

Werken met vrijwilligers

Gids voor bibliotheken

Auteur: Rijnbrink

Datum: 30-11-2021

Status: Versie 1.0

**Inhoudsopgave**

[1 Voorwoord 4](#_Toc89176949)

[Inleiding 5](#_Toc89176950)

[DEEL A RICHTEN 7](#_Toc89176951)

[1 Wat voor een organisatie zijn we? 7](#_Toc89176952)

[1.1 Wat is onze visie op vrijwilligers? 7](#_Toc89176953)

[1.2 Wat verstaan we onder vrijwilligers? 8](#_Toc89176954)

[1.3 Wat wil de organisatie bereiken met de inzet van vrijwilligers 9](#_Toc89176955)

[1.4 Op welke (kern)processen zet je vrijwilligers in? 9](#_Toc89176956)

[1.5 Hoe is de relatie tussen vrijwilligers en beroepskrachten? 10](#_Toc89176957)

[1.6 Welke “plek” hebben vrijwilligers in de organisatie? 11](#_Toc89176958)

[1.7 Hoe evalueren we de inzet van vrijwilligers? 11](#_Toc89176959)

[DEEL B: INRICHTEN 12](#_Toc89176960)

[2 Van binnenhalen tot beëindigen 13](#_Toc89176961)

[2.1 Binnenhalen 14](#_Toc89176962)

[2.2 Begeleiden en binden 19](#_Toc89176970)

[2.3 Belonen 22](#_Toc89176971)

[2.4 Behouden 23](#_Toc89176972)

[2.5 Beëindigen 26](#_Toc89176973)

[DEEL C: VERRICHTEN 28](#_Toc89176974)

[DEEL D: HERINRICHTEN 29](#_Toc89176975)

[EXTRA INFORMATIE EN BIJLAGES 30](#_Toc89176976)

[Bijlage 1: Voorbeeld wervingsteksten 46](#_Toc89176977)

[Bijlage 2: Aanmeldingsformulier Vrijwilligers 48](#_Toc89176978)

[Bijlage 3: Vrijwilligersprofielen 49](#_Toc89176979)

[Bijlage 4: Model vrijwilligers overeenkomst 59](#_Toc89176980)

[Bijlage 5: Omgangsregels 64](#_Toc89176981)

[Bijlage 6: Voorbeeld Attentieregeling 66](#_Toc89176982)

[Bijlage 7: Voorbeeld vragenlijst afscheids-gesprek 67](#_Toc89176983)

# Voorwoord

Bibliotheken hebben zich de afgelopen tijd opnieuw uitgevonden. [**De veelheid van taken en brede inzet van activiteiten i**s](#tekst1) niet volledig te realiseren zonder de inzet van vrijwilligers. Zeker niet in combinatie met de vaak teruglopende beschikbare middelen en formatie als gevolg van bezuinigingen. Dankzij vrijwilligers kan de dienstverlening verbreed worden. Daarnaast ontstaan er grote kansen voor sterkere lokale (ver)bindingen van de Bibliotheek met inwoners.

Hoe ben je en blijf je als organisatie aantrekkelijk voor vrijwilligers? Een veel gehoorde vraag van bibliotheken. Het bewustzijn is gegroeid dat werken met vrijwilligers om een volwaardige inbedding vraagt, onder professionele aansturing. Het kan er niet meer ‘zo bij’ gedaan worden en de inzet van vrijwilligers is zeker niet ‘gratis’. De inzet van vrijwilligers vraagt om aandacht, inzet, begeleiding en bereikbaarheid van de beroepskrachten. Daarnaast is het van belang dat de inzet van vrijwilligers een “goede plek” heeft in de organisatie. Dat vraagt om een aantal principiële en organisatorische keuzes, het liefst vooraf.

Rijnbrink stelt deze gids beschikbaar om het werken met vrijwilligers als een cyclisch en continu proces te organiseren. Deze gids kan bibliotheken helpen hun eigen vrijwilligersbeleid te evalueren en te verbeteren. De gids zit ook vol met (**web)links** voor achtergrond informatie en ***tips***. We hopen hiermee dat voor iedereen, zowel voor de vrijwilligers als voor de beroepskrachten, helder is welke lusten en lasten er over en weer zijn. Hiermee hopen we een basis te bieden voor een duurzame samenwerking die voor alle betrokkenen iets wezenlijks toevoegt.

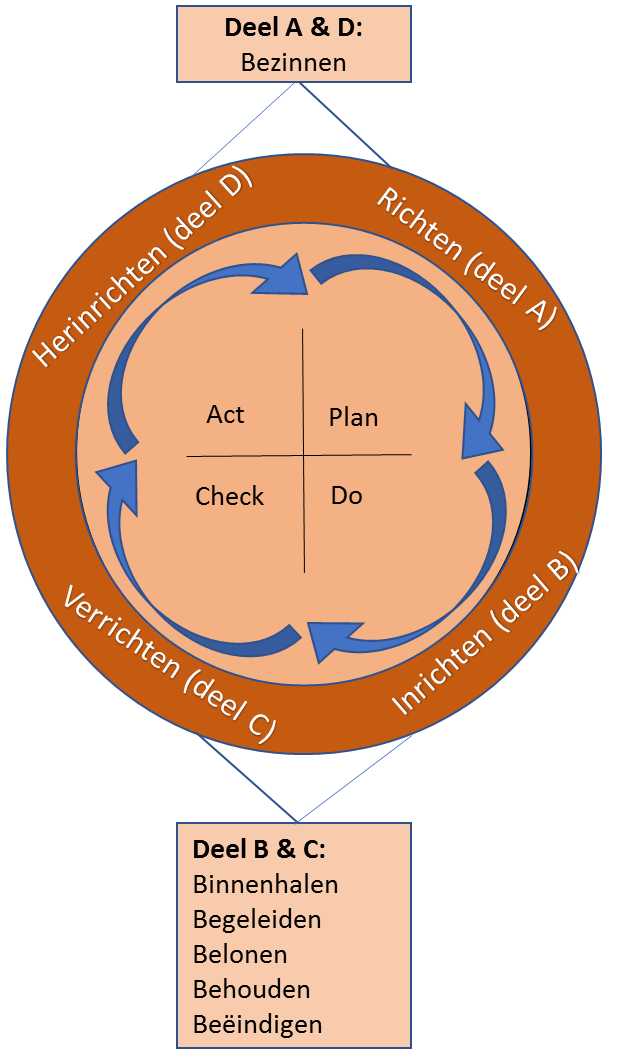
# Inleiding

*Goed vrijwilligersbeleid is een (compact) document dat de visie op het werken met vrijwilligers, concrete voorwaarden en afspraken bevat. Omdat de maatschappij, je organisatie en het vrijwilligerswerk zich ontwikkelen en veranderen is het belangrijk om je vrijwilligersbeleid actueel te houden.*

Aldus de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk ([**NOV**](https://www.nov.nl/default.aspx)**)**.

Deze gids gaat over vrijwilligers die rechtstreeks onder de Bibliotheek vallen (zogenaamde Type A vrijwilligers). Dit type is in aantallen het grootst (SBW, 2017). Bovendien kan je als Bibliotheek sturing geven aan deze groep ‘eigen’ vrijwilligers. Hieronder vallen verschillende [**typen vrijwilligers**](#tekst10)**,** zoals vrijwilligers in de publieksservice, die mensen helpen of een specifieke taak hebben (zoals gastheer/ -vrouw of opruimen). Maar ook vrijwilligers die zich voor een specifiek programma(onderdeel) inzetten of bijvoorbeeld transport of administratieve taken op zich nemen.

De opbouw van deze gids



We gebruiken de kapstok van *Richten-Inrichten-Verrichten- Herinrichten*. Dit sluit aan bij de (landelijke) methodiek van het NOV voor het Keurmerk **‘**[**Vrijwillige inzet Goed Geregeld’**](https://vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl/). Zo komen ook alle onderdelen voor een mogelijke certificering aan bod.

De Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT) hecht veel waarde aan de PDCA cyclus (plan-do-check-act). Het is dan ook raadzaam om in beleidsdocumenten ruimte in te bouwen voor het evalueren en bijstellen (bezinnen / check) van de processen.

De PDCA cyclus en de indeling van *Richten-Inrichten-Verrichten-Herinrichten* hebben beiden het cyclisch denken omarmd. Dit vormt de basis voor het continu verbeteren van processen.

Als het gaat om specifiek de inzet van vrijwilligers, dan hebben verschillende organisaties hier bouwstenen voor ontwikkeld. Veel gebruikt zijn [**de zes B’s van Arcon**](https://www.galant.nl/media/ak5pqhh1/stappen-naar-vrijwilligersbeleid.pdf) voor de onderwerpen die aan de orde komen in vrijwilligersbeleid. Ook deze 6 B’s hebben een circulair karakter en zijn als kapstok gebruikt in deze gids.

* **Deel A ‘Richten’ gaat over de visie op vrijwilligers**

*‘Richten’ gaat over de eerste B: ‘Bezinnen’, waar je stil staat bij wie en wat we als organisatie zijn. Waarom werken we met vrijwilligers, wat hebben we vrijwilligers te bieden,* wat vragen we van hen?

*Hier staat in waarom vrijwilligers bijdragen aan het realiseren van de organisatiedoelen. De visie op vrijwilligers geeft richting aan hoe ver de organisatie wil gaan met vrijwillige inzet en wat ze hier randvoorwaardelijk voor over hebben (geld en tijd).*

* **Deel B ‘Inrichten’ gaat over de manier waarop je je plannen gaat uitvoeren**

*‘Inrichten’ gaat over het expliciet maken van de keuzes die zijn gemaakt (wie, wat, waar, hoe) en deze keuzes doorvertalen naar de juiste randvoorwaarden die nodig zijn om het vrijwilligerswerk goed te regelen. Het gaat hier over de afspraken, regelingen en procedures. De resterende 5 B’s (Binnenhalen, Begeleiden, Belonen, Behouden, Beëindigen) verdiepen hierop.*

* **Deel C ‘Verrichten’ gaat over de praktijk en of daarin alles gaat zoals vooraf bedacht is.**

*Dit is de ervaring over hoe beleid en plannen (onderdeel A en B) in de praktijk uitpakken. Informatie kan komen uit actuele tevredenheidsonderzoeken, verslagen van evaluatiegesprekken of bijvoorbeeld de output van vrijwilligersbijeenkomsten. Maar ook uit informele contactmomenten met vrijwilligers.*

* **Deel D ‘Herinrichten’ gaat over evalueren en leren**

*Evalueren en leren is essentieel om de kwaliteit van de organisatie en het vrijwilligerswerk hoog te houden en te blijven verbeteren. Het gaat hier om wat er concreet wordt gedaan (of niet) met de ontvangen feedback en inzichten.*

# DEEL A RICHTEN

# Wat voor een organisatie zijn we?

Voordat je begint met de inzet van vrijwilligers en/ of het schrijven van vrijwilligersbeleid is het goed om je te realiseren wat maakt dat een vrijwilliger zijn of haar talenten, netwerk en/ of tijd beschikbaar stelt in een onbetaalde functie. [**Hier**](#tekst2) vind je wat beknopte achtergrond over basisbehoeften van vrijwilligers, met o.a. de zelfdeterminatietheorie.

Er bestaan verschillende soorten [**vrijwilligersorganisaties**](#tekst3). De meeste bibliotheken, of samengestelde organisaties met daarin een bibliotheekfunctie, zijn een dienstverlenende organisatie. Vrijwilligers kunnen hierin gerichte en specifieke taken uitvoeren (bijvoorbeeld binnen de kaders van de VoorleesExpress, het geven van cursussen en dergelijke), of werkzaamheden die ondersteunend zijn aan de beroepskrachten (bijvoorbeeld het opruimen van boeken in de uitleenfunctie).

Afhankelijk van wat je met de inzet van vrijwilligers wilt bereiken is het belangrijk om een analyse van je eigen organisatie te maken. Wat voor een vrijwilligersorganisatie zijn we? Hoe zien wij de [**verhouding tussen beroepskrachten en vrijwilligers**](#tekst4)? Hoe ziet onze organisatie eruit qua diversiteit en competenties? Als je een afspiegeling van de samenleving wilt zijn, dan is het goed om inzichtelijk te maken wie en wat er dan nu niet vertegenwoordigd is. Als je de competenties van de organisatie wilt verbreden/ aanvullen dan is het fijn om te weten wat er dan nu nog onvoldoende vertegenwoordigd is. En wat er dan door de inzet van een vrijwilliger met die competentie anders gaat zijn. Welke vraag wordt/ is er daarmee beantwoord?

Om invulling te geven aan wat we voor organisatie (willen) zijn op gebied van werken met vrijwilligers, verdiepen we op een aantal belangrijke vragen.

## Wat is onze visie op vrijwilligers?

*[Hier gaat het over de relatie tussen de missie, visie en het strategische beleid (MJB) van de bieb-organisatie en waarom vrijwillige inzet hierbij gewenst is]*

Het formuleren van goed vrijwilligersbeleid nodigt jou en je organisatie uit tot nadenken over een visie op de inzet van vrijwilligers. Waarom willen wij vrijwilligers inzetten? Wat is de meerwaarde van de inzet van vrijwilligers? Waar en hoe, en met welke taken en verantwoordelijkheden, zet ik mijn vrijwilligers in? Waar ligt de [**grens tussen de inzet van vrijwilligers en die van betaalde krachten**](https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Samenwerking-tussen-beroepskrachten-en-vrijwilligers%20%5BMOV-4544245-1.0%5D.pdf)? Welke boodschap wil ik uitdragen met de inzet van vrijwilligers? Is er wel een boodschap die ik wil uitdragen met de inzet van vrijwilligers, of kiezen we vooral om praktische redenen voor deze inzet? Welke middelen ben ik bereid in te zetten voor het faciliteren van vrijwilligers? Hoe wordt dit financieel en in uren inzet ondersteund? Welke toegang hebben vrijwilligers tot middelen en/of systemen? Welke medezeggenschap/ positie hebben vrijwilligers in de organisatie? Dat zijn een aantal vragen waarvan het goed is ze te beantwoorden.

Een goede visie op werken met vrijwilligers helpt ook het verhaal van vrijwillige inzet te kunnen vertellen. Door álle betrokkenen en niet alleen het MT. Het liefst is die visie ook in onderlinge dialoog tot stand gekomen, zodat alle medewerkers zich hiermee verbonden voelen. De juiste toon, taal en wellicht een visuele vertaling kunnen hieraan bijdragen. Maar het belangrijkste is dat het ’verhaal’ continu ervaren en verteld kan worden en ook aangevuld wordt vanuit dagelijkse werkelijkheid.

De meeste organisaties hebben een missie (waar staan we voor) en een visie (waar gaan we voor) geformuleerd. De missie “richt” je organisatie en programmering. Voortbouwend op het Meerjaren Beleidsplan (MJB), is een [**visie op werken met vrijwilligers nodig**](#tekst5) om de juiste impact te maken met vrijwilligers.

De meeste organisaties hebben een organisatiebrede missie en visie geformuleerd. Vaak zijn aanvullend daarop kernwaarden en/of kernkwaliteiten benoemd. Dit biedt vaak al houvast voor het uitwerken van een visie op het werken met vrijwilligers. Een voorbeeld: Stel dat ergens in de missie staat dat de Bibliotheek “vanuit kennis en deskundigheid ondersteunt bij ieders ontwikkeling”, past de inzet van vrijwilligers zonder specifieke scholing dan in bijvoorbeeld de uitleenfunctie? Hoe ver ga je daar dan in en waar ligt de grens? Wat is dan het verschil tussen een “deskundig” iemand en een “niet deskundig” iemand? De vraag is of er echt een goed antwoord is. Belangrijk is in ieder geval dat het gesprek vooraf gevoerd wordt, zodat iedereen weet waarom bepaalde besluiten wel of niet zijn genomen en waar de grenzen liggen met betrekking tot de inzet.

## Wat verstaan we onder vrijwilligers?

Het is belangrijk je te realiseren dat de inzet van vrijwilligers aan kaders is gebonden. In [**art. 48 van de CAO voor Bibliotheken (2015)**](#tekst6) staat in de randvoorwaarden waarbinnen vrijwilligers (kunnen/ mogen) worden ingezet:

* vrijwilligers werken aanvullend
* ze worden ondersteund door en vallen onder de verantwoordelijkheid van professionele medewerkers
* de werkgever overlegt met OR over het vrijwilligersbeleid en over welk deel van de dienstverlening door vrijwilligers uitgevoerd kan worden
* de inzet van vrijwilligers mag niet ten koste gaan van de betaalde formatie van de professionele organisatie

Duidelijke definities kunnen helpen in het voorkomen van spraakverwarring en met het afbakenen van werkzaamheden. Een verdieping op welke typen vrijwilligers waar en waarvoor het best kunnen worden ingezet kan hierbij helpen. Een indeling van Cubiss gaat uit van [**5 typen vrijwilligers**](#tekst6):

1. de (bibliotheek) ondersteunende vrijwilliger
2. de vrijwilliger publieke dienstverlening
3. de expert-vrijwilliger
4. de actieve burger
5. De geleide vrijwilliger

Het is dan ook belangrijk om aan te geven voor welke onderdelen in de organisatie en op welke “aanvullende taken” zij worden ingezet.

Ook is het zinvol na te denken welke term je (consequent) gebruikt voor vrijwilligers. Steeds vaker horen we de term (vrijwillige) medewerkers, wat alweer een andere lading heeft dan vrijwilligers. Dit betekent ook veel voor hoe je de vrijwilliger betrekt bij ontwikkelingen, informatievoorziening, bijeenkomsten, waardering.

## Wat wil de organisatie bereiken met de inzet van vrijwilligers

*[Vanuit welke invalshoek zijn vrijwilligers belangrijk? Is dit vooral financieel, om een brede maatschappelijke programmering mogelijk te maken, of om ruime openingstijden te kunnen garanderen? Of zit hier een maatschappelijk achterliggend doel, zoals de maatschappelijke (lokale) meerwaarde dankzij vrijwilligers. Of een combinatie hiervan? Welke waarde wil je met deze vrijwillige inzet genereren?]*

Ook bij deze vraag is het goed om naar de missie te kijken. Hoe kunnen we de inzet van vrijwilligers aan deze missie verbinden? Waarom zet je vrijwilligers in, wat voegt deze inzet toe? Ons advies is om daar eerlijk in te zijn. De kans dat (ook) financiële argumenten een belangrijke rol spelen is aanwezig. Meestal is de argumentatie om vrijwilligers breder dan alleen geld en tegelijkertijd maakt het gebrek aan middelen wel dat er andere keuzes worden gemaakt. Soms is de keuze simpelweg: inzet van een vrijwilliger, of het niet kunnen uitvoeren van de taak. Dan gaat het wel over geld, en over de bewuste keuze met argumentatie dat het belangrijk is om de taak wel uit te kunnen voeren. Wat kun je toevoegen aan (maatschappelijke) waarde met de inzet van vrijwilligers? Hierbij mag niet uit het oog verloren worden dat het werken met vrijwilligers ook geld en tijd kost. Hoe wordt hier in de organisatie rekening mee gehouden?

## Op welke (kern)processen zet je vrijwilligers in?

*[Wie bepaalt de taken die de vrijwilliger mag uitvoeren? Welke rollen/ functies zijn er nodig in de organisatie? Zowel in de aansturing / begeleiding van vrijwilligers als van de vrijwilligers zelf? Zijn er taken die niet door vrijwilligers kunnen / mogen worden ingevuld en welke zijn dat dan?]*

Zoals blijkt uit de CAO en uit jurisprudentie is het zaak goed de kaders van de inzet van vrijwilligers in beeld te houden. Vooraf helder maken waar vrijwilligers wel of niet op ingezet mogen en kunnen worden geeft duidelijkheid aan alle betrokkenen. Zo zijn er bijvoorbeeld bibliotheken waar de grens wordt bepaald door de systemen. Vrijwilligers hebben daar geen toegang tot systemen en (leden) administratie, waardoor de werkzaamheden daardoor al worden ingekaderd. Dat besluit is ingegeven door bijvoorbeeld een risico inschatting en de wettelijke richtlijnen vanuit de AVG.

Wanneer je kijkt naar welke rollen en functies er nodig zijn binnen een organisatie en welke taken mogelijk door vrijwilligers uitgevoerd kunnen worden, dan kan het helpen om eerst te kijken naar toegang. Wanneer daar al bepaalde keuzes over zijn gemaakt, dan zijn dat al kaders voor de inzet (uiteraard kun je dit ook omdraaien en eerst kijken naar wat nodig is, en daarna kijken of het past in de context die jullie voor ogen hebben).

Inzet van vrijwilligers draait niet alleen om taken en werkzaamheden van vrijwilligers zelf. De inbedding van deze inzet in de organisatie is erg belangrijk. Dit krijgt onder andere een plek door de organisatie van de begeleiding van vrijwilligers. Wordt er met een “buddy / mentorsysteem” gewerkt waarbij iedere vrijwilliger zijn of haar eigen individuele aanspreekpunt krijgt, terwijl roostering en registratie bijvoorbeeld wel centraal is belegd? Of is er sprake van een vrijwilligerscoördinator die alle taken met betrekking tot vrijwilligers op zich neemt? Welke mogelijkheden tot ontwikkeling biedt je als organisatie? Is dat alleen door de inzet op taken, of biedt je ook aanvullende faciliteiten als bijvoorbeeld intervisie, online en offline trainingen, abonnementen en dergelijke? Een vrijwilliger heeft in meer of mindere mate behoefte aan verbondenheid, competentie en autonomie. Hoe organiseer jij dat in jullie omgeving? En waar liggen de grenzen? Hoewel vrijwilligers geen gesalarieerde krachten zijn is de inzet van vrijwilligers zeker niet gratis. Wat is de organisatie bereid daar in te investeren? In geld en in tijd en middelen.

## Hoe is de relatie tussen vrijwilligers en beroepskrachten?

*[Ga je uit van aansturing, gelijkwaardigheid of ontwikkeling? Hoe ziet de “ruil” eruit? Wat levert hun eigen inzet voor hen zelf op? Ook rekening houdend met de behoeften van de vrijwilligers zoals al eerder is benoemd in de zelfdeterminatie theorie.]*

In relatie tot het bovenstaande is het ook goed te kijken naar de relatie tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Het is lastig om helemaal over gelijkwaardigheid te spreken omdat de beroepskracht altijd een andere positie zal hebben als de vrijwilliger. Daarnaast blijkt uit de praktijk ook dat termen als “aansturing” gevoelig liggen. Een vrijwilliger ziet zichzelf vaak niet als “arbeidskracht” maar als goedwillende leverancier van tijd, inzet en kwaliteit met het doel bij te dragen aan de organisatie. Er is geen formele arbeidsrelatie waardoor ook de verhouding tussen aansturing en uitvoering een andere is dan in de werkgevers-werknemersverhouding. Zoals de [**zelfdeterminatietheorie**](#tekst14) aangeeft zijn verbondenheid, competentie en autonomie belangrijke voorwaarden in het vrijwilligerswerk. Het inspelen op de motivatie van de vrijwilliger draagt bij aan het commitment van de vrijwilliger aan de organisatie. Aan al deze drie zal in meer of mindere mate voldaan moeten worden. Hoeveel verschilt per persoon. Het is raadzaam hier het gesprek over aan te gaan. Met de vrijwilliger, en intern zodat je weet waar de grenzen van de organisatie in deze specifieke rol / functie ligt.

## Welke “plek” hebben vrijwilligers in de organisatie?

*[Welke positie hebben vrijwilligers? Je kunt hier denken aan (mede)zeggenschap, tot welke informatie / systemen hebben zij toegang? Hoe ver reikt hun verantwoordelijkheid? Welke middelen / mensen / faciliteiten zijn beschikbaar voor ondersteuning? Op welke manier wordt onderscheid gemaakt tussen beroepskrachten en vrijwilligers, hoe ziet dat onderscheid eruit en waarom zijn deze keuzes gemaakt?]*

In het voorgaande zijn een aantal van deze aspecten al aan de orde gekomen. Vrijwilligers zijn aanvullend op de beroepskrachten en hebben een andere positie. Dit kan tot uiting komen in toegang tot systemen, toegang tot andere informatie, wel of geen deelname aan werknemersbijeenkomsten, de beschikbaarheid van faciliteiten (bijvoorbeeld om ook werkzaamheden buiten de locatie uit te voeren) en zaken als het wel of niet ontvangen van een zelfde kerstpakket als werknemers. Vaak hangen deze zaken ook samen met de beschikbaarheid van een vrijwilliger. Waar een medewerkers structureel een aantal uren per week beschikbaar is voor de organisatie ligt dit bij een grote groep vrijwilligers een stuk genuanceerder. En als er al sprake is van structurele inzet per week of per maand dan betreft het vaak een klein aantal uren. Dit heeft invloed op de verbondenheid van vrijwilligers met de organisatie (vanuit beide perspectieven) als ook op de “investering” die de inzet “rechtvaardigt”. Door de beperkte inzet ontbreekt het ook vaak aan inzicht in wat zich in de hele organisatie afspeelt.

De ervaringen en beleving van vrijwilligers vormen echter ook wezenlijke input voor de organisatie. Vaak zien mensen juist andere dingen als er sprake is van wat meer afstand. Het zou jammer zijn om deze informatie niet te benutten. Het is minder logisch om vrijwilligers een rol te geven in de PvT of de OR (behalve dan via een beroepskracht, bijvoorbeeld een vrijwilligerscoördinator). Gelukkig kan dit ook op andere manier georganiseerd worden, zoals bijvoorbeeld door het instellen van een vrijwilligersraad. Natuurlijk ga je ook regelmatig met je vrijwilligers in gesprek over hoe het gaat en welke wensen en ontwikkelingen er zijn. Hoe je dit doet (en wanneer, hoe vaak en dergelijke) is uitgewerkt in deel B.

## Hoe evalueren we de inzet van vrijwilligers?

Evalueren is belangrijk om input te geven op zaken die goed lopen en inzicht te krijgen in die punten waar mogelijkheden tot verbetering liggen. Je kunt hier afspraken over maken met een mogelijke vrijwilligersraad of met de vrijwilligerscoördinator om hier de rode draad uit op te halen. Het managen van verwachtingen over wat je vervolgens met die evaluatie doet is essentieel. Transparantie, communicatie en actie (en dat laatste kan ook een afgewogen besluit zijn om een situatie te laten zoals deze is) over en op de aangeleverde onderwerpen zorgen er mede voor dat zowel vrijwilligers als medewerkers zich serieus genomen voelen.

**Bestuur / RvT zijn ook vrijwilligers**

Wat bij de inzet van vrijwilligers vaak over het hoofd wordt gezien, is dat de leden van een Raad van Bestuur (in het geval van een bestuursmodel) ook vrijwilligers zijn. Vanuit deze positie sturen zij de directeur aan. Deze groep vrijwilligers is zelf organiserend en de meeste zaken in dit pakket zijn op hen niet van toepassing.

# DEEL B: INRICHTEN

In deel A: Richten heeft de Bibliotheek tijd genomen om te ‘bezinnen’ en is beschreven en bekend bij alle medewerkers waarvoor (en waarom) vrijwilligers nodig zijn. Voor iedereen zijn de gemaakte keuzes goed uit te leggen en iedereen kan hetzelfde verhaal (ongeveer) overbrengen.

In deel B: Inrichten gaat het om de visie en grote lijnen in te regelen, op een manier dat vrijwilligers zich met hun talenten graag willen verbinden aan de Bibliotheek en dat beroepskrachten en vrijwilligers prettig samenwerken.

‘Inrichten’ gaat over de afspraken, regelingen en procedures, de manier van werken, de randvoorwaarden die nodig zijn om het vrijwilligerswerk goed te regelen.

Hiervoor zijn basisdocumenten nodig als:

* een vrijwilligersovereenkomst
* taak- en/of functieomschrijvingen
* omschrijving van procedures (van binnenhalen tot beëindigen)
* afspraken over onkosten- en/of vrijwilligersvergoeding
* gedragscode, veilige arbeidsomstandigheden, sociale veiligheid
* invloed, inspraak & medezeggenschap
* intervisie & training
* verzekeringen
* privacyverklaring

Bedenk ook goed hoe de vrijwilligers en medewerkers zelf op de hoogte worden gebracht van al deze informatie, rechten/ plichten en manieren van werken. Dit toets je vervolgens in deel C (de praktijk).

In deel B sta je ook stil bij de ‘rolverdeling’; wie doet wat met vrijwilligers? Dit kan soms een vrijwilligers-coördinator betreffen, maar meestal ook begeleidende rollen van beroepskrachten. Wie heeft welke verantwoordelijkheden in het werken met vrijwilligers?

**De vrijwilligerscoördinator**

*[Beschrijf wie eigenaar is voor een actuele visie op vrijwilligers en het vrijwilligersbeleid, de algehele coördinatie van vrijwilligerswerk en de dagelijkse coördinatie. Soms zegt een plaatje veel meer dan woorden.]*

We zien, zeker bij wat grotere of samenwerkende bibliotheek organisaties, [**de rol van een vrijwilligerscoördinator**](#tekst7). Wat zijn de verantwoordelijkheden van deze persoon? Waar is hij/ zij eigenaar van, waarvan eindverantwoordelijk? Betreft dit alle vrijwilligers (zowel in de publieksservice, als voor programmering). Zo niet, wie is dan verantwoordelijk voor andere onderdelen van vrijwilligerswerk en hoe verhouden deze rollen zich tot elkaar. Wanneer heb je elkaar nodig?

Als er geen aparte vrijwilligerscoördinator is, kan deze rol ook belegd zijn binnen een andere functie. Of misschien zelfs aan een medewerker (of eventueel een vrijwilliger) hangen. Ook dan vermelden hoe de rol omschreven is, wat onder de verantwoordelijkheden vallen en wat niet.

**Dagelijkse coördinatie van vrijwilligers**

*[Hoe is de dagelijkse coördinatie van vrijwilligers ingeregeld?].*

Vaak is dit een [**begeleidende beroepskracht**](#tekst8). Is dit verschillend voor de publieksservice of voor de  
programmering, of meer op Bedrijfsvoerings-onderdelen? Dan allemaal even kort toelichten. Zijn er ook uren aan verbonden? Worden beroepskrachten gefaciliteerd om hierin te leren en te ontwikkelen (bv. D.m.v. intervisie)? Hoe ver gaan de taken van vrijwilligers en de verantwoordelijkheden van de beroepskracht?

# Van binnenhalen tot beëindigen

*[In dit hoofdstuk wordt het proces van werven van de juiste vrijwilliger tot en met het beëindigen van de samenwerking beschreven. Let ook op of en in hoeverre je de belangen van vrijwilligers zelf meeneemt (in de processen, communicatie en het dagelijks handelen), afgezet tegen de belangen van de organisatie.]*

Het proces van binnenhalen tot beëindigen kan via verschillende routes lopen. Twee hoofdroutes:

*1. Initiatief ligt bij de Bibliotheek*

Op verzoek en initiatief vanuit de teams kan de coördinator vrijwilligers gericht gaan werven naar vrijwillige medewerkers voor bepaalde vrijwilligersrollen. Werving gebeurt in samenspraak met Marketing & Communicatie via verschillende kanalen. Belangrijkste zijn de sociale media (Twitter, Facebook, Instagram) en de website. Het is de kunst om op een zichtbare plek de juiste mensen aan te trekken om vrijwilliger te worden. Zie [**bijlage 1 (voorbeeld wervingsteksten)**](#bijlage1) voor een paar voorbeelden. Vaak wordt ook gewerkt met een aanmeldingsformulier, zie [**bijlage 2**](#bijlage2).

***Tip: Denk ook na over uitwerking van thema diversiteit en wat een divers vrijwilligersbestand kan bijdragen in het bereiken of aanspreken van uiteenlopende doelgroepen.***

*2. Initiatief ligt bij de (potentiële) vrijwilliger*

Via het aanmeldingsformulier op de website van de Bibliotheek kan iemand zich te allen tijde aanmelden voor vrijwilligerswerk in de Bibliotheek.

Waar het initiatief ook ligt, het proces van binnenhalen tot beëindigen van vrijwillige inzet doorloopt 5 B’s:

We lopen elke B één voor één langs en hebben daarbij per B een paar helpende uitgangspunten geformuleerd, om vervolgens invulling te geven aan hoe jullie dit gaan doen.

## Binnenhalen

Wie willen we binnenhalen, hoe willen we dat doen, waar zoeken we?

Hoe selecteren we vrijwilligers en hoe maken we de juiste ‘match’?

Hoe contracteren we de vrijwilligers, zodat de basis goed is geregeld?

**Helpende uitgangspunten bij het binnenhalen:**

1. bij ons is duidelijk welke taken en verantwoordelijkheden de beroepskracht heeft en welke de vrijwilliger
2. wij richten ons actief op een divers vrijwilligersbestand
3. bij ons is duidelijk hoe we vrijwilligers werven en selecteren

Het proces van binnenhalen doorloopt een aantal logische stappen, die we langslopen:

### Vaststellen vrijwilligersprofiel

*[In de visie op vrijwilligers heeft de bibliotheek van tevoren nagedacht over waarvoor (en waarom) vrijwilligers nodig zijn. We weten dus waarom en op welke onderdelen we vrijwilliger(s) willen inzetten. Dit vertalen we in een profiel of rol.]*

Een recente ontwikkeling is dat vrijwilligers steeds meer verantwoordelijkheid krijgen bij hun inzet, waarbij soms ook afgevraagd wordt waar de grenzen liggen van het inzetten van vrijwilliger. Hoe ver je als organisatie wilt gaan en waarom, moet terug te vinden zijn in de visie op vrijwillige inzet (deel A) in relatie tot de strategische doelen van de organisatie.

De werkzaamheden van vrijwilligers in bibliotheken zijn zeer divers. Via een vrijwilligersprofiel geef je sturing aan de inzet van vrijwilligers. Dit schept tevens duidelijkheid voor medewerkers. Een (potentiële) vrijwilliger kan zelf de beste afweging maken, voor zichzelf, maar deze afweging is ook in het belang van de organisatie. Een goede omschrijving van wat nodig is, met (wederzijdse) verwachtingen over ieders inzet draagt bij een optimale wisselwerking in de samenwerking.

***Tip: Spreek nadrukkelijk over rollen en profielen en niet over functies en functieprofielen, want een vrijwilliger voert niet het werk van een bestaande functie uit.***

Er zijn diverse standaardprofielen beschikbaar. Zie [**bijlage 3**](#bijlage3)**, voorbeelden van vrijwilligersprofielen**.

Aandachtspunten bij vaststellen van een vrijwilligersprofiel:

* omschrijven taken
* kennis, vaardigheden en competenties
* beschikbaarheid

De [**wervingscirkel**](#tekst9) (Movisie) met een aantal cruciale vragen kan een handig hulpmiddel zijn om tot een vrijwilligersprofiel te komen.

Voor de inhoud van het profiel, kan het helpen om te verdiepen op het type vrijwilliger wat je zoekt, welke rol deze vrijwilliger gaat vervullen in de organisatie. Hiervoor kan je aansluiten bij de eerder genoemde indeling van Cubiss (2015), waarin onderscheid gemaakt wordt tussen [**5 typen vrijwilligersrollen**](#tekst10).

### Plaatsen vacature

*[Het profiel is gemaakt. Nu gaat het om de juiste teksten en kanalen te kiezen en dit kenbaar te maken.]*

Aandachtspunten bij plaatsen vacature:

* tekst maken
* media kiezen
* einddatum afspreken
* plaatsen

Informeer ook de vaste medewerkers over waarom en waar de vrijwilligers voor ingezet worden en wat de wederzijdse verwachtingen zijn. En denk goed na over het passende wervingskanaal. De geijkte kanalen als website van de Bibliotheek, nieuwsbrieven en lokale kranten, leveren niet altijd het gewenste effect. Een expert vrijwilliger kan heel goed niet actief lid zijn van de Bibliotheek en is daarom beter bereikbaar via de socials. Vaak komen vrijwilligers binnen via andere enthousiaste vrijwilligers. Je kunt de vrijwilligers dus ook actief betrekken bij de werving en hen vragen om rond te vragen in hun omgeving of om aan te geven wat geschikte facebookgroepen of andere kanalen zijn. Ook kunnen lokale groepen op dorp, stad of wijkniveau een actieve rol spelen in de werving.

***TIP: Wees je ook bewust van de ‘vindbaarheid’ van de werving voor vrijwilligers op de website van de bibliotheek (bv. onder vacatures en stages). Een ronde langs diverse website levert vaak een zoektocht op.***

***TIP: Er is goede ervaringen met het aanbieden (bijvoorbeeld elk kwartaal) van laagdrempelige kennismakingsbijeenkomsten voor (potentiële) vrijwilligers. Via de website kan een geïnteresseerde zich aanmelden, verder is het een vrijblijvend moment om je te oriënteren op de bibliotheek en de rollen die je kunt vervullen als vrijwilliger.***

### Check op binnengekomen reacties selectieproces

Elke potentiële vrijwilliger heeft recht op een reactie. Daarom is het zo belangrijk om de communicatie vanaf het eerste moment goed te regelen. Informeer collega’s over dit proces en de inhoud, zodat meer mensen weten wat er speelt.

* check agenderen en dit ook regelmatig doen
* goed bereikbaar zijn om te kunnen reageren
* persoonsgegeven AVG-proof behandelen

### Eerste selectie

Goede voorbereiding is het halve werk… doordenk daarom ook het proces wat een (potentiële) vrijwilliger doorloopt goed. De kans om af te haken omdat het te lang duurt, te onduidelijk is of door onprettig contact wil je natuurlijk zo klein mogelijk maken.

Aandachtspunten bij de selectie:

* *plan tijdig overlegmomenten in met collega’s die meedenken in de selectie. Dit zijn de mensen die in de praktijk ook gaan werken met deze vrijwilliger(s). Houdt bij de selectie van de vrijwilligers altijd het organisatiebelang goed in de gaten. Persoonlijke voorkeuren of interne weerstand kunnen geen rol spelen*
* *kom tot een selectie van wie je wilt uitnodigen op basis van heldere argumenten*

### Uitnodigen voor een gesprek

De geselecteerde vrijwilliger wordt uitgenodigd voor een gesprek. De andere potentiële vrijwilligers krijgen een terugkoppeling met redenen waarom ze niet op gesprek komen. Wellicht past een ander profiel of rol bij hen? Wat kan wel?

Aandachtspunten in de aanloop naar het kennismakingsgesprek:

* *tijdig aantal data inplannen om gesprekken te kunnen voeren*
* *vaststellen hoe je vrijwilligers gaat uitnodigen (mail, telefonisch) en wie dat gaat doen*
* *bij de vrijwilliger aangeven welke documenten hij voor het gesprek mee moet nemen (cv, identiteitsbewijs)*
* *kandidaat-vrijwilligers uitnodigen en ruimte reserveren*
* *gesprek voorbereiden op basis van vrijwilligersprofiel*

### Voeren gesprek (het kennismakingsgesprek)

Uitgangspunt in het selectieproces is altijd om de juiste match te vinden tussen de gewenste vrijwilligersrollen en de talenten en kwaliteiten van de vrijwillige medewerker. Het type vrijwilliger (Cubiss) of profiel dat gezocht wordt en het type ‘mens’ wat reageert, moeten goed bij elkaar passen. In het kennismakingsgesprek wordt hiervan een inschatting gemaakt. Het [**vrijwilligerskwadrant (Movisie)**](#tekst11) kan hierbij helpen. Het voeren van het goede gesprek is dan cruciaal.

Aandachtspunten:

* *zorg voor aanmelding bij receptie en een prettige ruimte om in te zitten*
* *vooral het warme gevoel geven in het gesprek*
* *hou je aan het gespreksformat*
* *spreek van tevoren af of je meteen in het gesprek de uitslag geeft of later*
* *spreek af wanneer en hoe het volgende contactmoment is.*

In het kennismakinggesprek komt aan de orde:

* *de motivatie van de vrijwillige medewerker*
* *de ontwikkelingen in de Bibliotheek, lokaal en maatschappelijke plek van de Bibliotheek*
* *de verwachtingen van de Bibliotheek (rondom inzetbaarheid, representativiteit, VOG, (door)ontwikkeling)*
* *of de beoogde rol past bij de vrijwillige medewerker of dat een andere rol binnen de Bibliotheek meer passend is;*
* *of de vrijwillige medewerker past bij de visie en verwachtingen van de Bibliotheek*
* *inhoud vrijwilligers overeenkomst*

### Administratie rond aanname

Aandachtpunten na het kennismakingsgesprek:

* *terugkoppeling naar vrijwilliger wel/niet ‘aangenomen’?*
* *maak vrijwilligersovereenkomst en stuur deze op*
* *start aanvraag VOG op*
* *geef mutatie-opdracht aan personeels- en salarisadministratie*
* *afspraak maken 1e (vrijwillige) werkdag*
* *rondleiding Bibliotheek met info over arbo en veiligheid*
* *kennismaking met collega’s*
* *informatie over de Bibliotheek, bijeenkomsten, nieuwsbrieven, contactpersoon*

Na afloop van het gesprek wordt gecheckt of de belangstellende alle informatie heeft die nodig is en of er nog vragen zijn. Het is voor iedereen duidelijk wat de volgende stappen zijn en welke afspraken gemaakt zijn. Binnen XX dagen na het kennismakingsgesprek neemt de vrijwilligerscoördinator/ contactpersoon contact op. Bij aanname van de vrijwilliger bespreekt de vrijwilligerscoördinator/ contactpersoon de vervolgprocedure. Het kan voorkomen dat in het kennismakingsgesprek blijkt dat een vrijwilliger niet past binnen de visie en verwachtingen van de Bibliotheek. In dat geval licht de vrijwilligers-coördinator/ contactpersoon de reden toe waarom werken bij de Bibliotheek voor deze vrijwilliger minder geschikt is.

De vrijwilligerscoördinator zorgt dat de afspraken geborgd en opgevolgd worden en ook vindbaar zijn voor anderen. De afspraken worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst: zoals de rol, werktijden en de verwachtingen van beide partijen. Door het ondertekenen van de overeenkomst is de vrijwillige medewerker tevens verzekerd voor ongevallen en aansprakelijkheid (via lidmaatschap bij de VOB, of via de gemeente). CHECK DIT GOED.

Het is aan te raden om in deze vrijwilligersovereenkomst een aantal andere dingen goed te regelen. Denk aan:

* maatregelen voor de sociale veiligheid en veilige arbeidsomstandigheden van vrijwilligers en deelnemers
* AVG: hoe vrijwilligers (moeten) omgaan met de privacy wetgeving
* gedragscode en hiermee samenhangend preventiebeleid, om een open, veilige en transparante omgeving voor bezoekers te kunnen blijven garanderen en seksueel grensoverschrijdend gedrag te voorkomen
* een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), dit is verplicht om als vrijwilliger te mogen werken bij een Bibliotheek. De organisatie kan een gratis VOG aanvragen voor hun vrijwilligers onder de Regeling Gratis VOG. Zie [**www.gratisvog.nl**](http://www.gratisvog.nl)

De vrijwilligersovereenkomst wordt in tweevoud ondertekend en BIBLIOTHEEK XX bewaart haar exemplaar in het digitale administratiesysteem (NOEMEN LOCATIE ETC). Na het afsluiten van de vrijwilligersovereenkomst ontvangt de nieuwe vrijwilliger:

* een welkomstpakket met XXXX (handleidingen/ folders / gadgets)
* inlogcodes voor XXXXXX
* gratis lidmaatschap en een ledenpas

* **[Bijlage 4: Model vrijwilligersovereenkomst](#bijlage4)**
* [**Bijlage 5: Omgangsregels en voorbeeld gedragscode vrijwilligers**](#bijlage5)

## Begeleiden en binden

*Hoe zorg je ervoor dat mensen zich verbonden blijven voelen aan de organisatie?*

*Wat doet de organisatie eraan om te laten zien dat de vrijwilligers serieus worden genomen en dat ze belangrijk zijn voor de Bibliotheek*?

**Helpende uitgangspunten bij het begeleiden:**

1. de vrijwilliger heeft altijd een (vast) aanspreekpunt of buddy
2. vrijwilligers worden gezien, gewaardeerd en geëvalueerd
3. we spreken vrijwilligers aan op gemaakte afspraken

*[Hoe laat de organisatie zien dat de vrijwilligers serieus worden genomen en dat ze belangrijk zijn voor de Bibliotheek? Wat motiveert een vrijwillige medewerker, waar haalt een vrijwillige medewerker waardering uit om het vrijwilligerswerk te (blijven) doen.]*

*[Hoe is de begeleiding en een stukje aandacht geregeld? Hoe is een vast aanspreekpunt geregeld? Verschilt dit voor vrijwilligers in de publieksservice van expert vrijwilligers? Hoe zijn de contacten met beroepskrachten geregeld? Formeel of spontaan? Of allebei?]*

De tijd van honkvaste vrijwilliger bestaat nog wel, maar de flexibele vrijwilliger, die projectmatig een klus doet en dan weg is, en ook de vrijwilliger die na een half jaar iets anders gaat doen, is in opkomst. Dit betekent dat de binding aan je organisatie belangrijker wordt. [**De 5 tips (aangepast vanuit vrijwilligersaanzet.nl)**](#tekst12) om vrijwilligers te binden aan je organisatie kunnen je helpen het begeleiden en binden goed in te richten.

Hoe is het begeleiden en boeien van vrijwilligers ingeregeld? Is hiervoor iets ingepland, spontaan, of allebei?

*1. Spontane momenten:*

*Als vrijwillige medewerker loop je tegen dingen aan waar je graag meteen antwoord op wilt hebben, de computer loopt vast, de klant zoekt een bepaald boek wat je niet kunt vinden, je er zijn problemen met een klant en je weet niet hoe dit op te lossen. Deze vragen kunnen beantwoord worden door de beroepskrachten die altijd op de achtergrond aanwezig zijn om helpen.*

*2. Geplande momenten:*

*Wij willen graag weten hoe het met de vrijwillige medewerker gaat. Loopt alles goed, past de functie nog bij de vrijwillige medewerker. Om hier een goed beeld van te krijgen plannen we op verschillende momenten een gesprek in: na twee maanden als iemand net begonnen is, een jaargesprek voor de voortgang, of op initiatief van een vrijwilliger om een gesprek te plannen met de vrijwilligerscoördinator en/of beroepskracht. Weet de vrijwilliger hoe zo’n overleg te regelen?*

De allerbelangrijkste manier om vrijwilligers te behouden is door te zorgen dat zij met plezier hun taken uitvoeren en het geven van persoonlijke aandacht. Hier is ook een belangrijke taak weggelegd voor alle collega-medewerkers. Daarnaast hebben vrijwilligers meestal een beroepskracht als aanspreekpersoon/ buddy voor coördinatie en begeleiding. Het aanspreekpunt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden en het welzijn van vrijwilligers. En zorgt voor geplande maandelijkse contactmomenten en spontane momenten. Voor ruggenspraak, kan het aanspreekpunt terecht bij een collega of zijn team.

Het aanspreekpunt kan per profiel anders zijn. Het kan handig zijn om dit schematisch weer te geven. Zie tabel onder.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Type vrijwilliger | Aanspreekpunt | Gepland overleg | Ruggenspraak |
| De (Bibliotheek) ondersteunende vrijwilliger | Beroepskracht in de publieksservice | Maandelijks | ‘Team’ publieksservice / uitvoerend coördinator |
| De vrijwilliger publieke dienstverlening | Beroepskracht in de publieksservice | Maandelijks | ‘Team’ publieksservice / uitvoerend coördinator |
| De expert-vrijwilliger | Specialist | Maandelijks | Eigen team |
| De actieve inwoner | Programmeur/ specialist | Afhankelijk van project | Inhoudelijk verantwoordelijk ‘team’ |
| De geleide vrijwilligers | Vrijwilligers-coördinator | Persoons afhankelijk | Maatschappelijke instantie |

Zo zijn er ad hoc gesprekjes, maar ook geplande momenten en een jaarlijks evaluatiemoment. Zo’n moment is meteen een goede aanleiding om samen te kijken of de vrijwilliger nog op de juiste plek zit of dat hij/zij wellicht andere taken ambieert of behoefte heeft aan bepaalde scholing. Op die manier kom je meer tegemoet aan de wens van moderne vrijwilligers om flexibeler ingezet te worden.

Hoe ga je om met meningsverschillen?

Samenwerken is mensenwerk en het is onvermijdelijk dat er verschil van inzicht kan ontstaan. We streven ernaar om eventuele spanningen in een vroeg stadium te signaleren en bespreekbaar te maken. Binnen de Bibliotheek stimuleren we dat mensen kunnen ‘meedoen’ en dit betekent ook meedenken en ideeën aandragen. Discussie kenmerkt een open, gezonde organisatie. Iets anders is als medewerkers zich aangetast voelen in hun persoonlijke gevoel van veiligheid of autonomie. Er kan een situatie ontstaan waarbij een meningsverschil leidt tot spanningen.

De eerste stap is dan praten met degene(n) met wie je een meningsverschil hebt. Kom je er samen niet uit, dan kunnen vrijwilligers bij conflicten en geschillen terecht bij hun eerste aanspreekpunt. Indien het aanspreekpunt zelf onderwerp is van het conflict of geschil, kunnen vrijwilligers zich direct richten tot de vrijwilligerscoördinator. Daar waar nodig kunnen naast de betaalde medewerkers ook onze vrijwilligers gebruik maken van de externe vertrouwenspersoon. Contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op intranet. Uiteraard zien we deze stap als een laatste, meest ingrijpende mogelijkheid om bij ernstige calamiteiten een onafhankelijk aanspreekpunt te hebben.

Hoe garandeer je dat de vrijwilliger beschikt over de relevante kennis en kunde om zijn rol uit te oefenen?

Vaak komt naar voren dat vrijwillige medewerkers zich graag willen ontwikkelen. Wat wordt er aangeboden aan opleiding/ ontwikkelingsmogelijkheden? Hoe anticipeer je hierop?

Bibliotheken zijn vanuit haar haarvaten gericht op het ondersteunen van de persoonlijke ontwikkeling van mensen en dit geldt dan natuurlijk zeker ook voor de mensen die zich als vrijwilliger voor onze Bibliotheek inzetten. Steeds meer vrijwilligers kiezen voor vrijwilligerswerk waarmee ze bijvoorbeeld ook hun CV kunnen verrijken. Vrijwillige medewerkers geven bij het vaste aanspreekpunt tijdens een individueel gesprek aan welke leerbehoeften er zijn. Dit kan ook al bij het kennismakingsgesprek aan de orde zijn geweest. Op basis van de leervraag wordt het aanbod bepaald. Ook is het denkbaar dat de organisatie verwacht dat de vrijwilliger aansluit bij trainingen of thema’s. Dit kan zijn een introductie of een basiscursus (bijvoorbeeld dementietraining, klanttraining laaggeletterdheid), een jaarlijkse inspiratie dag, of een gericht aanbod op maat (denk dan aan het meedraaien in een project, een uitwisseling met een andere vestiging, deelname aan lezingen, trainingen of workshops die door de Bibliotheek of een partner wordt georganiseerd).

***TIP: er is online ook een groot aanbod aan (gratis) trainingen beschikbaar, via Good Habitz. Toegankelijk door*** [***hier***](https://www.bibliotheek.nl/in-de-bibliotheek/online-cursussen.html) ***te klikken (inloggen via je lidmaatschap).***

## Belonen

Op welke manier belonen we onze vrijwilligers, wie zorgt daarvoor?

**Helpende uitgangspunten bij belonen:**

1. we zijn nieuwsgierig naar elkaar en tonen dit dagelijks en op bijzondere momenten

[*Hoe is de formele en informele waardering van vrijwilligers georganiseerd? Wie voelt zich hiervoor verantwoordelijk en hoe houd je een betrokken houding van je collega’s levend, zonder dat het geforceerd wordt?]*

Zoals te halen uit de [**5 tips voor het begeleiden van vrijwilligers**](#tekst13), is waardering een belangrijk onderdeel voor vrijwilligers. Hoe worden de vrijwillige medewerkers [**gewaardeerd en beloond**](https://vrijwilligerswerk.nl/themas/vrijwilligersbeleid-management/belonen/default.aspx)?

Waardering gaat natuurlijk over het formele stukje in het attentiebeleid, maar zeker ook over de sfeer en interactie dagelijks op de werkvloer. Hoe waardeer je mensen vanuit wat hen motiveert? Hoe spreken vaste medewerkers elkaar hierover aan? Hoe zit het met de waardering hiervan? Wordt dit ook aangemoedigd, of laten we het moment liever maar voorbij gaan.

De Bibliotheek kent de volgende vormen van beloning:

* Gratis Bibliotheekabonnement ter waarde van ca. € 50,- per jaar (indien overeenkomst voor meer dan een half jaar aangegaan wordt).
* Eindejaarsattentie in de vorm van een kerstpakket en/of een feestelijke kerstbijeenkomst met alle medewerkers.
* Jaarlijks een informele bijeenkomst met het eigen team vrijwilligers en betaalde krachten.
* Overige kleine attenties zoals verjaardagen, bijzondere gebeurtenissen en mogelijk een attentie aan het einde van de samenwerking.

De vrijwilligerscoördinator is verantwoordelijk voor opstellen en (laten) uitvoeren van dit attentiebeleid. Zie ook [**Bijlage 6: Voorbeeld attentieregeling**](#bijlage6)**.**

Leer- en ontwikkelmogelijkheden zijn ook een vorm van ‘beloning’ waarmee de vrijwilliger zich persoonlijk verder kan ontwikkelen. Dit begint al op het moment dat de vrijwilliger zich meldt, zie onder 2.4; binding met de organisatie.

*Optioneel: hoe worden onkosten vergoed? Check ook hoe dit is opgenomen in de vrijwilligers overeenkomst.*

Vrijwilligerswerk is in de basis ‘om niet’, maar daar waar vrijwilligers onkosten maken voor hun vrijwillige inzet, kan de Bibliotheek ervoor kiezen om dit te vergoeden. Denk aan reiskosten naar een cursus. Hoe kan een vrijwilliger deze onkosten declareren? En waar en wanneer ontvangt hij deze informatie?

## Behouden

Hoe houden we onze vrijwilligers vast, wat is daarvoor nodig?

**Helpende uitgangspunten bij behouden:**

* vrijwilligers weten waar ze aan toe zijn
* vrijwilligers kunnen zich blijven ontwikkelen

Om als vrijwilliger en als organisatie aan wederzijdse verwachtingen te kunnen voldoen, zijn een aantal basiszaken goed geregeld. Dit vormt de basis om te bouwen aan een goede samenwerking. Het is belangrijk om helder aan te geven waar de vrijwilliger op terug kan vallen. Denk hierbij aan interne communicatie, inspraak en overleg, privacy, verzekeringen, collectiviteitskorting ziekteverzekering (indien van toepassing). **CHECK DEZE ZAKEN PERIODIEK**.

Binding met de organisatie

Wij informeren vrijwillige medewerkers over wijzigingen en ontwikkelingen van de organisatie, waardoor zij weten dat ze deel uitmaken van de organisatie, dat ze mogen meedenken, dat ze van waarde zijn. De vrijwilligerscoördinator geeft signalen van vrijwillige medewerkers, voor verbetering van de dienstverlening, door aan de teams.

De Bibliotheek zorgt voor alle informatie die nodig is om de werkzaamheden goed en met plezier uit te kunnen voeren. Dit betreft informatie over actuele ontwikkelingen en thema’s binnen de Bibliotheek en overige informatie, bijvoorbeeld over ICT-veranderingen of een verandering in de privacywet (AVG). Deze informatie kan op verschillende manieren worden verzorgd, denk aan:

Nieuwsbron (Intranet of bv. Teams); nieuwsberichten en belangrijke achtergrond-documenten die relevant zijn voor alle medewerkers en vrijwilligers (zoals dit vrijwilligersbeleid, handleidingen, informatie over verzekeringen, privacy e.d.).

Digitale nieuwsbrief met een greep uit het aanbod voor de komende weken. Aanmelden voor deze nieuwsbrief loopt vaak via de website.

‘Onboarding’ programma’s. Dit kan in allerlei vormen. Denk aan periodieke start-/ inloop bijeenkomsten voor vrijwilligers om zich te oriënteren op vrijwilligersrollen binnen de Bibliotheek. Meeloop-periode/ proeftijd van 2 maanden, waarin nieuwe vrijwilliger door een beroepskracht op sleeptouw wordt genomen. Of een ‘vrijwilligers’- academie, een soort (verplicht) inwerktraject voor vrijwilliger, meestal begeleid door eigen medewerkers. Een kennismaking met de Bibliotheek en relevante kennis i.r.t. de vrijwilligersrol.

Medewerkersbijeenkomsten voor alle medewerkers, zowel betaalde krachten als vrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomsten worden specifieke thema’s nader toegelicht en is er volop ruimte om kennis te delen met elkaar en om te netwerken.

Leer- en ontwikkelaanbod, afgestemd op behoefte van vrijwilligers. Bv in de vorm van jaarlijkse inspiratiebijeenkomsten.

Periodieke afstemming in teamverband.

Binnen groepen vrijwilligers rondom een rol wordt via email, telefoon of app met elkaar gecommuniceerd naar behoefte. Dit wordt binnen de teams onderling geregeld.

Inspraak en overleg

Meedoen is ook de gelegenheid hebben om mee te praten of ideeën aan te dragen. Hoe is de [**medezeggenschap binnen de Bibliotheek geregeld**](https://vrijwilligerswerk.nl/themas/vrijwilligersbeleid-management/inspraak+en+medezeggenschap/vrijwilligersbeleid+-+voorbeeld+documenten/handlerdownloadfiles.ashx?idnv=1305934)**?** Medezeggenschap kun je op verschillende manieren vormgeven, van heel informeel tot formeel. Denk bijvoorbeeld aan:

* tussentijds informeren
* een (vast) werkoverleg
* een vrijwilligersvertegenwoordiger in het bestuur
* een vast aanspreekpunt in het management
* een cliëntenraad
* een vrijwilligersraad
* een plek in de ondernemingsraad

Privacy waarborgen

Vanaf 25 mei 2018 heeft de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de Nederlandse Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vervangen. Conform het vigerende AVG vraagt de Bibliotheek alleen naar persoonsgegeven die voor het uitoefenen van het vrijwilligerswerk of hieruit voortvloeiende verplichtingen (zoals verzekeringen) van belang zijn. Een vrijwilliger kan, net zoals onze klanten, inzage krijgen in de persoonsgegevens die de Bibliotheek van hem of haar bewaart.

Verzekeringen

Verzekeringen zijn belangrijk voor vrijwilligers én voor de organisatie. Tijdens het vrijwilligerswerk kan een vrijwilliger schade aanrichten of een ongeluk krijgen. Om de financiële risico’s te ondervangen is een aantal verzekeringen afgesloten voor de vrijwilligers. Hiervoor is de basisvoorwaarde dat de vrijwilliger een getekende vrijwilligersovereenkomst heeft met de Bibliotheek.

* *Collectieve aansprakelijkheidsverzekering*. 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.
* *Overige verzekeringen 🡪* **CHECK DIT GOED**. Tekst voorbeeld:

Alle gemeenten waarvoor Bibliotheek xxx werkt, hebben voor hun vrijwilligers een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten. De vrijwilligers hebben via de gemeente een vrijwilligersverzekering bij vrijwilligersnet Nederland. Zij zijn het vangnet wanneer de persoonlijke verzekering en die van de organisatie een schade niet vergoedt. Deze rubrieken zijn verzekerd:

* 1a: Collectieve ongevallenverzekering vrijwilligers
* 1b: Persoonlijke eigendommen vrijwilligers
* 2: Aansprakelijkheid voor Vrijwilligers
* 3: Aansprakelijkheid voor bedrijven en vrijwilligersorganisaties
* 4: Bestuurdersaansprakelijkheid voor vrijwilligers
* 5: Schadeverzekering verkeersdeelnemers
* 6: Rechtsbijstand voor vrijwilligers
* *Collectiviteitskorting ziektekostenverzekering*. **CHECK DIT GOED**. Tekstvoorbeeld:

De vrijwilligers van Bibliotheek xxx (met een getekende vrijwilligersovereenkomst) kunnen net als medewerkers een ziektekostenverzekering met collectiviteitskorting afsluiten. Hiervoor zijn landelijk afspraken gemaakt met één of meerdere zorgverzekeraars. Deze afspraken worden jaarlijks herzien. De vrijwilliger die hiervan gebruik wil maken kan de benodigde informatie opvragen bij het secretariaat/ vrijwilligerscoördinator.

Arbeidsomstandigheden

Vrijwilligers hebben recht op een veilige en gezonde werkomgeving en alle aspecten die daar volgens de Arbeidsomstandighedenwet bij horen. Dit betekent dat vrijwilligers geïnformeerd worden over bijvoorbeeld het calamiteitenplan, de preventiemedewerker, BHV en de vertrouwenspersoon. In iedere vestiging is een calamiteitenplan van kracht. Voor bibliotheekvestigingen in een multifunctioneel centrum gelden overkoepelende calamiteitenplannen.

* *Preventiemedewerker.* De preventiemedewerker bevordert en bewaakt dat de arbeidsomstandigheden op orde zijn. Het doel is om de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de medewerkers zoveel als mogelijk te waarborgen. De preventiemedewerker kan voorlichting (laten) geven over veilig en gezond werken zoals werken achter een beeldscherm, tillen, etc. Ook fungeert hij als centraal meldpunt voor ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties.

Bij Bibliotheek xxx is xxx preventiemedewerker.

* *EHBO/BHV.* We streven ernaar dat in de vestigingen altijd een EHBO-er en of BHV-er aanwezig is. Alle publieksmedewerkers en een deel van de staf is opgeleid tot BHV-er. Voor deze medewerkers worden jaarlijks opfristrainingen georganiseerd om de kennis en vaardigheden op peil te houden. Indien de Bibliotheek gevestigd is in een multifunctioneel centrum, is het mogelijk dat de medewerker van het MFC deze taak ook voor de Bibliotheek uitvoert. Ook voor vrijwilligers bestaat de mogelijkheid om zich te laten trainen tot BHV-er.
* *Vertrouwenspersoon.* Vrijwilligers kunnen bij conflicten en geschillen terecht bij hun eerste aanspreekpunt. Dit is de vrijwilligers coördinator. Daar waar nodig kunnen – net als betaalde medewerkers - ook onze vrijwilligers gebruik maken van de vertrouwenspersoon. Uiteraard zien we deze stap als een laatste, meest ingrijpende mogelijkheid om bij ernstige calamiteiten een onafhankelijk aanspreekpunt te hebben.

Contactgegevens van de vertrouwenspersoon: XXXX.

## Beëindigen

Hoe nemen we afscheid van een vrijwilliger, houden we een exitgesprek, wat zijn de ervaringen van vrijwilliger in de organisatie, wat kunnen we nog voor elkaar betekenen?

**Helpende uitgangspunten bij behouden:**

* elke vrijwilliger kijkt met plezier terug op zijn tijd bij de Bibliotheek

Aangeven dat je stopt

Er is een tijd van komen en een tijd van gaan. Een vrijwillige medewerker kan om meerdere redenen stoppen met het vrijwilligerswerk. Als een vrijwilliger zijn of haar inzet wil beëindigen dan is het wenselijk om dit minimaal een maand voor de gewenste stopdatum kenbaar te maken. Dan heeft de organisatie voldoende tijd om voor mogelijke vervanging te zorgen. Het is altijd prettig als de vrijwilliger in een persoonlijk gesprek met zijn of haar aanspreekpunt aangeeft te gaan stoppen. In zo’n gesprek is dan ook de ruimte om stil te staan bij de motivatie van deze keuze. Mogelijk speelt een verandering in de leef- of werksituatie een rol, of is iemand toe aan een andere invulling van zijn of haar vrijwilligerswerk.

Mocht de vrijwilliger een knelpunt ervaren binnen de organisatie, dan kunnen we samen bekijken of hiervoor alsnog een oplossing kan worden gevonden.

Afscheid nemen

Als de vrijwilliger stopt met zijn of haar inzet, willen we op een zorgvuldige manier afscheid nemen van elkaar. Een goed afscheid is zowel voor de vrijwillige medewerker als de Bibliotheek van belang. Dit wordt ook wel [**off-boarding genoemd**](H://Downloads/Off-boarding%20in%20vrijwilligersorganisaties%20een%20handleiding.pdf)**.** Uit het oog is niet uit het hart. (Ex-)vrijwilligers blijven deel uitmaken van de ‘bibliotheekfamilie’ en dienen idealiter als ambassadeur. Veelal blijven sociale contacten tussen teamleden ook buiten het vrijwilligerswerk om gewoon bestaan. Hieruit blijkt de belangrijke verbindende kracht van een vrijwilligersorganisatie.

Als een vertrekkende vrijwillige medewerker zich heeft ingezet voor de Bibliotheek dan is waardering voor de inzet en tijd op zijn plaats. Door het organiseren van een afscheidsmoment en een attentie spreekt de Bibliotheek deze waardering uit. De vrijwillige medewerker kijkt met een positief gevoel terug op zijn periode bij de Bibliotheek en draagt dit ook uit.

Een afscheid kan ook een leer- of een winstmoment zijn voor de Bibliotheek:

• Goed afscheid laat zien dat we vrijwillige medewerkers erg belangrijk vinden/serieus nemen.

• Goed afscheid maakt van de vrijwillige medewerker een goede ambassadeur.

• Reden van afscheid kan organisatie helpen te verbeteren/ontwikkelen. Hierbij kan een zogenaamd ‘afscheids-gesprek’ zinvol zijn (zie ook [**bijlage 7: Voorbeeld vragenlijst afscheids-gesprek**](#bijlage7)**).**

• Vrijwillige medewerker wordt lid en komt de Bibliotheek nog vaak bezoeken.

Om de periode van vrijwilligerswerk op een positieve manier af te sluiten, streven we een warm afscheid in het team na, met een klein cadeautje als bedankje. De basis voor een goed en passend afscheid is openheid in het gesprek met de vrijwilliger die wil stoppen. Dit gesprek voert het aanspreekpunt. Daarna wordt door het aanspreekpunt, in overleg met het team, gekeken welk afscheid passend is. Dit kan verschillen per persoon en de periode dat iemand actief is geweest.

Praktische zaken

* het gratis lidmaatschap van de Bibliotheek loopt uiteraard af op het moment dat het vrijwilligerswerk wordt beëindigd
* de inlogs op intranet en online portals zijn niet meer geldig
* de persoonsgegevens van vrijwilligers worden niet langer bewaard als aangegeven in de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)

Wat kan de organisatie nog meer voor de vrijwilliger doen?

Vrijwilligerswerk is voor steeds meer mensen, naast een waardevolle vrijetijdsbesteding, ook een manier om kennis en ervaring te verbreden. De Bibliotheek kan vrijwilligers die hun inzet mede doen om hun CV te verrijken een getuigschrift meegeven bij vertrek. Daarnaast kan de Bibliotheek als referentie op treden tijdens een sollicitatieprocedure.

# DEEL C: VERRICHTEN

*[‘Verrichten’ gaat over hoe het vrijwilligersbeleid in de praktijk werkt en hoe dit wordt ervaren door zowel vrijwilligers als beroepskrachten. Hiervoor gebruik je actuele tevredenheidsonderzoeken, feedback, verslagen van evaluatiegesprekken of bijvoorbeeld de output van vrijwilligersbijeenkomsten.]*

Met de volgende vragen (afkomstig uit de NOV certificering) kan je toetsen bij vrijwilligers en beroepskrachten om erachter te komen hoe zij ervaren dat de zaken ook goed geregeld zijn. Ervaring leert dat een open dialoog met vrijwilligers veel informatie oplevert over de praktijk.

1. de motivatie en beschikbaarheid van vrijwilligers is bekend
2. de kennis en vaardigheden van vrijwilligers zijn bekend
3. er is een vast aanspreekpunt die vrijwilligers opvangt, inwerkt en regelmatig begeleidt
4. vrijwilligers krijgen relevante informatie over de organisatie
5. vrijwilligers ingelicht over de afspraken die er zijn over (sociale) veiligheid en waar nodig aangesproken op ongewenst gedrag
6. vrijwilligers worden op passende wijze gewaardeerd en beloond
7. vrijwilligers hebben inspraak over de invulling van hun taken en werkomstandigheden
8. vrijwilligers krijgen de kans om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen
9. het is bekend wat de tevredenheid en wensen zijn van vrijwilligers en hier spelen we op in
10. we ervaren dat vrijwilligerscoördinatoren en -begeleiders over actuele en gerichte kennis en vaardigheden beschikken om vrijwilligers te begeleiden en ondersteunen.

Voor deze vragen is een (online) vragenlijst beschikbaar om uit te zetten onder vrijwilligers en medewerkers. Ook kan Rijnbrink een open dialoog met vrijwilligers en medewerkers faciliteren.

Via [vrijwilligers@rijnbrink.nl](mailto:vrijwilligers@rijnbrink.nl) kan je je interesse hiervoor kenbaar maken.

Met input uit verslagen, vragenlijsten, onderzoeken en feedback ontstaat een beeld (op papier) van hoe het echt gaat. Dit periodiek (bijvoorbeeld 2-jaarlijks) actief ophalen en analyseren en bespreken, maakt de cyclus naar herinrichten rond.

Het houden van dialoog-bijeenkomsten (bestaande uit een groepje vrijwilligers, medewerkers en MT-lid) is een manier om te verdiepen op de signalen die uit de analyse komen. Soms is het zinvol om meerdere dialogen te voeren met groepen vrijwilligers (bv in de programmering, in de publieksservice) om specifieke informatie op te halen over hoe vrijwilligers de praktijk ervaren.

Informatie uit de analyse en de verdieping uit dialoogbijeenkomsten leiden tot verbetersuggesties of een verbeterplan. Zo kunnen we door naar deel D: Herinrichten.

# DEEL D: HERINRICHTEN

*[‘Herinrichten’ is belangrijk om de kwaliteit van de organisatie en het vrijwilligerswerk hoog te houden en te blijven verbeteren.]*

Herinrichten kan in het klein, als er nieuwe ontwikkelingen zijn (bijvoorbeeld nieuwe wetgeving, feedback, projecten, calamiteiten). Dan vraagt dit om een directe aanvulling of aanpassing van het vrijwilligersbeleid. Hier wacht je natuurlijk niet mee. Zo is het vrijwilligersbeleid een onderdeel van de dagelijkse werkpraktijk en blijft het een dynamisch document.

Een meer gestructureerde vorm van herinrichten kan periodiek (zie deel C) door alle informatie van vrijwilligers en medewerkers te analyseren en hierop te verdiepen in bijvoorbeeld dialoogbijeenkomsten. Herinrichten gaat dan over het doorvoeren van deze verbetersuggesties in het vrijwilligersbeleid. En dan natuurlijk weer te toetsen of dit ook zo ervaren wordt door vrijwilligers en medewerkers… De cyclus gaat telkens door.

Ook het herinrichten zelf kan geëvalueerd worden door middel van vragen aan vrijwilligers en medewerkers. De volgende vragen (afkomstig uit de NOV-certificering) kunnen hierbij helpen:

wij vragen vrijwilligers die vertrekken om feedback en leren daarvan

om ervan te leren, onderzoeken we structureel de tevredenheid. We passen ons beleid en werkwijze daarop aan.

1. tevredenheid van vrijwilligers
2. tevredenheid van beroepskrachten over de samenwerking met vrijwilligers
3. tevredenheid van andere (groepen) mensen die te maken hebben met vrijwilligers

Wij evalueren structureel het vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement.

Voor deze vragen is een (online) vragenlijst beschikbaar om uit te zetten onder vrijwilligers en medewerkers. Ook kan Rijnbrink ondersteunen of adviseren in het verbeteren het werken met vrijwilligers in jou organisatie. Via [vrijwilligers@rijnbrink.nl](mailto:vrijwilligers@rijnbrink.nl) kan je je interesse hiervoor kenbaar maken.

# EXTRA INFORMATIE EN BIJLAGES

*De pagina’s hieronder bevatten informatie en bijlages waarnaar in de gids verwezen wordt.*

**TAKEN VAN DE BIBLIOTHEEK**

Door onder andere de komst van de WSOB in 2015, waarin een aantal taken van de Bibliotheek zijn vastgelegd, en de transitie naar de maatschappelijk educatieve Bibliotheek is de Bibliotheek getransformeerd naar een rol die veel meer betekent dan alleen die van het huis waarin boeken en kennis worden uitgewisseld. Taken zijn breder geworden en de traditionele functie van bibliothecaris is inmiddels geëvolueerd naar een profiel gericht op onder andere informatiedienstverlening en -management.

Dit heeft natuurlijk veel impact op het reilen en zeilen binnen een Bibliotheek. Er is tegenwoordig een veelheid van expertise nodig op verschillende thema’s. In het bibliotheekconvenant 2020- 2023 hebben deze vorm gekregen in de programmalijnen de geletterde samenleving, participatie in de informatiesamenleving en een leven lang ontwikkelen. En dat allemaal in de context van een robuuste Bibliotheek, waarin medewerkers en vrijwilligers organisatorisch en inhoudelijk goed zijn toegerust deze veelheid van taken vorm te kunnen geven en uit te voeren.

Om de bibliotheken hier handvatten in te bieden zijn er diverse programma’s ontwikkeld die landelijk bij een meerderheid van bibliotheken is uitgerold. Voorbeelden hiervan zijn de VoorleesExpress, de Bibliotheek op school (dBos), diverse cursussen als Digisterker en Klik en Tik en de inrichting van het informatiepunt Digitale Overheid. Daarnaast wordt er vaak met maatschappelijke partners samengewerkt op verschillende vraagstukken en projecten. De Taalhuizen zijn daar een goed voorbeeld van.

[**Klik om terug te gaan**](#_Voorwoord)

**BASISBEHOEFTEN VAN VRIJWILLIGERS**

Vrijwilligerswerk is goed in driedubbele betekenis: het is moreel goed, het is sociaal waardevol en het draagt bij tot persoonlijk welzijn. Het is daarmee dus goed voor de medemens, goed voor de samenleving en het is goed voor jezelf.[[1]](#footnote-1)

Deze insteek komt overeen met de “self-determinationtheory (zelfdeterminatietheorie)” van Deci en Ryan (1985). Hierbij gaat het erover dat ieder mens behoefte heeft aan zelf besluiten nemen, beter worden en samen met anderen iets zinvols voor elkaar krijgen. Deze theorie gaat uit van drie belangrijke basisbehoeften:

* verbondenheid (samen met anderen iets voor elkaar krijgen)
* competentie (persoonlijke ontwikkeling)
* autonomie (eigen beslissingen kunnen nemen)

Deze kennis en uitgangspunten zijn een belangrijke basis onder het omgaan met vrijwilligers. De balans tussen de behoefte aan deze aspecten zal voor iedereen anders liggen, maar het kunnen invullen van deze basisbehoeften is een belangrijke drijfveer voor het komen tot vrijwilligerswerk. Het is daarmee ook een belangrijk houvast in het formuleren van de uitgangspunten voor vrijwilligersbeleid. Concreet: wanneer je in een vrijwilligersrol bijvoorbeeld alle autonomie weghaalt zal dit niet bijdragen aan een duurzame succesvolle invulling van deze rol.

[**Klik om terug te gaan**](#_Wat_voor_een)

**SOORTEN VRIJWILLIGERSORGANISATIES**

Er zijn verschillende soorten vrijwilligersorganisaties. Om stil te staan bij wat voor soort organisatie je wilt zijn, is een veel gebruikte indeling van vrijwilligersorganisaties van Handy uit 1988 bruikbaar. Deze indeling onderscheidt organisaties op basis van hun kerndoelen. De doelen die een organisatie op lange termijn nastreeft zijn bepalend voor de kernprocessen en hebben dan ook direct gevolgen voor hoe de organisatie functioneert. En daarmee ook voor de rol en plaats van vrijwilligers:

* *Service delivery (dienstverlening).* Deze organisaties verlenen diensten aan anderen en zijn marktgericht. Zorg voor de kwaliteit van de dienstverlening staat hoog in het vaandel. Intern betekent dit dat kwaliteit en effectiviteit belangrijker zijn dan gezelligheid en saamhorigheid. Hiërarchie en duidelijke werkafspraken worden in deze organisaties zowel door beroepskrachten als door vrijwilligers op prijs gesteld.
* *Campaigning (campagne voerend).* Dit zijn vooral belangen- en actiegroepen waarin het “geloof in de goede zaak” het bindend element is. Het zijn vaak meer bewegingen dan organisaties en ze hebben een structuur die vooral op inhoud gericht is. Deze organisaties spreken mensen aan op hun eigen ideaal. Goede besluitvormingslijnen en een cultuur van partijdiscipline over gemaakte afspraken zijn hier meer geschikt dan de hiërarchie van de dienstverlenende organisatie.
* *Mutual support (voor-ons-door-ons).* Deze organisaties zijn vaak vooral intern gericht. Mensen vinden elkaar daar in een gedeelde situatie. Omdat de organisatie naar buiten toe geen duidelijk gezicht heeft is er intern meer ruimte voor diversiteit in activiteiten en werkwijze. Samen doen en gezelligheid zijn de belangrijkste waarden. Het zijn gedeelde ervaringen en de gezamenlijke belangen die om behartiging vragen. Besluitvorming gaat in dit type organisaties vooral met consensus en kan vervolgens weer anders uitgevoerd worden. Vrijwilligers zijn hier vaak ook deel van de doelgroep en dus vaak medebepalend in de besluitvorming.

[**Klik om terug te gaan**](#_Wat_voor_een)

**DE VERHOUDING TUSSEN VRIJWILLIGERS EN BEROEPSKRACHTEN LEVERT EEN INDELING OP**

**Service delivery**: er zijn zowel beroepskrachten als vrijwilligers actief in de organisatie. De bulk van het uitvoerende werk wordt gedaan door vrijwilligers. Er is wel een duidelijk onderscheid tussen taken die door betaalde en die door vrijwillige medewerkers worden gedaan, waarbij betaalde medewerkers vaak de vrijwilligers aannemen, trainen, aan het werk zetten en ondersteunen in de uitvoering.

**Support role**: ook hier zijn vrijwilligers en beroepskrachten samen aan het werk, maar de rol van de vrijwilligers is vooral bedoeld om de beroepskrachten te ondersteunen, zodat zij zich kunnen richten op hun kerntaak. Ook hier zijn duidelijke taken en afspraken.

**Co-worker**: Vrijwilligers en beroepskrachten beslissen door dialoog en onderhandeling wie welke taak oppakt. Iedereen heeft medezeggenschap vanwege de betrokkenheid bij de missie en de ingebrachte kennis en ervaring.

**Member/ activist**: in deze organisaties zijn geen beroepskrachten actief. De leden zijn de organisatoren, besluitnemers en uitvoerders. Iedereen kan vrijwilliger zijn, maar veel leden dragen weinig tot niks bij.

Afbeelding met tafel

Automatisch gegenereerde beschrijvingHet soort vrijwilligers organisatie uitgezet tegen de verhouding tussen beroepskrachten en vrijwilligers, kan de volgende samenhang opleveren.

**[Klik hier om terug te gaan](#_Wat_voor_een)**

**DE MISSIE VAN BIBLIOTHEEK UTRECHT**

*De Bibliotheek Utrecht is er voor iedereen. Je kunt je hele leven lang bij ons terecht voor je persoonlijke ontwikkeling. We helpen je om zelfstandig en volwaardig te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Je kunt bij ons lezen, leren en je informeren. Wij stimuleren je om kennis te maken met literatuur, cultuur en de maatschappij.*

Een mogelijk link richting een visie op de inzet van vrijwilligers, kan bijvoorbeeld zijn dat vanuit de missie om te ondersteunen bij de persoonlijke ontwikkeling en het helpen bij het zelfstandig en volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij, de visie op het vrijwilligersbeleid inhoudt dat in principe iedereen een kans krijgt om vrijwilligerswerk te doen. Dat is dus een ander uitgangspunt dan alleen vrijwilligers inzetten op de vraag en behoefte van de bibliotheek. Een link kan ook liggen met het leren: iedereen krijgt de kans om te leren in de breedste zin van het woord: dus ook door ervaring op te doen in een vrijwilligersrol.

Een andere mogelijke link is dat het niet mogelijk blijkt de missie en visie te realiseren binnen de mogelijkheden van de beroepskrachten, en dat de inzet van vrijwilligers dus onmisbaar is om invulling te geven aan de missie. De inzet van vrijwilligers draagt dan bij aan het kunnen realiseren van de missie vanuit een praktisch perspectief (meer dan vanuit een inhoudelijk perspectief).

[**Klik hier om terug te gaan**](#_Wat_verstaan_we)

**ARTIKEL 48 CAO LUIDT ALS VOLGT:**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Het gestelde in de leden 1 tot en met 3 geldt ook voor de inzet van vrijwilligers toegewezen door de subsidiërende overheid.

In 2016 is een zaak door de rechtbank behandeld waarin na een reorganisatie een aantal taken zijn ondergebracht bij vrijwilligers. Het betrof hier eerder taken die door beroepskrachten werden uitgevoerd. De rechtbank heeft geoordeeld dat deze gang van zaken in strijd is met artikel 48 uit de CAO.

Bron: https://www.sbiformaat.nl/jurisprudentie/uitspraak-inzet-vrijwilligers-in-strijd-met-cao/

[**Klik hier om terug te gaan**](#_Wat_verstaan_we)

**5 TYPEN VRIJWILLIGERS** Bron: <https://www.cubiss.nl/actueel/5-typen-vrijwilligers>

In de publieksservice zien we de ontwikkeling naar vrijwilligers die het eerste aanspreekpunt zijn voor bezoekers (of soms de hele publieksservice draaien). Bij de programmering zien we een groeiende rol bij het (mede) uitvoeren van activiteiten (of soms ook het mede-ontwikkelen van activiteiten). Nog een stapje verder is dat vrijwilligers als ‘coach’ een rol kunnen spelen in het coördineren of begeleiden van vrijwilligers, of vrijwilligers mee laten denken met beleid(skeuzes).

Cubiss heeft in 2015 een indeling gemaakt met 5 typen bibliotheekvrijwilligers. Dit kan helpen om te bepalen welk type vrijwilliger geworven moet worden, of hoe de onderlinge balans en verdeling optimaal is voor de bibliotheek.

|  |  |
| --- | --- |
| TYPE VRIJWILLIGER | OMSCHRIJVING |
| De (Bibliotheek) ondersteunende vrijwilliger | Deze vrijwilligers zetten zich vaak voor een beperkt aantal uren en gedurende een lange periode in voor de Bibliotheek, zijn erg betrokken, secuur, sociaal en betrouwbaar. Ze hebben vaak behoefte aan sociale contacten. Deze vrijwilliger werkt graag binnen de gestelde regels van de bibliotheek, met een afgebakend takenpakket en weinig taakvrijheid en aangestuurd door een vast aanspreekpunt.  *Voorbeelden: opruimhulp, boek-aan-huis-dienst* |
| De vrijwilliger publieke dienstverlening | Deze vrijwilligers heeft veel kenmerken van het vorige type. Verschil met type 1 is dat deze vrijwilliger graag met collega’s werkt en daarmee afstemt, binnen een afgebakend takenpakket en geringe taakvrijheid. Dit type vrijwilliger is sociaal, zoekt uitdaging en verantwoordelijkheden in het vrijwilligerswerk. Zorg voor anderen en frequente waardering is belangrijk.  *Voorbeelden: gastheer/gastvrouw* |
| De expert-vrijwilliger | De expert-vrijwilliger werkt vanuit zijn/haar specifieke kennis, competenties. Het werk is vaak individueel, met veel vrijheden rond taak en inhoud. Er is geen sprake van aansturing; de samenwerking wordt in overleg ingezet en kent overlegsituaties. Dit soort vrijwilligerswerk kenmerkt zich vaak door een kortere, maar intensieve periode, op basis van kennis en inhoud met een vaste medewerker van de bibliotheek. Deze vrijwilliger verlangt erkenning voor de gedane werkzaamheden en aangedragen ideeën.  *Voorbeelden: voorlezers, internetcursus Klik en Tik, taalvrijwilliger* |
| De actieve inwoner | Dit is een wezenlijk ander type vrijwilliger; ze zijn betrokken en geboeid en komen met eigen initiatieven. De actieve inwoner staat zelf op om een maatschappelijk gat te dichten dat in zijn/haar ogen is ontstaan. Dit is meer te typeren als een samenwerkende partner voor de bibliotheek. Er is geen directe sturing vanuit de bibliotheek; actieve inwoners stemmen onderling taken af en doen dit in een grote mate van taakvrijheid. Wel moeten de taken matchen met de belangen van de Bibliotheek. |
| De geleide vrijwilligers | Dit is een groeiende groep mensen die vanuit maatschappelijke activering of participatie vrijwilligerswerk verricht. Dit levert hen een tegenprestatie in het kader van een uitkering, of het is een persoonlijke ontwikkelactiviteit, in het kader van re-integratie of werkzaamheden als middel voor sociale activering. Deze vrijwilligers hebben een andere soort begeleiding nodig, omdat ze vanuit een bepaalde opdracht werken. Bij hun vrijwilligerswerk krijgen ze begeleiding van bijvoorbeeld jobcoaches. Geleide vrijwilligers kunnen werken als drie typen: de ondersteunende vrijwilliger, de vrijwilliger publieke dienstverlening en expert-vrijwilliger. Een deel van de geleide vrijwilligers zet nog een stap verder, richting een opleiding of betaald werk. |

[**Klik hier om terug te gaan**](#_Wat_verstaan_we)

**DE ROL VAN DE VRIJWILLIGERSCOÖRDINATOR**De vrijwilligerscoördinator is verantwoordelijkheid om het vrijwilligerswerk in goede banen te leiden. Deze duizendpoot heeft relaties door de hele organisatie en erbuiten, weet het vrijwilligerswerk een goede plek te geven binnen de organisatie en is steun en toeverlaat voor zowel vrijwillige medewerkers als beroepskrachten waar het gaat om vrijwilligerswerk in de Bibliotheek. Dit betekent dat de **vrijwilligerscoördinator**:

* visie heeft op vrijwilligerswerk en positionering van vrijwillige medewerkers in de organisatie;
* faciliteert in en randvoorwaarden schept voor de teams om met vrijwillige medewerkers te kunnen werken;
* beroepskrachten kan coachen op hun begeleidende rol in de dagelijkse praktijk;
* grenzen kan stellen en bewaken: vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend, maar wat verwacht je wèl van vrijwillige medewerkers in termen van verantwoordelijkheden;
* veel mensenkennis heeft en dit inzet om vrijwilligers op een passende plek in te zetten;
* een open en uitnodigende houding heeft, kan enthousiasmeren en waarderen, goed kan luisteren en empathie toont.

[**Klik hier om terug te gaan**](#_DEEL_B:_INRICHTEN)

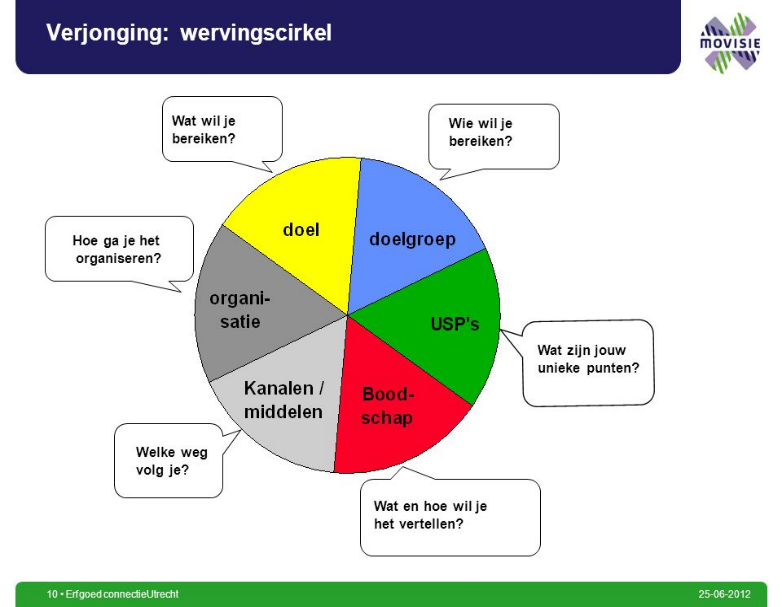
**DE ROL VAN DE BEGELEIDENDE BEROEPSKRACHT**  
  
De beroepskracht is (eind)verantwoordelijk voor het reilen en zeilen in de publieksruimte van de Bibliotheek, voor het uitvoeren van programma’s en diensten en heeft een belangrijke signaleringsfunctie voor het verbeteren en vernieuwen van producten en diensten. Dit betekent dat **beroepskrachten**:

* zorgdragen voor een gastvrije publieksomgeving;
* *on the job* coördineren, ondersteunen, enthousiasmeren van vrijwillige medewerkers, zodat hun kwaliteiten optimaal tot hun recht komen.
* vraagbaak zijn voor vrijwillige medewerkers tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden;
* kennis van het aanbod (online & offline) van de bibliotheek hebben en weten te vinden wanneer en waar activiteiten plaatsvinden;
* helpen bij individuele / administratieve vragen dankzij specifieke kennis van o.a. WISE, de website en algemene bibliotheek-ervaring;
* een pro-actieve informatiemakelaar zijn voor de klanten en klanten eventueel doorverwijzen naar andere instanties binnen of buiten de bibliotheek.

[**Klik hier om terug te gaan**](#_Van_binnenhalen_tot)

**DE WERVINGSCIRKEL**

Met de wervingscirkel kun je stap voor stap een wervingsactie voorbereiden:



1. Het doel: Wat wil ik bereiken met de werving? Wat stel ik mij ten doel?

2. De doelgroep: Wie wil ik bereiken?

3. De boodschap: Wat wil ik overbrengen? Wat heb ik hen te bieden?

4. De vraag: hoe ga ik mijn doelgroep benaderen? Welk middel kan ik gebruiken?

5. Ten slotte: Hoe organiseer ik de wervingsactie? Wie doet het, wanneer en hoeveel mag het kosten?

Deze wervingscirkel kan ook meer strategisch/ gestructureerd worden ingezet bij het nadenken over de samenstelling van het totale vrijwilligersbestand. Het kan dan een hupmiddel zijn om profielen samen te stellen en om per profiel stil te staan bij gewenste omvang, benodigde kanalen en organisatie.

[**Klik hier om terug te gaan**](#_Plaatsen_vacature)

**5 TYPEN VRIJWILLIGERS** Bron: <https://www.cubiss.nl/actueel/5-typen-vrijwilligers>

In de publieksservice zien we de ontwikkeling naar vrijwilligers die het eerste aanspreekpunt zijn voor bezoekers (of soms de hele publieksservice draaien). Bij de programmering zien we een groeiende rol bij het (mede) uitvoeren van activiteiten (of soms ook het mede-ontwikkelen van activiteiten). Nog een stapje verder is dat vrijwilligers als ‘coach’ een rol kunnen spelen in het coördineren of begeleiden van vrijwilligers, of vrijwilligers mee laten denken met beleid(skeuzes).

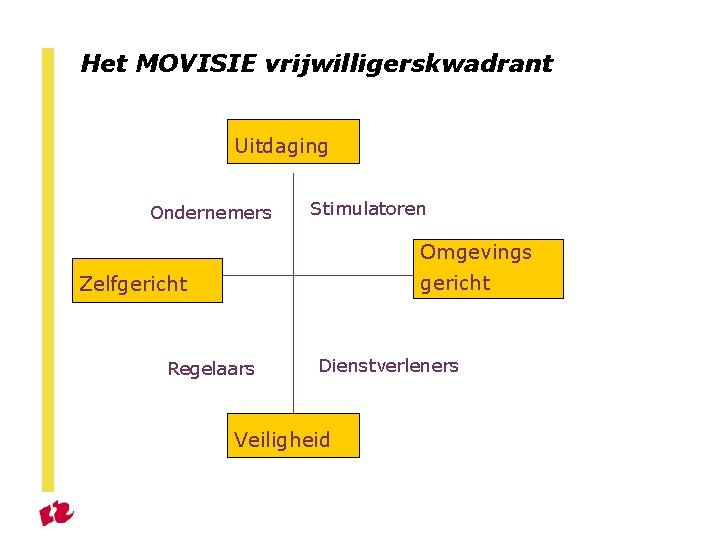
Cubiss heeft in 2015 een indeling gemaakt met 5 typen bibliotheekvrijwilligers. Dit kan helpen om te bepalen welk type vrijwilliger geworven moet worden, of hoe de onderlinge balans en verdeling optimaal is voor de bibliotheek.

|  |  |
| --- | --- |
| TYPE VRIJWILLIGER | OMSCHRIJVING |
| De (Bibliotheek) ondersteunende vrijwilliger | Deze vrijwilligers zetten zich vaak voor een beperkt aantal uren en gedurende een lange periode in voor de Bibliotheek, zijn erg betrokken, secuur, sociaal en betrouwbaar. Ze hebben vaak behoefte aan sociale contacten. Deze vrijwilliger werkt graag binnen de gestelde regels van de bibliotheek, met een afgebakend takenpakket en weinig taakvrijheid en aangestuurd door een vast aanspreekpunt.  *Voorbeelden: opruimhulp, boek-aan-huis-dienst* |
| De vrijwilliger publieke dienstverlening | Deze vrijwilligers heeft veel kenmerken van het vorige type. Verschil met type 1 is dat deze vrijwilliger graag met collega’s werkt en daarmee afstemt, binnen een afgebakend takenpakket en geringe taakvrijheid. Dit type vrijwilliger is sociaal, zoekt uitdaging en verantwoordelijkheden in het vrijwilligerswerk. Zorg voor anderen en frequente waardering is belangrijk.  *Voorbeelden: gastheer/gastvrouw* |
| De expert-vrijwilliger | De expert-vrijwilliger werkt vanuit zijn/haar specifieke kennis, competenties. Het werk is vaak individueel, met veel vrijheden rond taak en inhoud. Er is geen sprake van aansturing; de samenwerking wordt in overleg ingezet en kent overlegsituaties. Dit soort vrijwilligerswerk kenmerkt zich vaak door een kortere, maar intensieve periode, op basis van kennis en inhoud met een vaste medewerker van de bibliotheek. Deze vrijwilliger verlangt erkenning voor de gedane werkzaamheden en aangedragen ideeën.  *Voorbeelden: voorlezers, internetcursus Klik en Tik, taalvrijwilliger* |
| De actieve inwoner | Dit is een wezenlijk ander type vrijwilliger; ze zijn betrokken en geboeid en komen met eigen initiatieven. De actieve inwoner staat zelf op om een maatschappelijk gat te dichten dat in zijn/haar ogen is ontstaan. Dit is meer te typeren als een samenwerkende partner voor de bibliotheek. Er is geen directe sturing vanuit de bibliotheek; actieve inwoners stemmen onderling taken af en doen dit in een grote mate van taakvrijheid. Wel moeten de taken matchen met de belangen van de Bibliotheek. |
| De geleide vrijwilligers | Dit is een groeiende groep mensen die vanuit maatschappelijke activering of participatie vrijwilligerswerk verricht. Dit levert hen een tegenprestatie in het kader van een uitkering, of het is een persoonlijke ontwikkelactiviteit, in het kader van re-integratie of werkzaamheden als middel voor sociale activering. Deze vrijwilligers hebben een andere soort begeleiding nodig, omdat ze vanuit een bepaalde opdracht werken. Bij hun vrijwilligerswerk krijgen ze begeleiding van bijvoorbeeld jobcoaches. Geleide vrijwilligers kunnen werken als drie typen: de ondersteunende vrijwilliger, de vrijwilliger publieke dienstverlening en expert-vrijwilliger. Een deel van de geleide vrijwilligers zet nog een stap verder, richting een opleiding of betaald werk. |

**[Klik hier om terug te gaan](#_Plaatsen_vacature)**

**DE ‘MATCH’ EN HET VRIJWILLIGERSKWADRANT (MOVISIE)**

Voor de inschatting van de ‘match’ is het nuttig om je in het kennismakingsgesprek te verplaatsen in de behoefte van vrijwilliger. Wat zoekt de vrijwilliger en welke rol past hier goed bij? Het vrijwilligerskwadrant (Movisie) kan ondersteunen om hier bewuster van te worden. Dit kwadrant onderscheid persoonlijke behoeften langs twee assen; veiligheid – uitdaging en zelfgericht – omgevingsgericht.



Dit resulteert in 4 typen mensen: ondernemer, stimulator, regelaar, dienstverlener (zie tabel).

|  |  |
| --- | --- |
| Type ‘mens’ | Kenmerken |
| Ondernemer | Vrijwilligerswerk biedt een uitdaging voor eigen ontwikkeling. Het moet hen wat opleveren en leuke en uitdagend zijn. Hebben ruimte nodig om te groeien en invloed uit te oefenen |
| Stimulator | Vrijwilligerswerk biedt hen kansen en uitdagingen, maar zij hebben behoefte aan acceptatie en erkenning. Moet zichtbare resultaten opleveren. Hebben samenwerking, begeleiding en feedback nodig. |
| Regelaar | Zoeken rust en zekerheid, hebben een hoge betrokkenheid en trekken graag verantwoordelijkheid en controle naar zich toe. Meer gericht op zichzelf, dan op sociale omgeving. Duidelijke afspraken, regels zijn belangrijk. |
| Dienstverlener | Heldere structuur en duidelijke taakafbakening bieden rust en zekerheid. Ze richten zich op sociale acceptatie. Zorg voor anderen en waardering zijn belangrijk. |

**[Klik hier om terug te gaan](#_Voeren_gesprek_(het)**

**5 TIPS OM VRIJWILLIGERS TE BINDEN AAN JE ORGANISATIE**

De volgende 5 tips om vrijwilligers te binden (aangepast vanuit vrijwilligersaanzet.nl) aan je organisatie kunnen je helpen het begeleiden en binden goed in te richten.

1. Waardering uiten

Het lijkt vanzelfsprekend, maar iedereen en dus ook de vrijwilliger wordt graag gewaardeerd. Hoe weet je wat een vrijwillige medewerker motiveert en waar hij waardering uit haalt om het vrijwilligerswerk te (blijven) doen. Voor elke vrijwillige medewerker is het persoonlijk wat hem/haar motiveert of waar hij/zij waardering uithaalt. Persoonlijk, in woorden maar ook met een uitstapje, een kerstpakket of een verjaardagscadeau, zoals vastgelegd in het attentiebeleid.

1. Luisteren en motiveren

Bevalt het werken, is de juiste match gemaakt, zijn er onduidelijkheden etc.

Communiceer duidelijk richting vrijwilligers wat er wel, en wat er niet van ze verwacht wordt. Ook als dingen anders moeten, of nieuwe werkzaamheden. Betrek de vrijwilliger erbij en vraag naar hun mening. Hoe wordt geluisterd naar de ervaringen van de vrijwillige medewerkers en wat ze te vertellen hebben over hoe dingen eventueel anders of beter kan. Hoe zijn vrijwillige medewerkers betrokken bij teamoverleggen, personeelsbijeenkomsten, of is er een periodiek voortgangsgesprek?

1. Communiceren en registreren

Hoe onderhoud je contact en hoe heb je structureel aandacht voor communicatie met vrijwilligers? Dit begint natuurlijk met het administratief registreren van vrijwilligers en dit makkelijk kunnen opvragen. Van welk [registratietool](http://www.vrijwilligersaanzet.nl/registreren-van-vrijwilligers/) wordt gebruik gemaakt?

1. Vrijwilligers ruimte bieden

Bied ruimte aan vrijwilligers door ze hun werkzaamheden zoveel mogelijk zelf in te laten delen. Zodanig, dat het past bij hun andere bezigheden. Ruimte bieden betekent ook: Vraag of ze andere interessegebieden of competenties hebben waarop ze ingezet willen worden. Is er sprake van diversiteit in vrijwilligerswerk, zodat de vrijwillige medewerker kan kiezen wat het meest aansluit bij zijn persoonlijke voorkeur op dat moment? Worden vrijwilliger ‘op waarde’ geschat en hoe wordt hun kennis, kwaliteit en ervaring ingezet voor (de ontwikkeling van) de bibliotheek?

1. Ontwikkelen

Hoe garandeer je dat de vrijwilligers beschikken over de relevante kennis en kunde om hun rol uit te oefenen? En wat verwacht je van de vrijwilliger aan investering in kennis en ontwikkeling? Vaak komt naar voren dat vrijwillige medewerkers zich graag willen ontwikkelen. Hoe anticipeer je hierop? Hebben vrijwillige medewerkers toegang tot trainingen? Zijn er themabijeenkomsten voor vrijwilligers? Hoe blijf je als Bibliotheek een aantrekkelijke plek voor vrijwilligers?

[**Klik hier om terug te gaan**](#_Begeleiden_en_binden)

**5 TIPS OM VRIJWILLIGERS TE BINDEN AAN JE ORGANISATIE**

De volgende 5 tips om vrijwilligers te binden (aangepast vanuit vrijwilligersaanzet.nl) aan je organisatie kunnen je helpen het begeleiden en binden goed in te richten.

1. Waardering uiten

Het lijkt vanzelfsprekend, maar iedereen en dus ook de vrijwilliger wordt graag gewaardeerd. Hoe weet je wat een vrijwillige medewerker motiveert en waar hij waardering uit haalt om het vrijwilligerswerk te (blijven) doen. Voor elke vrijwillige medewerker is het persoonlijk wat hem/haar motiveert of waar hij/zij waardering uithaalt. Persoonlijk, in woorden maar ook met een uitstapje, een kerstpakket of een verjaardagscadeau, zoals vastgelegd in het attentiebeleid.

1. Luisteren en motiveren

Bevalt het werken, is de juiste match gemaakt, zijn er onduidelijkheden etc.

Communiceer duidelijk richting vrijwilligers wat er wel, en wat er niet van ze verwacht wordt. Ook als dingen anders moeten, of nieuwe werkzaamheden. Betrek de vrijwilliger erbij en vraag naar hun mening. Hoe wordt geluisterd naar de ervaringen van de vrijwillige medewerkers en wat ze te vertellen hebben over hoe dingen eventueel anders of beter kan. Hoe zijn vrijwillige medewerkers betrokken bij teamoverleggen, personeelsbijeenkomsten, of is er een periodiek voortgangsgesprek?

1. Communiceren en registreren

Hoe onderhoud je contact en hoe heb je structureel aandacht voor communicatie met vrijwilligers? Dit begint natuurlijk met het administratief registreren van vrijwilligers en dit makkelijk kunnen opvragen. Van welk [registratietool](http://www.vrijwilligersaanzet.nl/registreren-van-vrijwilligers/) wordt gebruik gemaakt?

1. Vrijwilligers ruimte bieden

Bied ruimte aan vrijwilligers door ze hun werkzaamheden zoveel mogelijk zelf in te laten delen. Zodanig, dat het past bij hun andere bezigheden. Ruimte bieden betekent ook: Vraag of ze andere interessegebieden of competenties hebben waarop ze ingezet willen worden. Is er sprake van diversiteit in vrijwilligerswerk, zodat de vrijwillige medewerker kan kiezen wat het meest aansluit bij zijn persoonlijke voorkeur op dat moment? Worden vrijwilliger ‘op waarde’ geschat en hoe wordt hun kennis, kwaliteit en ervaring ingezet voor (de ontwikkeling van) de bibliotheek?

1. Ontwikkelen

Hoe garandeer je dat de vrijwilligers beschikken over de relevante kennis en kunde om hun rol uit te oefenen? En wat verwacht je van de vrijwilliger aan investering in kennis en ontwikkeling? Vaak komt naar voren dat vrijwillige medewerkers zich graag willen ontwikkelen. Hoe anticipeer je hierop? Hebben vrijwillige medewerkers toegang tot trainingen? Zijn er themabijeenkomsten voor vrijwilligers? Hoe blijf je als Bibliotheek een aantrekkelijke plek voor vrijwilligers?

**[Klik hier om terug te gaan](#_Belonen)**

**BASISBEHOEFTEN VAN VRIJWILLIGERS**

Vrijwilligerswerk is goed in driedubbele betekenis: het is moreel goed, het is sociaal waardevol en het draagt bij tot persoonlijk welzijn. Het is daarmee dus goed voor de medemens, goed voor de samenleving en het is goed voor jezelf.[[2]](#footnote-2)

Deze insteek komt overeen met de “self-determinationtheory (zelfdeterminatietheorie)” van Deci en Ryan (1985). Hierbij gaat het erover dat ieder mens behoefte heeft aan zelf besluiten nemen, beter worden en samen met anderen iets zinvols voor elkaar krijgen. Deze theorie gaat uit van drie belangrijke basisbehoeften:

* verbondenheid (samen met anderen iets voor elkaar krijgen)
* competentie (persoonlijke ontwikkeling)
* autonomie (eigen beslissingen kunnen nemen)

Deze kennis en uitgangspunten zijn een belangrijke basis onder het omgaan met vrijwilligers. De balans tussen de behoefte aan deze aspecten zal voor iedereen anders liggen, maar het kunnen invullen van deze basisbehoeften is een belangrijke drijfveer voor het komen tot vrijwilligerswerk. Het is daarmee ook een belangrijk houvast in het formuleren van de uitgangspunten voor vrijwilligersbeleid. Concreet: wanneer je in een vrijwilligersrol bijvoorbeeld alle autonomie weghaalt zal dit niet bijdragen aan een duurzame succesvolle invulling van deze rol.

[**Klik om terug te gaan**](#_Hoe_is_de)

## Bijlage 1: Voorbeeld wervingsteksten

*Bijgaande wervingsteksten zijn afkomstig van websites van bibliotheken*

De Bibliotheek is naast een uitleenpunt van boeken, ook een gezellige en openbare ontmoetingsplek en een plek waar je je kunt ontwikkelen. We helpen je door, werk- en vergaderplekken, computers en printers, digitale informatiebronnen beschikbaar te stellen en door interessante lezingen, workshops en cursussen aan te bieden. Ook op het gebied van cultuur kunnen jong & oud een mooi aanbod vinden in onze vestigingen. Op deze manier bieden we, volgens onze kernfuncties, alle inwoners van de gemeente Barneveld een mooie plek waar je kunt lezen, leren, informeren en ontmoeten.

**Help jij mee?**

Om dit alles te kunnen realiseren zijn we uiteraard afhankelijk van betrokken (betaalde) medewerkers en vele vrijwilligers. We hebben regelmatig vrijwilligersvacatures voor scholieren/studenten & volwassenen. Kom gewoon eens kijken in de bieb en spreek een van onze medewerkers aan om te horen wat de werkzaamheden kunnen inhouden.

We zijn een bibliotheek in beweging; van een uitleenbibliotheek groeien we naar een bibliotheek die als ontmoetingsplek en ontwikkelcentrum gaat fungeren. De functies van onze medewerkers gaan in die beweging mee; ze veranderen en er komen andere functies bij om al onze doelgroepen te kunnen bedienen. We hebben een leuk team van 12 gedreven medewerkers met ieder zijn eigen discipline, en werken allemaal aan het gezamenlijke doel: mensen helpen te ontwikkelen op welke manier dan ook. Help jij ons mee?

De Bibliotheek van nu is veel meer dan een uitleenpunt van boeken. In de Bibliotheek komen mensen bij elkaar om kennis en inspiratie te halen, maar ook steeds vaker om hun ervaring en passie met anderen te delen. Ons leidmotief is: kennis is kracht! Samen met partners willen we dat iedereen toegang krijgt tot de kennis en informatie om volwaardig mee te kunnen doen. De Bibliotheek groeit toe naar hét lokale informatieknooppunt van de gemeenten XXX. Op vrijwel alle scholen in ons werkgebied zijn we via de Bibliotheek op School zeer actief met diverse programma’s, onder andere op het gebied van leesbevordering en digitale geletterdheid.  
  
De Bibliotheek kan niet zonder haar vrijwilligers. Enthousiaste mensen die niets liever doen dan anderen op weg helpen. De Bibliotheek zoekt nog mensen die hun vrije tijd nuttig willen besteden of die zelf verder willen komen. Wij zijn op zoek naar:  
• Activiteitenvrijwilligers  
• Taalvrijwilligers voor het Taalhuis  
• Voorleesvrijwilligers  
• TechLab-vrijwilligers  
• Vrijwilligers Belevenistafel  
• Vrijwilligers Klik&Tik

#### Lijkt het jou leuk om in een inspirerende omgeving vrijwilligerswerk te doen?

Dat kan! We hebben meerdere rollen voor vrijwilligers, er is vast iets bij wat aansluit bij jouw kwaliteiten en interesses. We gaan graag met jou in gesprek! Kom naar onze maandelijkse informatiebijeenkomsten LOCATIE & DATA:

Bekijk welke vrijwilligersrollen er op dit moment beschikbaar zijn. Of lees hieronder meer over de verschillende vrijwilligersrollen waarvoor wij regelmatig mensen zoeken.

Aanmelden voor de informatiebijeenkomsten kan via het aanmeldformulier.

[**Klik om terug te gaan**](#_Van_binnenhalen_tot)

## Bijlage 2: Aanmeldingsformulier Vrijwilligers

Wat fijn dat je vrijwilliger wilt worden! Wil je onderstaand formulier invullen?

Je ontvangt een bevestiging van jouw aanmelding en onze vrijwilligerscoördinator neemt contact met je op om een kennismaking in te plannen.

Gewenste vrijwilligersrol:

xxx  
xxx  
xxxxx

xx  
xx  
xxx

De vrijwilligersrollen vind je op [WEBSITE BIEB]

Wil je taalvrijwilliger worden? Meld je dan hier via Taalpunt xxxx aan.

Wil je vrijwilliger worden bij de VoorleesExpress? Meld je dan [hier](https://mijn.voorleesexpress.nl/aanmelden/EEChXTK3amOeSqk5xNBfGQCg56p2) aan.

VoornaamAchternaamAdresPostcode en woonplaatsTelefoonnummerE-mailadresGeboortedatum

 ...

Waar liggen je kwaliteiten, wat vind je leuk om te doen?



Vragen of opmerkingen



In verband met verwerking van persoonlijke gegevens dient akkoord te worden gegaan met ons [privacy-statement.](https://www.bibliotheekhengelo.nl/privacystatement)

[**Klik om terug te gaan**](#_Van_binnenhalen_tot)

## Bijlage 3: Voorbeeld van vrijwilligersprofielen

**Algemene opzet - rolnaam**

**Omschrijving van de rol**

xxxx

**Omschrijving werkzaamheden**

Omschrijving/ opsomming

**Benodigde kennis / vaardigheden**

- Opsomming

**Tijdsinvestering**

- Opsomming

**Wat bieden we jou?**

**Meer informatie**

Geïnteresseerd? Meld je aan via het online formulier op: XXXX

Voor meer informatie kun je contact opnemen met XXXX

**Hieronder volgen een paar voorbeelden voor:**

1. Bibliotheek vrijwilliger
2. Opruimhulp / collectie vrijwilliger
3. Activiteiten vrijwilliger
4. Vrijwillige voorlezer
5. Vrijwilliger digitaal aanbod (bv Klik & Tik, Digisterker, Tabletcafé)
6. Voorlezer Voorleesexpress
7. Taalbegeleider – Taalhuis
8. Vrijwilliger Boek aan Huis
9. Koerier
10. **Bibliotheekvrijwilliger**

**Omschrijving van de rol**

In onze vestigingen komen leden én niet-leden om materialen te lenen, kranten en tijdschriften te lezen, te werken, te studeren of interessante activiteiten bij te wonen. Je levert een bijdrage aan een sfeervolle en nette ontmoetingsruimte en verricht ondersteunende werkzaamheden voor bezoekers.

**Omschrijving werkzaamheden**

Als representatieve en klantvriendelijke bibliotheekvrijwilliger ben jij het gezicht van de vestiging en draag je bij aan een uitnodigende sfeer. Jij bent het eerste aanspreekpunt voor onze klanten. Je verwelkomt bezoekers en helpt ze bij algemene vragen. Je verwijst bezoekers met inhoudelijke of complexe vragen door naar de bibliotheekmedewerker. Je assisteert bezoekers bij het meenemen en terugbrengen van materialen. Je zorgt voor het opruimen en presenteren van de bibliotheekmaterialen. Je attendeert mensen op leuke activiteiten en nieuwtjes. Ook ondersteun je deze activiteiten, indien gewenst.

**Benodigde kennis / vaardigheden**

Wat vragen we van jou:

• Je hebt minimaal een MBO werk- en denkniveau (door opleiding of ervaring verkregen).

• Je hebt affiniteit met het werk van de bibliotheek.

• Je hebt een representatieve uitstraling.

• Je communiceert makkelijk met verschillende doelgroepen, van jong tot oud.

• Je hebt een oprechte interesse in mensen en vindt het leuk om mensen met de juiste informatie verder te helpen.

• Je beschikt over goede digitale vaardigheden.

• Je kunt zowel zelfstandig als in teamverband werken.

**Tijdsinvestering**

We zoeken bibliotheekvrijwilligers tijdens de openingstijden (ook ’s avonds en op zaterdag).

• Je bent minimaal 1 dagdeel en bij voorkeur 2 dagdelen per week beschikbaar.

• Je bent bereid scholing te volgen en je te verdiepen in het vakgebied.

• Je bent bereid regelmatig deel te nemen aan een werkoverleg.

**Wat bieden we jou?**

Werken in de Bibliotheek is leuk en uitdagend. Wij zetten ons iedere dag weer in om onze klanten zo goed mogelijk te adviseren met leesadviezen en proberen aan te sluiten bij andere informatiebehoeftes. Je komt terecht in een organisatie die haar maatschappelijke waarde momenteel sterk verbreedt. In je werk word je begeleid door professionele bibliotheekmedewerkers. Dit biedt kansen voor initiatief en om ervaring op te doen in nieuwe projecten.

Verder kun je rekenen op:

• Een plezierige en inspirerende werkomgeving, gericht op kennis en ontwikkeling.

• Een vrijwilligersovereenkomst met duidelijke voorwaarden.

• Scholing (naar behoefte) en begeleiding van een professionele bibliotheekmedewerker.

• Gratis bibliotheeklidmaatschap.

• Eindejaar attentie.

• Gratis toegang tot activiteiten die de bibliotheek organiseert (op basis van beschikbaarheid).

1. **Opruimhulp / collectie vrijwilliger**

**Omschrijving van de rol**

Werk je graag met mensen en media en ben je op zoek naar boeiend en afwisselend vrijwilligerswerk? Wij hebben jou nodig! Bij ons kun je als collectie vrijwilliger zorgdragen voor een mooie uitstraling van de Bibliotheek.

**Wat is er zo leuk?**

Je werkt in een gezellig team, krijgt verschillende soorten werkzaamheden en verantwoordelijkheden ter ondersteuning van de vaste bibliotheekmedewerkers.

**Benodigde kennis / vaardigheden**

* Je bent gek op boeken
* Je bent geordend en houdt van opruimen
* Je wilt zorgdragen voor een mooie uitstraling van de Bibliotheek
* Je vindt het leuk klanten te helpen en zo nodig door te verwijzen naar collega’s

**Tijdsinvestering**

* Beschikbaarheid in overleg; voorkeur voor een dagdeel in de week
* Deelname aan ons inwerkprogramma en scholingstraject

**Wat bieden we jou?**

* Een gezellige en inspirerende werkplek met leuke collega’s in het maatschappelijke hart van de samenleving: de Bibliotheek
* Afwisselend vrijwilligerswerk
* Een goed inwerkprogramma en scholingsmogelijkheden
* Een goed attentiebeleid met o.a. een gratis abonnement van de Bibliotheek

1. **Activiteiten vrijwilliger**

**Omschrijving van de rol**

We zoeken Bibliotheekliefhebbers die het leuk vinden om Bibliotheekmedewerkers te assisteren bij diverse activiteiten. Ons aanbod breidt steeds verder uit en varieert van lezingen, debatten en cursussen voor volwassenen tot voorstellingen en workshops voor kinderen. We zijn nu vooral op zoek naar mensen die willen helpen bij activiteiten voor kinderen. Denk aan meehelpen bij het laboratorium, verhaalatelier en de Kinderboekenweek

**Omschrijving werkzaamheden**

* De ruimte voor de activiteit klaarmaken en opruimen
* Bezoekers verwelkomen en wegwijs maken
* Koffie en thee schenken
* Ondersteunen tijdens de activiteit

**Benodigde kennis / vaardigheden**

* Klantvriendelijk en enthousiast
* Goede sociale vaardigheden
* In staat zijn tot fysieke inspanning
* Zelfstandig en zorgvuldig
* Flexibel en samenwerkingsgericht
* Digitale vaardigheden: Teams, Word, internet, e-mail

**Tijdsinvestering**

Een activiteit vraagt gemiddeld om 4 uur aan inzet. Als je je aanmeldt als vrijwilliger word je minimaal eens in de twee weken als vrijwilliger ingezet. Je wordt gevraagd om minimaal drie maanden beschikbaar te zijn. Activiteiten vinden vaak plaats op avonden en in weekenden.

**Wat bieden we jou?**

* Inspirerende activiteiten en een prettige werkomgeving
* Een gratis Bibliotheekabonnement
* Gratis toegang tot betaalde Bibliotheekactiviteiten
* Cursussen, informele bijeenkomsten en een kerstattentie

1. **Vrijwillige voorlezer**

**Doel van de rol**

De voorleesvrijwilliger leest eens in de zoveel weken een half uur prentenboeken voor aan peuters en/of kleuters in een van de vestigingen van de bibliotheek XXXX.

**Werkzaamheden:**

- Uitzoeken van geschikte prentenboeken;

- Interactief voorlezen;

- Eventueel leestips aan ouders geven;

**Benodigde Kennis / vaardigheden**

- Je hebt affiniteit met peuters, kleuters en hun ouders;

- Je kunt goed interactief voorlezen;

- Beschikt over een gastvrije houding en weet een gastvrije sfeer te creëren;

- Goede contactuele eigenschappen;

- Flexibele houding;

- Kennis van het aanbod in prentenboeken voor de doelgroep en/of bereidheid om die op te doen;

- Representatief;

- Zelfstandig kunnen werken.

**Tijdsinvestering**

In overleg: een half uur per keer (en eventueel voorbereidingstijd). Voorlezers wisselen elkaar af, dus gemiddeld eens in de 3-4 weken aan de beurt.

**Wij bieden:**

* Een plezierige en inspirerende omgeving, gericht op kennis en ontwikkeling.
* Een vrijwilligersovereenkomst met duidelijke voorwaarden.
* Korte informele lijntje met een professionele bibliotheekmedewerker
* Scholing (naar behoefte)
* Gratis bibliotheeklidmaatschap.
* Eindejaarsattentie.
* Gratis toegang tot activiteiten die de bibliotheek organiseert (op basis van beschikbaarheid).

1. **Vrijwilliger digitaal aanbod (bv. Klik & Tik, Digisterker, Tabletcafé)**

**Doel van de rol**

De Bibliotheek biedt aan mensen die minder digitaal vaardig zijn een aantal mogelijkheden om hun vaardigheden te verbeteren. Dat kan door deel te nemen aan de cursus Klik & Tik en door mee te doen met het Tabletcafé. Ze leren de computer en internet beter te gebruiken en sociale media te verkennen. De vrijwilliger ondersteunt en begeleidt met als doel de maatschappelijke participatie en persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers te bevorderen.

**Tijdsinvestering**

- voor Klik& Tik: 8 x één dagdeel

- voor Tabletcafé: 1 x per maand één middag (van september t/m mei)

- eventuele voorbereidingstijd

- in overleg

**Omschrijving werkzaamheden**

- ontvangen van deelnemers

- deelnemers begeleiden bij het leren omgaan met laptop en tablet - enthousiast zijn over het gebruik van laptop en tablet en dit op anderen overbrengen

- motiveren en de “angst” voor het digitale stap voor stap verminderen

- begeleiden van cursisten bij het schrijven van brieven en e-mails  
- individuele en groepsgewijze ondersteuning  
- signaleren en doorverwijzen  
- het leveren van een bijdrage aan nabesprekingen

**Benodigde kennis / vaardigheden**

- klantvriendelijkheid

- geduld

- affiniteit met de doelgroep;

- een open en flexibele houding

- goede sociale/ digitale en taal vaardigheden

- kan kennis interactief overbrengen  
- kan zelfstandig en in teamverband werken

- het vermogen om deelnemers het zelf te laten ervaren en te leren, niet willen overnemen

**Wij bieden:**

* een vrijwilligersovereenkomst
* regelmatige begeleiding
* training
* gemotiveerde collega’s en deelnemers
* een prettige werkomgeving
* goede faciliteiten

1. **Voorlezer Voorleesexpress**

**Omschrijving van de rol**

Met de VoorleesExpress kun jij een verschil maken voor een kind in je omgeving. Wij zijn op zoek naar creatieve vrijwilligers die graag samen met een kind én de ouders aan de slag gaan met taal. Het doel van de VoorleesExpress is dat kinderen met een taalachterstand extra aandacht krijgen. Hiervoor komt een vrijwilliger een half jaar lang bij een gezin thuis om voor te lezen en taalspelletjes te doen. Samen met de ouders wordt ernaar gestreefd dat taal en leesplezier een vaste plek in het gezin krijgen.

**Benodigde kennis / vaardigheden**

Heb jij een open houding en wil je graag kinderen en hun ouders wat leren? Ben je nieuwsgierig naar andere gezinsculturen en weet je je hierin passend op te stellen? Heb je affiniteit met het stimuleren van taalontwikkeling? Dan is de VoorleesExpress op zoek naar jou!

**Omschrijving werkzaamheden**

Als voorlezer ga je twintig weken langs bij een gezin in de buurt. Je doet dit één keer per week op een vaste middag of avond. De ouders hebben zich vrijwillig aangemeld en zijn gemotiveerd, maar hebben zelf moeite om hun kinderen te stimuleren in de taalontwikkeling. Je gaat het kind/de kinderen voorlezen, maar ook breder kijken op welke manier kinderen thuis meer gestimuleerd worden in taal. Daarbij ben je een coach voor de ouders, en streef je ernaar dat zij zelf blijvend hun kinderen meer stimuleren in de taalontwikkeling. Je zoekt samen naar de mogelijkheden en kansen in dit specifieke gezin. Je krijgt als voorlezer een training van de VoorleesExpress.

**Tijdsinvestering**

Twintig weken lang, circa 2-4 uur per week

**Wat bieden we jou?**

Als vrijwilliger van de VoorleesExpress word je goed getraind en begeleid. Naast persoonlijke begeleiding krijg je toegang tot Mijn.VoorleesExpress. Daar kun je kennis opdoen over interactief voorlezen, meertaligheid en het betrekken van de ouders bij het voorlezen en via de VoorleesExpress Vraagbaak advies vragen aan andere vrijwilligers.

**Meer informatie**

Geïnteresseerd? XXXX

Voor meer informatie kun je contact opnemen met XXXX

1. **Taalbegeleider – Taalhuis**

**Algemeen**

Taalhuis XXX is een centrale plek waar mensen met een taalachterstand uit de regio XX terecht kunnen voor hulp bij taalvragen, advies over het taalaanbod in de regio en taallessen op maat. Naast taalbegeleiding wordt vanuit Taalhuis XXX ook begeleiding gegeven bij het verbeteren van andere basisvaardigheden: rekenen, digitale vaardigheden, veilig werken of omgaan met geld. Taalhuis XXX is gevestigd XXXXX.

**Doel van de functie en werkzaamheden**

Een taalbegeleider zet zich in om mensen die daar behoefte aan hebben te helpen bij het verbeteren van één of meer basisvaardigheden individueel of in een klein groepje.

Voorbeelden zijn: een lees- en spreekgroepje begeleiden voor mensen die Nederlands als tweede taal leren of iemand begeleiden die Nederlands als moedertaal spreekt maar niet goed genoeg kan lezen en schrijven om zich in het dagelijkse leven te redden en zich te kunnen ontwikkelen, iemand helpen met rekenen.

**Benodigde kennis/ vaardigheden**

- affiniteit om met taal en mensen te werken, individueel of in groepjes;

- inlevingsvermogen hebben, geduldig en flexibel zijn;

- een vertrouwde gespreksomgeving kunnen scheppen en zorgvuldig kunnen omgaan met informatie;

- een goede beheersing van de Nederlandse taal;

- goede digitale vaardigheden,

- beschikbaarheid voor minimaal één jaar,

- bereidheid deel te nemen aan deskundigheidsbevordering en intervisie

**Tijdsinvestering**

- in overleg: bij voorkeur 1 dagdeel per week

**Wat bieden we jou?**

Werken in de Bibliotheek is leuk, uitdagend en van betekenis. Wij creëren een aangename ontmoetingsplek en zetten ons iedere dag weer in om onze klanten zo goed mogelijk te adviseren, inspireren en te ondersteunen. Je komt terecht in een organisatie die haar maatschappelijke waarde momenteel sterk verbreedt. Dit biedt kansen voor initiatief en eigen invulling.

Verder kun je rekenen op:

* Een plezierige en inspirerende omgeving, gericht op kennis en ontwikkeling.
* Een vrijwilligersovereenkomst met duidelijke voorwaarden.
* Korte informele lijntje met een professionele bibliotheekmedewerker
* Scholing (naar behoefte)
* Gratis bibliotheeklidmaatschap.
* Eindejaarsattentie.
* Gratis toegang tot activiteiten die de bibliotheek organiseert (op basis van beschikbaarheid).

1. **Vrijwilliger Boek aan Huis**

**Doel van de rol**

Je bezoekt mensen die graag boeken en/of andere materialen van de Bibliotheek willen lenen, maar zelf (tijdelijk) niet in staat zijn naar de Bibliotheek te komen, i.v.m. ziekte, ouderdom, handicap. Tijdens een eerste bezoek inventariseer je welke interesse in boeken, tijdschriften, films, enz. de klant heeft. Vanaf dat moment draag je zorg voor het bezorgen en het weer ophalen van zijn of haar materialen. Je maakt met de klant afspraken over tijdstip, frequentie, enz.

**Omschrijving werkzaamheden**

- halen en brengen van materialen

- zelf uitzoeken van materialen in de Bibliotheek: wat past bij deze klant gezien zijn/ haar interesse

- in de catalogus materialen kunnen opzoeken en eventueel reserveren (of bereid dit te leren)

**Benodigde kennis / vaardigheden**

- Je hebt affiniteit met mensen en media

- Beschikt over een klantvriendelijke houding;

- Goede contactuele eigenschappen;

- Flexibele houding;

- Kennis van de catalogus of bereid om dat te leren

- Representatief;

- zelfstandig werken

**Tijdsinvestering**

- in overleg

**Wat bieden we jou?**

Werken in de Bibliotheek is leuk, uitdagend en van betekenis. Wij creëren een aangename ontmoetingsplek en zetten ons iedere dag weer in om onze klanten zo goed mogelijk te adviseren, inspireren en te ondersteunen. Je komt terecht in een organisatie die haar maatschappelijke waarde momenteel sterk verbreedt. Dit biedt kansen voor initiatief en eigen invulling.

Verder kun je rekenen op:

* Een plezierige en inspirerende omgeving, gericht op kennis en ontwikkeling.
* Een vrijwilligersovereenkomst met duidelijke voorwaarden.
* Korte informele lijntje met een professionele bibliotheekmedewerker
* Scholing (naar behoefte)
* Gratis bibliotheeklidmaatschap.
* Eindejaarsattentie.
* Gratis toegang tot activiteiten die de bibliotheek organiseert (op basis van beschikbaarheid).

**Meer informatie**

* Geïnteresseerd? XXXX
* Voor meer informatie kun je contact opnemen met XXXX

1. **Koerier**

**Doel van de rol**

De koerier brengt (Pr-)materiaal externe locaties ter promotie van voorstellingen, festivals en andere activiteiten

**Werkzaamheden:**

- Brochures, flyers en affiches vervoeren en afgeven op geselecteerde adressen

**Benodigde Kennis / vaardigheden**

- Je hebt affiniteit met de bibliotheek

- Goede contactuele eigenschappen

- Representatief, vriendelijk en vrolijk

- Je bent mobiel en in goede fysieke conditie

**Tijdsinvestering**

- in overleg en flexibel

**Meer informatie**

* Geïnteresseerd? XXXX

Voor meer informatie kun je contact opnemen met XXXX

[**Klik om terug te gaan**](#_Plaatsen_vacature)

## Bijlage 4: Model vrijwilligers overeenkomst

**Vrijwilligersovereenkomst**

Dit model werd opgesteld in maart 2019 in opdracht van partijen betrokken bij de Arbeidsmarktagenda voor de Culturele en Creatieve Sector.

De ondergetekenden:

1. De stichting XX gevestigd en kantoorhoudende te POSTCODE, WOONPLAATS aan het adres ADRES, vertegenwoordigd door de NAAM, FUNCTIE hierna te noemen: ‘**de organisatie’**;

en

1. mevrouw/ de heer XX, wonende te POSTCODE, WOONPLAATS aan het adres ADRES, hierna te noemen: ‘**de vrijwilliger’**;

Gezamenlijk aan te duiden als: ‘**partijen**’

overwegende dat:

1. de organisatie volgens haar statuten ten doel heeft om: ……..;
2. de organisatie, om dit doel te verwezenlijken, [**optie**] naast een beroep op haar werknemers, ook een beroep op vrijwilligers moet doen;
3. de vrijwilliger het doel van de organisatie ondersteunt en uit persoonlijke motieven bereid is om zich onverplicht in te zetten voor de organisatie;
4. de organisatie en de vrijwilliger afspraken willen maken over de inzet van de vrijwilliger voor de organisatie;
5. partijen uitdrukkelijk niet de bedoeling hebben om een arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek (BW) met elkaar aan te gaan.

zijn het volgende overeengekomen

**Artikel 1: Aanvang, duur en einde van deze overeenkomst**

De vrijwilliger is bereid om zich met ingang van XX-XX-XX voor bepaalde/onbepaalde tijd [**bij bepaalde tijd toevoegen: tot XX-XX-XX**] voor de organisatie in te zetten.

[**optie**] Partijen zullen hun samenwerking regelmatig, maar in ieder geval na verloop van X maand(en) vanaf de ingangsdatum van deze overeenkomst evalueren.

Deze overeenkomst kan zowel door de organisatie als door de vrijwilliger tussentijds worden beëindigd. De vrijwilliger zal zijn medewerking verlenen aan het overdragen van de werkzaamheden, tenzij partijen ten tijde van de beëindiging anders overeenkomen.

Op verzoek van de vrijwilliger legt de organisatie schriftelijk vast welke werkzaamheden de vrijwilliger heeft verricht, op welke wijze hij zich heeft ingezet en welke competenties hij in het vrijwilligerswerk heeft ontwikkeld.

Wanneer de vrijwilliger tijdens de looptijd van deze overeenkomst eigendommen of documenten van de organisatie in zijn bezit heeft gekregen, levert hij die eigendommen of documenten (en eventuele kopieën daarvan) uiterlijk op de laatste dag van de looptijd van deze overeenkomst in.

**Artikel 2: Werkzaamheden, contactpersonen en scholing**

De vrijwilliger is bereid om de volgende werkzaamheden te verrichten:

1. …..
2. …...
3. …..

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de werkzaamheden en verbindt zich ertoe de werkzaamheden naar beste kunnen en in lijn met de doelstellingen van de organisatie uit te voeren.

De werkzaamheden kunnen in onderling overleg worden gewijzigd. De organisatie zal eventuele wijzigingen per schriftelijk of langs elektronische weg aan de vrijwilliger bevestigen.

De vrijwilliger kan bij vragen over de uitvoering van de werkzaamheden contact opnemen met NAAM, FUNCTIE

Bij vragen over organisatorische zaken kan de vrijwilliger contact opnemen met de vrijwilligerscoördinator, NAAM

Wanneer het naar het oordeel van de organisatie noodzakelijk of wenselijk is dat de vrijwilliger, met het oog op de werkzaamheden, deelneemt aan scholing, zal de vrijwilliger deelnemen aan die scholing. De eventuele kosten van de scholing komen voor rekening van de organisatie, tenzij partijen anders overeenkomen.

**Artikel 3:** **Werktijden, verhindering en vervanging**

De vrijwilliger is bereid om zich gedurende XX uren per week/maand in te zetten voor de organisatie.

De werktijden worden in onderling overleg vastgesteld. De organisatie zal de werktijden schriftelijk of langs elektronische weg aan de vrijwilliger bevestigen.

Wanneer de vrijwilliger verhinderd is om op de vastgestelde tijden de werkzaamheden te verrichten, bijvoorbeeld door ziekte, verlof of vakantie mag hij zich door een andere vrijwilliger van de organisatie laten vervangen.

[**optie**] De vrijwilliger zet zich er bij verlof voor in om zelf vervanging te organiseren wanneer hij na de vaststelling van het (maand)rooster niet in de gelegenheid is op het genoemde tijdstip de werkzaamheden te verrichten. Wanneer dat uiterlijk 24 uren voor het begin van zijn werkzaamheden niet is gelukt, doet hij hiervan melding aan de vrijwilligerscoördinator.

Bij ziekte van de vrijwilliger meldt hij de verhindering zo spoedig mogelijk aan de vrijwilligerscoördinator.

**Artikel 4: Vergoeding**

Deze overeenkomst is aangegaan tussen de organisatie en de vrijwilliger, beiden zoals bedoeld in artikel 2 lid 6 van de Wet op de loonbelasting 1964.

De vrijwilliger ontvangt geen loon als tegenprestatie voor de verrichte werkzaamheden.

[**optie**] De vrijwilliger ontvangt geen vrijwilligersvergoeding

[**optie**] Wel ontvangt hij een vrijwilligersvergoeding ten bedrage van € X (ten hoogste € 5,00) per uur. De vrijwilligersvergoeding zal niet meer bedragen dan € 170,00 per maand en ook niet meer dan € 1.700,00 per jaar.

**Artikel 5: Aansprakelijkheid en verzekeringen**

De vrijwilliger ontvangt een exemplaar van de bij de organisatie geldende regelingen en voorschriften, waaronder in ieder geval de regelingen en voorschriften over het veilig en gezond werken worden verstaan. De vrijwilliger neemt voorafgaand aan de aanvang van zijn werkzaamheden goede notie van de inhoud van deze regelingen en voorschriften.

De organisatie zal doen wat redelijkerwijs van haar kan worden verwacht om te voorkomen dat de vrijwilliger, bij de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt, dan wel schade zou kunnen toebrengen aan de organisatie of aan derden.

De organisatie sluit een verzekering af ter dekking van het risico dat de vrijwilliger bij de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt en ter dekking van het risico dat de vrijwilliger bij de uitoefening van zijn werkzaamheden schade toebrengt aan de organisatie of aan derden.

Wanneer de vrijwilliger schade heeft geleden of veroorzaakt meldt hij dit zo spoedig mogelijk aan de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilliger zal zijn volledige medewerking verlenen aan het aanmelden en afhandelen van de schade bij de verzekeraar.

Wanneer de door de vrijwilliger geleden of veroorzaakte schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de vrijwilliger, is de organisatie niet aansprakelijk voor de schade.

Wanneer de vrijwilliger zijn geheimhoudingsverplichting, zoals opgenomen in artikel 6 van deze overeenkomst, schendt, is hij ten opzichte van de organisatie volledig aansprakelijk voor de schade die de organisatie als gevolg van de schending van de geheimhouding lijdt. **Artikel 6: Geheimhouding**

De vrijwilliger zal informatie waarvan hij weet of moet begrijpen dat deze vertrouwelijk is geheimhouden, zowel tijdens als na afloop van de looptijd van deze overeenkomst.

Bij schending van de verplichting tot geheimhouding kan de organisatie deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.

Bij schending van de verplichting tot geheimhouding kan de organisatie de schade als gevolg van die schending op de vrijwilliger verhalen.

**Artikel 7: Verklaring Omtrent het Gedrag**

Deze overeenkomst is alleen geldig met een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De organisatie vraagt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor de vrijwilliger aan.

**Artikel 8: Aard van deze overeenkomst**

Deze overeenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 7:610 BW.

Deze overeenkomst is geen dienstbetrekking in de zin van de werknemersverzekeringen. De vrijwilliger is ermee bekend dat hij op grond van deze overeenkomst niet verzekerd is tegen de gevolgen van ziekte, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid.

Op de vrijwilliger is geen pensioenregeling van toepassing.

**Artikel 9: Verwerking persoonsgegevens**

Ter uitvoering van deze overeenkomst verwerkt de organisatie persoonsgegevens van de vrijwilliger in overeenstemming met de AVG.

De organisatie verstrekt de persoonsgegevens van de vrijwilliger niet aan derden, tenzij zij daartoe op grond van een wettelijk voorschrift verplicht is.

De vrijwilliger kan een verzoek tot uitoefening van zijn rechten richten aan de vrijwilligerscoördinator. Het gaat hierbij onder meer om het recht op inzage, rectificatie, aanvulling, wijziging en verwijdering van zijn persoonsgegevens die door de organisatie worden verwerkt.

Partijen komen overeen dat de persoonsgegevens van de vrijwilliger na beëindiging van deze overeenkomst ten hoogste twaalf maanden worden bewaard, tenzij partijen bij beëindiging van deze overeenkomst andere, schriftelijke afspraken maken. Wanneer de organisatie op grond van een wettelijk voorschrift verplicht is de persoonsgegevens langer dan twaalf maanden te bewaren, zal zij de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is ter uitvoering van dit wettelijk voorschrift.

**Artikel 10: Geschillen**

Wanneer tussen partijen een geschil ontstaat over deze overeenkomst of de uitvoering daarvan, zullen partijen in eerste instantie in goed overleg trachten dit geschil op te lossen.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te PLAATS op DATUM

Namens de organisatie De vrijwilliger

NAAM, FUNCTIE

……………………………….. ………………………………..

[**Klik om terug te gaan**](#_Administratie_rond_aanname)

## Bijlage 5: Omgangsregels

In welke vorm je dit ook onder de aandacht wilt brengen, het is wel aan te raden om omgangsregels expliciet te maken. Dit zijn afspraken waarin je vastlegt hoe je met elkaar omgaat en welk gedrag je als vereniging goed- en afkeurt. De omgangsregels gelden voor iedereen.

Sommige bibliotheken kiezen ervoor om een standaard ‘gedragsprotocol’ op te stellen en te laten ondertekenen door vrijwilligers en de bibliotheek om de grens scherp neer te zeggen van ongewenst gedrag en de gevolgen hiervan. Hieronder is hier een voorbeeld van te zien.

In welke vorm dit ook beschreven is, het bespreekbaar maken van de omgangsregels belangrijk. Zo krijgen medewerkers en vrijwilligers de gelegenheid om vragen te stellen en blijft veiligheid een levend onderwerp binnen je organisatie. Betrek vrijwilligers, medewerkers, deelnemers en begeleiders bij het ontwikkelen van deze omgangsregels of stel een commissie aan om de regels op te stellen.

**Voorbeeld gedragsprotocol**

Als vrijwilliger van de bibliotheek kom je in contact met bezoekers en collega’s. Wanneer je bij ons komt werken, als vrijwilliger, vragen wij je deze gedragscode te ondertekenen. Hiermee verklaar je dat je de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen.

Als bibliotheek vinden we een gedragscode voor medewerkers en vrijwilligers van belang om helder te maken welke regels wij hanteren in de bibliotheek. De bibliotheek hanteert één heel duidelijke grens: seksuele handelingen en -contacten tussen volwassen medewerkers en minderjarige of anderszins kwetsbare groepen, absoluut ontoelaatbaar zijn!

De gedragscode bestaat uit twee delen:

1. regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving.
2. de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag die het uitgangspunt is van het sanctiebeleid dat door de organisatie wordt gevoerd.

**1. Een open, transparante en veilige omgeving:**

1. De vrijwilliger moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de ander zich veilig en gerespecteerd voelt.
2. De vrijwilliger onthoudt zich ervan de ander te bejegenen op een wijze die hem of haar in zijn waardigheid aantast.
3. De vrijwilliger dringt niet verder door in het privéleven ander dan functioneel noodzakelijk is.
4. De vrijwilliger onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de ander. Alle seksuele handelingen, handelingen, contacten en –relaties zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
5. De vrijwilliger mag de ander niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden.
6. De vrijwilliger heeft de plicht de minderjarige of anderszins kwetsbare groep naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de minderjarige of anderszins kwetsbare groep is betrokken, wordt nageleefd.
7. Indien de vrijwilliger gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen persoon; C. Plaza preventiemedewerker
8. De vrijwilliger krijgt of geeft geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede zijn.
9. In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met een door het bestuur aangewezen persoon.

**2. Omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag met kwetsbare groepen en sanctiebeleid**

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met kwetsbare groepen verstaan wij: Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en/of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding (volwassene-kind, begeleider-cliënt, medewerker-leerling, leidinggevende- ondergeschikte e.d.); en/of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag, kunnen worden gesanctioneerd door een procedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden. De sancties bestaan uit bijv. het uitsluiten van (vrijwilligers)werk. In het geval van een beroepskracht kan het leiden tot een formele berisping en/of tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst. Seksueel grensoverschrijdende gedragingen met kwetsbare groepen waarvan het vermoeden bestaat dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Deze gedragscode is vastgesteld door het bestuur Bibliotheek xxxx

Ondertekening Bestuur XXXX

Ondertekening vrijwilliger;

………………………………………………………

[**Klik om terug te gaan**](#_Administratie_rond_aanname)

## Bijlage 6: Voorbeeld Attentieregeling

* Elke vrijwilliger ontvangt een gratis lidmaatschap van Bibliotheek XXX
* Elke vrijwilliger ontvangt aan het einde van het jaar een eindejaarsattentie.
* Eén keer per jaar wordt een feestelijke bijeenkomst georganiseerd voor vrijwilligers.
* De vrijwilliger mag gratis deelnemen aan computertrainingen en workshops van SeniorWeb. Voor richtlijnen en aanmelding zie protocol procedure deelname
* De vrijwilliger mag gratis deelnemen aan activiteiten die plaats vinden in de Bibliotheek. Voor richtlijnen en aanmelding zie protocol procedure deelname
* Bij ziekte (langer dan drie weken, alsmede een operatie) ontvangt de vrijwilliger bloemen of een andere attentie ter waarde van € 15,‐.
* Bij vertrek van een vrijwilliger, kan de vrijwilliger een getuigschrift opvragen.
* Het 12,5-jarig en 25-jarig jubileum van de vrijwilliger wordt gevierd. Voor beide vieringen geldt € 25,‐ voor bloemen en € 25,‐ voor een cadeau(bon).
* Bij vertrek van een vrijwilliger ontvangt deze bloemen en een cadeau(bon)

a. 1‐2 jaar: bloemen en een cadeaubon € 15,-

b. 3‐5 jaar: bloemen en een cadeau(bon) € 25,-

c. 6‐10 jaar bloemen en een cadeau(bon) € 35,- + 1 jaar gratis lidmaatschap

d. 11‐15 jaar bloemen en een cadeau(bon) € 45,- + 2 jaar gratis lidmaatschap

e. 16 jaar en langer: bloemen, cadeau(bon) € 50,- + levenslang gratis lidmaatschap

* Bij overlijden van een partner of kind van een vrijwilliger stuurt de bibliotheek de betreffende vrijwilliger een kaart. Bij overlijden van een vrijwilliger zorgt de bibliotheek voor een kaart en/of eventueel een advertentie in de krant en bezoekt de begrafenis/crematie.
* Vrijwilligers met een samenwerkingsovereenkomst zijn automatisch WA verzekerd via de gemeente.

**[Klik om terug te gaan](#_Belonen)**

## Bijlage 7: Voorbeeld vragenlijst afscheids-gesprek

**Personalia vrijwilliger**

Naam vrijwilliger :

Datum eerste dag :

Datum laatste dag :

Vrijwilligersfunctie :

Aantal uren per week/maand :

**Vrijwilligerstaken**

Hoe waren de uitgevoerde taken voor wat betreft:

- afwisseling: Slecht – redelijk - voldoende – goed.

- uitdaging: Slecht – redelijk - voldoende – goed.

- aansluiting op uw interesses: Slecht – redelijk - voldoende – goed.

* Welke verandering of verbetering zou je in de vrijwilligerstaken wenselijk vinden?

**Algemene vragen**

* Wat vond je prettig aan het werken bij deze organisatie?
* Wat vond je niet prettig aan het werken bij deze organisatie?
* Hoe was de relatie met andere vrijwilligers? Slecht – redelijk - voldoende – goed.
* Hoe was de relatie met de vaste medewerkers? Slecht – redelijk - voldoende – goed.
* Hoe was de begeleiding / ondersteuning? Slecht – redelijk - voldoende – goed.
* Bestond er duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden?

Ja / Nee, want

* Had je voldoende inbreng in (verandering van) je takenpakket?

Ja / Nee, want

* Heb je nog ideeën of suggesties?

Ja / Nee,

**Organisatorische afronding**

* Zijn alle collega's op de hoogte van je vertrek?

Ja / Nee, want

* Zijn eventuele samenwerkingspartners op de hoogte van je vertrek?

Ja / Nee, want

* Zijn al je werkzaamheden overgedragen?

Ja / Nee, want

**Motieven voor vertrek**

* Welke van de volgende motieven spelen een rol bij je vertrek:

\* Persoonlijke omstandigheden als woon-/werksituatie, gezondheid:

\* Negatieve kanten van de functie:

\* Aantrekkelijkheid van andere vrijwilligerstaken:

Kun je je motief toelichten?

* Zou je anderen aanraden om als vrijwilliger bij onze organisatie te gaan werken?

Ja / Nee, want

* Heb je zelf nog iets dat je kwijt zou willen?

Ja / Nee, want

**Positieve Afsluiting**

Waaraan denk je met plezier nog eens terug?

[**Klik om terug te gaan**](#_Beëindigen)

1. Gewone helden, Katrien Schaubroek, 2016, p.141 [↑](#footnote-ref-1)
2. Gewone helden, Katrien Schaubroek, 2016, p.141 [↑](#footnote-ref-2)