligers die op een wekelijkse basis werkzaamheden verrichten:

- Een bibliotheekabonnement

Verzekeringen

De vrijwilliger is verzekerd voor zowel woon- werkverkeer via de WEGAS verzekering, als voor aansprakelijkheid via de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

Vrijwilligerswerk en een uitkering

De bibliotheek adviseert vrijwilligers met een uitkering altijd vooraf te overleggen met de uitkeringsinstantie over toestemming voor het verrichten van vrijwilligerswerk en de geldende voorwaarden. De bibliotheek heeft een Culturele ANBI-status. Voor vragen of het invullen van formulieren t.b.v. het UWV, kan een vrijwilliger terecht bij HR.

2.14. Evaluatie

Het vrijwilligersbeleid wordt aan het einde van de looptijd geëvalueerd in het MT en met de Ondernemingsraad (OR). Indien er vanuit de organisatie eerder signalen komen voor verbeterpunten, dan is HR hiervoor aanspreekpunt. Waar nodig en in het belang van de organisatie of vrijwilligers is er aanpassing mogelijk.

We onderzoeken de mogelijkheid om in 2024 het keurmerk NOV-keurmerk (www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl) te behalen, dit levert een certificering op voor een periode van vier jaar.

Bijlagen

De bijlagen zijn op te vragen bij HR (hr@obgz.nl)

Bijlage 1: Samenwerkingsovereenkomst

Bijlage 2: Profielschets van de meest voorkomende werkzaamheden

Bijlage 3: Procedure aan- en afmelding vrijwilliger en aanvraag VOG

Bijlage 4: Gedragscode en klachtenregeling

Bijlage 5: Voortgangsgesprek

Bijlage 6: Exitgesprek