

Vrijwilligersbeleid 2016 - 2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
Inleiding	2
Evaluatie.....	2
Nieuw beleid.....	3
De komende periode werken we aan :.....	5
Begroting	6
Tot slot.....	6

Inleiding

Vrijwillige inzet is één van de pijlers waar de Bibliotheek Hoeksche Waard van oudsher op steunt. In de periode 2011-2015 is het accent van het vrijwilligerswerk in de bibliotheek naast continue inzet ook steeds meer op projectmatige inzet komen te liggen ten behoeve van bijvoorbeeld de voorlees- en taal projecten.

De Bibliotheek Hoeksche Waard heeft de ambitie in de komende beleidsperiode 2016-2020 op meer locaties en in meer vormen zichtbaar te zijn. Daarbij wordt grote waarde gehecht aan borgen van de benodigde deskundigheid en verankering in de lokale gemeenschap. Uit het oogpunt van maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt bewust gekozen voor het versterken van de inzet van vrijwilligers ter ondersteuning van en als aanvulling op de professionele dienstverlening. Naast de bijdrage die vrijwilligers leveren om onze ambities te kunnen realiseren bieden vrijwilligers ook maatschappelijke meerwaarde. Alle redenen om het bestaande vrijwilligersbeleid te actualiseren tot een vrijwilligersbeleid nieuwe stijl.

Evaluatie

Na de fusie tot de Bibliotheek Hoeksche Waard is een uniform beleid ontwikkeld. Werd voorheen alleen in de gemeente Binnenmaas met vrijwilligers gewerkt, nu worden vrijwilligers breder ingezet: zowel voor meer vestigingen als meer werkzaamheden, zowel ondersteunend als in projecten. In de beleidsnota 2011-2013 zijn de uitgangspunten verwoord om het mogelijk te maken dat de sociale samenhang in de regio versterkt wordt door het stimuleren van de maatschappelijke inzet. De uitgangspunten waren:

- a) Er worden meer vrijwilligers ingezet **ter ondersteuning** van de beroepskrachten in de vestigingen.
- b) Er worden meer vrijwilligers ingezet bij speciale projecten, zoals workshops kennisoverdracht(knoppen shop, klik en tik, mediavaardigheden), HIB, MUP, BIB.
- c) Er worden in de bibliotheken 's-Gravendeel, Heinenoord, Mijnsheerenland en Puttershoek **ter aanvulling** op de beroepskrachten vrijwilligers ingezet.
- d) Per te onderscheiden vrijwilligersfunctie wordt een functieprofiel of projectbeschrijving opgesteld.
- e) In alle vestigingen worden voortgangsgesprekken en projectevaluaties ingevoerd. Hiertoe is een afzonderlijk protocol opgesteld.
- f) In alle vestigingen is een protocollenboek aanwezig waarin vrijwilligers de voor hen relevante procedures en instructies kunnen vinden.
- g) Nieuwe vrijwilligers krijgen een inwerkprogramma (op schrift gesteld) en gedurende het inwerktraject een mentor toegewezen. Bij projecten is dit toegespitst op het project volgens de projectbeschrijving.
- h) Van vrijwilligers die niet kunnen voldoen aan het functieprofiel en/of in de praktijk niet goed meer (kunnen) functioneren wordt op gepaste wijze afscheid genomen of naar andere (vrijwilligers) werkzaamheden gezocht.
- i) Jaarlijks wordt in het scholingsplan een budget gereserveerd voor de scholing van vrijwilligers.

De uitgangspunten zijn gerealiseerd (a, c, d, i) De andere zijn gedeeltelijk gerealiseerd en zullen in de komende beleidsperiode verder ontwikkeld worden.

Momenteel worden vrijwilligers ingezet voor de onderstaande taken en projecten:

- a. Bestuursfuncties
- b. Bibliotheek in Beweging
- c. Ondersteuning bij het activiteitenprogramma
- d. Uitlening in: 's-Gravendeel, Heinenoord, Mijnsheerenland en Puttershoek

a. Bestuursfuncties

In de Raad van Toezicht zijn de leden de representanten van de (lokale) samenleving en de gemeenten. Met de nodige bestuursvaardigheden en specifieke kennis op bestuurlijke deelterreinen vervullen zij hun toezichthoudende functie en vormen zij het klankbord voor de directeur.

b. Bibliotheek in beweging in alle vestigingen (BIB)

Vrijwilligers brengen materialen naar ouderen, gehandicapten of chronisch zieken voor wie het moeilijk is om naar de bibliotheek te komen.

Ook het sociale aspect van deze bezoeken is waardevol.

c. Ondersteuning bij het activiteitenprogramma

Vrijwilligers:

- lezen voor aan demente mensen
- zijn actief als taalvrijwilliger;
- voorleesvrijwilligers (kinderen en ouderen) in ontwikkeling
- zijn gastvrouw bij ECA activiteiten

d. Uittening

Vrijwilligers bemensen meerdere dagdelen per week de vestigingen onder *coördinatie van een professionele kracht*.

e. Depot/Huishoudelijk/Logistiek

Vrijwilligers werken onder begeleiding en bieden ondersteuning in het depot, verrichten huishoudelijke en technische werkzaamheden in de vestiging en verzorgen het vervoer van materialen.

Behalve dat de Bibliotheek Hoeksche Waard zelf actief vrijwilligers inzet, wordt er ook nauw samengewerkt met lokale en landelijke (vrijwilligers)instellingen die kunnen bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen. Het betreft o.a.:

- Stichting Welzijn Hoeksche Waard
- Regionale Sociale Dienst (RSD)
- Stichting AC Hoeksche Waard Pameijer
- Careyn
- Zorgwaard

De huidige attentie/onkostenregeling voldoet niet meer en is erg arbeidsintensief.

Vergeleken bij de inzet begin 2011 (62 vrijwilligers) neemt de verscheidenheid qua taken en duur enorm toe.

Nieuw beleid

a. Ontwikkelingen

Een aantal landelijke ontwikkelingen geven de aanleiding tot bijstelling van het bestaande beleid:

- De focus van maatschappelijk georiënteerde organisaties op vrijwillige inzet groeit, enerzijds door afnemende financiën, anderzijds uit oogpunt van participatie.
- Naast de traditionele functies zet de bibliotheek steeds meer in op programmering van lezingen, workshops, uitbreiding educatieve activiteiten en allerhande samenwerkingen waarbij de bibliotheek de rol van spin in het web vervult.
- Steeds meer vrijwilligers en studenten / scholieren worden ingezet om bibliotheekgebruikers workshops of ondersteuning op het gebied van digitale vaardigheden te geven
- Bezuinigingen dwingen bibliotheken tot het maken van keuzes en andere inzet van (personele) middelen
- Naast de 24 uur per dag digitale toegang tot informatie willen gebruikers ook ruimere openingstijden van de fysieke vestigingen
- De nieuwe vrijwilliger heeft zijn intrede gedaan waardoor nieuwe rollen ontstaan van betaalde, deeltijds en vrijwillige medewerkers.
- Vanuit gemeenten wordt een rol gezien voor bibliotheken bij het bevorderen van de participatie. Bibliotheken zijn één van de organisaties waar gemeenten mogelijk geleide vrijwilligers (arbeidsgehandicapten en – participanten) willen plaatsten.

b. Kaders

In het meerjarenbeleidplan 2016-2020 heeft de Bibliotheek Hoeksche Waard de volgende missie geformuleerd:

De Bibliotheek Hoeksche Waard ondersteunt actief bij informele educatie en zelfontplooiing, leesbevordering, mediawijsheid, preventie en bestrijding van laaggeletterdheid, waarbij versterken van de sociale cohesie een belangrijk aandachtspunt is.

Invullen van de missie vraagt om een andere focus op de uitleenfunctie. De bibliotheek wil in dit kader verkennen wat de mogelijkheden zijn van “onbemenste” openingsuren of het bieden van een “beperkte” dienstverlening met vrijwilligers.

De CAO Openbare Bibliotheken (2015-2019) geeft kaders voor het werken met vrijwilligers. Samengevat staat de professionele organisatie voor de invulling, continuïteit en doorontwikkeling van de vijf kernfuncties van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen. Vrijwilligers kunnen aanvullend en onder supervisie van professionals werken, vastgelegd in een beleid dat jaarlijks met ondernemingsraad/personeelsvertegenwoordiging geëvalueerd wordt.

c. Uitgangspunten

De Bibliotheek Hoeksche Waard hanteert voor de komende jaren de volgende uitgangspunten:

1. De inzet van vrijwilligers is onontbeerlijk;
2. Voorop staat de maatschappelijke meerwaarde die vrijwilligers kunnen toevoegen. Wat kunnen zij wat beroepskrachten niet kunnen of niet aan toe komen?
3. De inzet van vrijwilligers leidt niet tot uitholling van het bestaande takenpakket van de medewerkers.
4. Vrijwilligers worden bij hun activiteiten professioneel ondersteund en begeleid. Dit is nodig om het vereiste kwaliteitsniveau (certificeringeis) te kunnen blijven leveren;
5. De continuïteit van de dienstverlening en de ruime openingstijden zijn te allen tijde gewaarborgd met de aanwezigheid van professionele medewerkers en/of vrijwilligers;
6. Kerntaken rondom de digitale bibliotheek en lezen, leren en informeren worden uitgevoerd door professionals. Het betreft de taken van het ECA-team en de werkzaamheden van de MIA en MKLV-er;
7. Het management beschikt over de juiste competenties om een mix van professionals en vrijwilligers aan te sturen.
8. De professionals zijn voldoende toegerust om vrijwilligers te begeleiden.

d. Vrijwilligers in de Frontoffice

Vrijwilligers worden nu ingezet ter ondersteuning van de uitlening. Deze rol kan verder uitgebreid worden naar de rol van gastheer/gastvrouw in zowel bemande als onbemande uren. De bibliotheek kan daardoor meer als ontmoetingsplek benut worden.

De taken van vrijwilligers (maximaal twee per dienst) kunnen bestaan uit:

- Het ontvangen en verwelkomen van de klanten
- Wegwijs maken in het gebouw;
- Beantwoorden van eenvoudige collectiegebonden vragen met gebruik van de publieksterminals;
- Helpen bij het bedienen van de (zelfbediening)apparatuur;
- Helpen bij het maken van boekpresentaties;
- Sorteren, opruimen en frontaal presenteren van media;
- Het houden van toezicht en bijdragen aan een gevoel van veiligheid.

e. Vrijwilligers ter ondersteuning van activiteiten

Op dit moment worden vrijwilligers al ingezet voor de boekendienst in beweging (aan huis) en de rol van gastvrouw bij activiteiten. Vrijwilligers kunnen breder ingezet worden voor de volgende activiteiten:

- Participeren in de activiteiten commissie;
- Ondersteunen bij het mede organiseren en de uitvoering van activiteiten;
- Voorleesvrijwilliger;
- Voorleesexpress (het voorlezen aan kinderen van buitenlandse afkomst bij hen thuis)
- Doe het zelf klussen;
- Magazijn/depot ondersteuning
- Verzorgen van de lessen door de vrijwillige Digisterkerdocenten
- Taalvrijwilliger bij bestrijding en preventie laaggeletterdheid

f. Ontwikkeling vrijwillige inzet

De verdere ontwikkeling is mede afhankelijk van het vrijwilligersaanbod. Het is niet ondenkbaar dat het aanbod aan vrijwilligers per vestiging sterk van elkaar kan verschillen. Wat betekent dit voor de dienstverlening?

- a. Het activiteitsaanbod op een vestiging kan sterk afhankelijk zijn van het vrijwilligersaanbod, dat wil zeggen: minder vrijwilligers leidt tot minder activiteiten; bij de inzet zal ook rekening gehouden worden of het gesubsidieerde activiteiten (trede 1 of 2) of kostendekkende (trede 3 of 4) betreft.

- b. Bij de dienstverlening in de Frontoffice zal de Bibliotheek Hoeksche Waard altijd prioriteit stellen bij de continuïteit van dienstverlening. Oftewel: we kunnen onze openingstijden alleen uitbreiden als we er zeker van zijn dat we deze openingstijden minimaal voor een jaar kunnen garanderen.

De komende periode werken we aan:

a. Samenwerking professionele krachten en vrijwilligers

Het steeds meer inzetten van vrijwilligers op meer terreinen stelt eisen aan de samenwerking tussen en vraagt om duidelijke rollen van de professionals en de vrijwilligers. De bibliotheek is en blijft verantwoordelijk voor de dienstverlening en daarom werken de vrijwilligers altijd onder de verantwoordelijkheid van de professionals.

Professionele krachten worden geselecteerd op basis van opleiding, kennis, ervaring en benodigde competenties voor het werk in de organisatie en branche. Zij staan borg voor de invulling, continuïteit en doorontwikkeling van de kernfuncties. Op basis van het functieprofiel zijn medewerkers middels resultaatafspraken mede verantwoordelijk voor het totaal.

Bij selectie van vrijwilligers ligt het accent op persoonskenmerken en de toegevoegde waarde uit oogpunt van verbinding met de lokale samenleving. Op basis van het profiel zijn vrijwilligers verantwoordelijk voor een specifieke (deel)taak.

Zowel beroepskrachten als vrijwilligers zijn uit dezelfde interesse bij de bibliotheek betrokken. Dat is een belangrijke voorwaarde voor de samenwerking binnen de organisatie, waarbij een ieder vanuit zijn positie en deskundigheid een bijdrage levert aan het gemeenschappelijke doel. Beiden willen en kunnen elkaar herkennen en erkennen.

b. Sturing

De verschillende initiatieven op het terrein van vrijwilligerswerk worden op elkaar afgestemd door zowel de Teamleider Vrijwilligers en Hoofd Frontoffice als de Manager ECA.

De dagelijkse aansturing van de vrijwilligers op een vestiging of afdeling valt onder de professionele medewerker.

De leidinggevende taken worden door de Teamleider Vrijwilligers, Hoofd Frontoffice en de Manager ECA uitgevoerd, zij zijn (eind)verantwoordelijk voor de vrijwilligers in hun team.

c. Werving en selectie

Tal van organisaties dingen naar de belangstelling van de vrijwilliger. De concurrentie is groot. Dit betekent dat de Bibliotheek Hoeksche Waard zich zal moeten onderscheiden. Daarnaast is werving en selectie van belang om de juiste persoon op de juiste plek te hebben. Vraag en aanbod dienen dan ook goed op elkaar te worden afgestemd.

Bij het werven van vrijwilligers presenteert de Bibliotheek Hoeksche Waard zich nadrukkelijk als organisatie in het hart van de samenleving. Uit oogpunt van diversiteit en afspiegeling van de lokale samenleving wordt gestreefd naar uitbreiding van de vertegenwoordiging van mannen en jongeren. De selectie van vrijwilligers vindt plaats op basis van profiel en motivatie.

d. Begeleiding en scholing

Begeleiding en scholing kunnen bijdragen aan de kwaliteit van het werk en de motivatie van de vrijwilligers binnen de Bibliotheek Hoeksche Waard. De begeleiding bestaat uit:

- Taakgerichte ondersteuning waarin het werk en de voortgang vooropstaan; een vrijwilliger kan hiervoor gekoppeld worden aan een medewerker.
- Het bijwonen van het werkoverleg of themabijeenkomst of -lunch waarbij diverse onderwerpen aan de orde kunnen komen (bijv. mediawijsheid, promoten productaanbod, e-books, apps, stimuleren zelfredzaamheid van de klant)
- 1x per jaar zal de leidinggevende een kort evaluatiegesprek voeren met elke vrijwilliger die een substantieel aantal uren werkt.
- Met de overige vrijwilligers zal op eigen verzoek of bij gebleken noodzaak een gesprek worden aangegaan.

Randvoorwaarden

a. Wederzijdse verantwoordelijkheden

Vrijwilligerswerk is niet verplicht: de vrijwilliger kiest ervoor om in vrijheid taken op zich te nemen. De positie van de vrijwilliger kent geen wettelijke bescherming. Vrijwilligerswerk is echter niet vrijblijvend, de vrijwilliger gaat een verplichting aan. De organisatie rekent op hem.

Met de reguliere vrijwilligers worden er wederzijdse afspraken gemaakt en vastgelegd in de overeenkomst. (zie bijlage) Van beide partijen mogen inspanningen worden verwacht om de werkverhouding en de omstandigheden te optimaliseren. In de overeenkomst worden de concrete afspraken over de termijn waarvoor, het eventuele werkrooster en een omschrijving van taken vastgelegd.

b. Attentieregeling

De bibliotheek heeft een attentieregeling opgesteld, de vrijwilligers ontvangen geen betaling voor de verrichte werkzaamheden. (Zie bijlage.)

c. Verzekeringen

Ongevallenverzekering: Daar waar op gemeenteniveau een ongevallenverzekering is afgesloten voor vrijwilligers sluit Bibliotheek Hoeksche Waard daar op aan. Voor de overige vrijwilligers is een ongevallenverzekering afgesloten door bibliotheek Hoeksche Waard. Deze dekking geldt uitsluitend tijdens de daadwerkelijke uitoefening van de functie.

Wegam-verzekering :Voor alle medewerkers van de bibliotheek is een Wegam-verzekering afgesloten, hieronder valt ook de vrijwillige medewerker. Het betreft hier een aansprakelijkheidsverzekering inzake bestuurders van motorrijtuigen. De vrijwillige medewerker is verzekerd voor schade aan voertuigen indien deze op weg naar het werk of in werktijd veroorzaakt zijn.

Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering: Voor vrijwilligers die een bestuursfunctie bekleden is een speciale verzekering afgesloten die hen dekt tegen aansprakelijkheid.

d. Overige aansprakelijkheid

De regeling voor de aansprakelijkheid voor schade die een vrijwilliger lijdt dan wel veroorzaakt, is gelijk aan de op dit moment door het Ministerie van OCW gehanteerde regeling:

De bibliotheek zal de vrijwilliger niet aanspreken voor de door hem tengevolge van de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden aan de dienst dan wel aan derden toegebrachte schade, tenzij er sprake is van grove schuld of nalatigheid dan wel opzet van de vrijwilliger;

- Indien schade is ontstaan door de schuld van de bibliotheek, ontstaat er altijd een verplichting voor de bibliotheek om de schade te vergoeden;
- Bij schade is de vrijwilliger verplicht zijn coördinator direct na het ontstaan ervan op de hoogte te stellen.

e. Begroting

Het inzetten van vrijwilligers in een organisatie vraagt een budget. Vrijwilligers ontvangen geen salaris of kostenvergoedingen, maar er moeten wel (beperkte) kosten gemaakt worden. In de jaarlijkse begroting zal rekening gehouden moeten worden met verzekeringen, eventueel (interne) scholing en training, begeleiding en attenties. De kosten (van begeleiding tot attentieregeling en verzekeringen) zullen de komende periode inzichtelijk gemaakt worden.

Tot Slot

Dit beleid gaat in op 1 juli 2016 zal jaarlijks worden geëvalueerd.