



HRM beleid Medewerkers en vrijwilligers Bibliocenter

mei 2023

Inleiding.....	3
Begrippenlijst	4
De nieuwe organisatie in het kort, personeelsplanning	5
Werktijdenregeling Bibliocenter	11
Regeling 'Flexibel werken'	11
Extra uren en compensatie	13
Regeling Bijzonder verlof en Calamiteitenverlof	14
Reiskostenregeling Bibliocenter.....	19
Lief en Leed	19
Gedragscode voor medewerkers en vrijwilligers.....	21
Protocol ongewenst gedrag	23
Vrijwilligersbeleid	28
Taakverdeling vrijwilligersbegeleiding	35

Inhoudsopgave eventueel aanpassen als alles verwerkt is.

Inleiding

Voor u ligt het HRM-beleidsplan van Bibliocenter. Bibliocenter is een organisatie die midden in de maatschappij staat en dat wil blijven door te transformeren naar een open leercentrum dat non-formele en informele leerprocessen faciliteert en ondersteunt. Dit vanuit de missie om bij te dragen aan 'een Leven Lang Leren' voor burgers, met speciale aandacht voor kwetsbare groepen en groepen die niet in een formele leeromgeving verkeren. Daarmee beweegt het bibliotheekwerk zich al geruime tijd buiten de bibliotheekgebouwen en kan het werk niet enkel meer worden uitgedrukt in aantallen leden, bezoekers en uitleningen. Al ver voordat gemeentelijke subsidies onder druk kwamen te staan, bestond dus de noodzaak om in te spelen op de veranderende vraag van onze klanten. In de afgelopen jaren is door het management en de medewerkers hard gewerkt aan die verandering en is er ook veel bereikt, ondanks steeds teruglopende middelen.

In de periode 2014-2015 is Bibliocenter gestart met de pilot "Van basisbibliotheek tot netwerkbibliotheek." Hierin zijn de visie, missie en business case uitgewerkt voor het "Leven lang leren"-model, o.a. geïnspireerd op de Londense Idea Stores.

In november 2018 bracht een groep van 20 personen bestaande uit medewerkers van Bibliocenter en diverse netwerkpartners zoals Unitus, Punt Welzijn, Erfgoedhuis Weert, gemeente Weert, gemeente Leudal en Raad van Toezicht een werkbezoek aan Londen. Tijdens dit werkbezoek waren zij te gast bij de Idea Store in Tower Hamlets, de British Library en The Workary in Wimbledon.

Het werkbezoek in Londen was aanleiding om enkele bijeenkomsten te organiseren met onze stakeholders.

Op 10 januari 2019 was er een bijeenkomst van de Londonreizigers in de bibliotheek. Aan de orde kwamen o.a. de onderwerpen waarbij we in de toekomst meer gaan samenwerken met de diverse partners in onze gemeentes.

Op 27 mei 2019 was er een bijeenkomst met de vaste medewerkers. In groepjes van 5-6 personen gingen zij aan de slag met de thema's zelfredzaamheid/verbetering basisvaardigheden, actualiteit, verdieping, sociaal domein en maatschappelijke betrokkenheid.

Op 9 juli 2019 kwamen medewerkers en vrijwilligers van Bibliocenter en enkele leden van de Raad van Toezicht bij elkaar om in een "World Café-setting van gedachten te wisselen over de huidige stand van zaken en over het nieuwe beleidsplan.

De resultaten en bevindingen van deze activiteiten werden meegenomen in een aanpak waarmee sneller en behendiger op ontwikkelingen kan worden ingespeeld. Doordat medewerkers met een grote mate van zelfstandigheid opereren in rollen die hen goed passen. Dit zal tot een plattere en meer fluide organisatie leiden.

Parallel aan de verandering in het bibliotheekwerk wijzigt ook de vraag van de subsidiënten: de nadruk verschuift naar bibliotheekwerk voor het basisonderwijs en bibliotheekwerk dat de maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid van (kwetsbare) burgers bevordert. De bereidheid tot het (volledig) subsidiëren van de klassieke (uitleen)taak neemt af, met name in de kleinere Gemeenten.

Bibliocenter werkt doorlopend aan bibliotheekwerk dat past bij de vragen van nu en anticipeert op de vragen van morgen in haar werkgebied. Voor de komende periode wordt daarom uitgegaan van het volgende:

- Voortzetting van de reeds ingezette transformatie met medeneming van de resultaten uit de eerdergenoemde projecten;
- Keuze voor ondersteuning van een Leven Lang Leren met aandacht voor kwetsbare doelgroepen op de terreinen Taal en Werk;
- Vergroting van de 'derde geldstroom' en daarmee de onafhankelijkheid van (gemeentelijke) subsidie;
- Verdere professionalisering van met een grote mate van zelfstandigheid werkende teams die in een minder hiërarchische structuur opereren ('Nieuw leren').

In 2015 heeft Bibliocenter een her-organisatie doorgevoerd om de doelen van onze organisatie te bereiken. In 2020 is het organogram weer aangepast ten gevolge van de laatste ontwikkelingen.

Dit HRM-beleidsplan vormt het kader voor de inzet van HRM-instrumenten om ervoor te zorgen dat we komen tot een toekomstbestendig Bibliocenter met:

- de gewenste formatie;
- de gewenste deskundigheid;
- de vaardigheden op de juiste plaats.

Begrippenlijst

Medewerkers publieke diensten: medewerkers met een dienstverband bij Bibliocenter die publieke diensten verrichten in de vestigingen van Bibliocenter.

Overige medewerkers: medewerkers met een dienstverband bij Bibliocenter die werkzaam zijn in een educatieve- of ondersteunende functie.

Basisrooster: het rooster waarin de basisbezetting van de diverse vestigingen van Bibliocenter gedurende de reguliere openingstijden is gepland, aansluitend bij de werktijden.

Persoonlijk werkrooster: de ingeroosterde werktijden van een medewerker van Bibliocenter.

Flexibele uren: uren binnen het dienstverband die niet vast zijn ingeroosterd maar die worden ingezet naar behoefte van de organisatie, de werkvoorraad en de mogelijkheden van de medewerker.

Compensatie-uren: uren die naast de reguliere werkroosteruren worden gewerkt en die op een ander tijdstip binnen de reguliere werkuren kunnen worden opgenomen (gecompenseerd).

Extra-uren: uren die naast de reguliere werkroosteruren worden gewerkt en die worden uitbetaald volgens de inschaling van het reguliere contract.

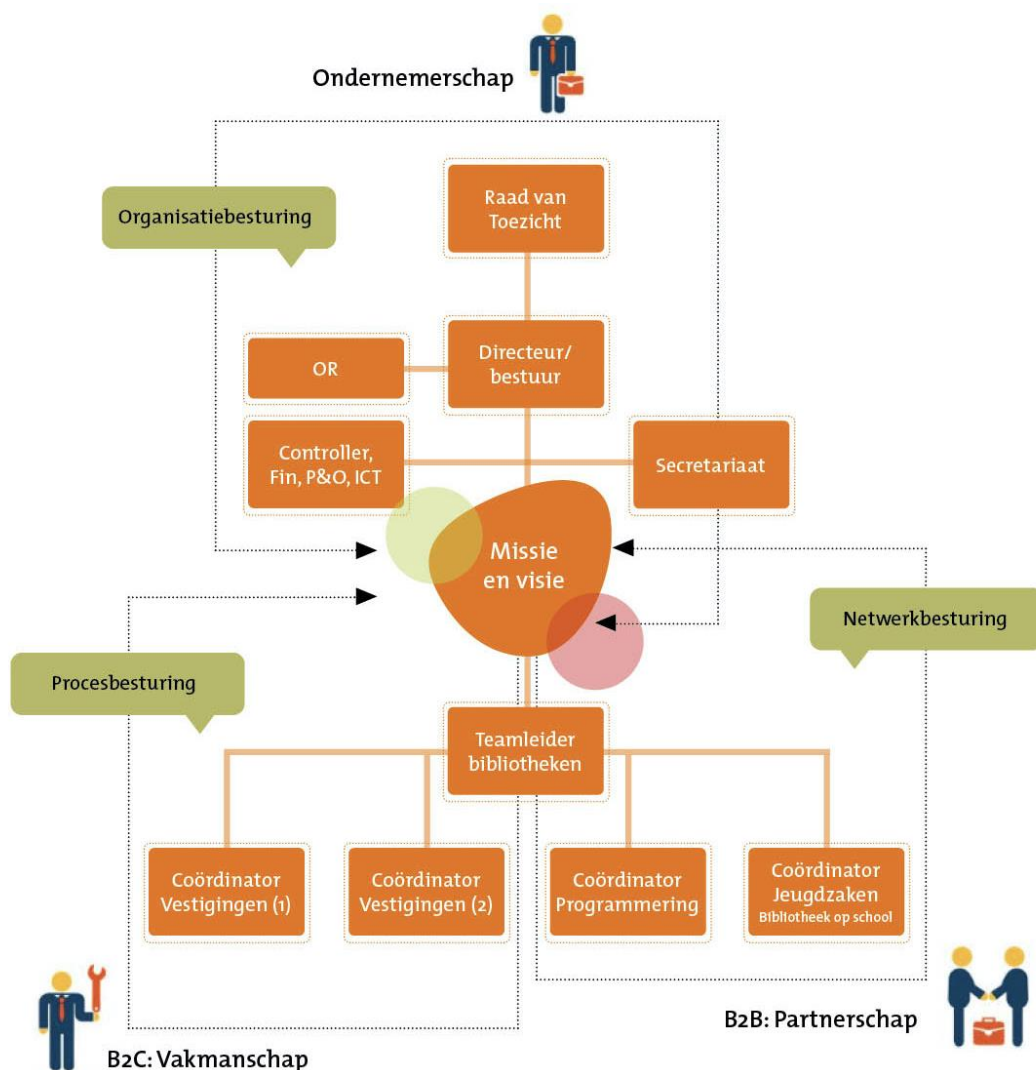
Werknemersportal van het MATT-systeem: persoonlijke portaalsite waarin medewerkers hun verlof- en compensatiekaarten kunnen bijhouden, declaraties kunnen indienen en salarisstroken kunnen opvragen.

De huidige organisatie in het kort, personeelsplanning

Uitgangspunten voor de inrichting van de organisatie

Voortvloeiend uit de genoemde projecten is er een organisatiestructuur ontworpen die aansluit op de visie van Bibliocenter en waarmee beter kan worden ingespeeld op de veranderingen in de maatschappij en het bibliotheekvak. In de nieuwe structuur wordt de dienstverlening verdeeld in twee teams die zich elk op richten op een eigen werkveld in het kader van een Leven Lang Leren: een team dat het zakelijke deel ondersteunt en een team dat het publieke deel ondersteunt. De inrichting van de organisatie is afgestemd op:

- de visie en de missie;
- de verdere standaardisering en professionalisering van werkprocessen en dienstverlening;
- de facilitering van het samenspel tussen resultaatgerichte teams om een optimale product en dienstverlening te realiseren waarbij in toenemende mate projectmatig wordt gewerkt als gevolg van de programmatische opzet in het kader van een Leven Lang Leren.



Bibliocenter heeft in een pilotproject, <http://www.bibliotheekwerk.nl/branche-van-de-toekomst/pilot-nieuw-leren/>, in samenwerking met de Stichting Bibliotheekwerk onderzocht welk organisatiemodel en werkwijze het meest passend zijn. Daaruit is een hybride model ontstaan met drie onderdelen met elk een dominante organisatievorm.

Binnen het onderdeel vakmanschap is dit de traditionele organisatie, binnen het onderdeel partnerschap zijn dat de matrix- en netwerkorganisatie en binnen het onderdeel ondernemerschap komt de besturende laag naar voren. Allen onderdelen kennen een overlap met de andere onderdelen en een gezamenlijke overlap. In deze overlap is de rol van de verbinder een cruciaal element. Hier vindt dan ook de afstemming plaats die ervoor zorgt dat alle onderdelen bij elkaar komen.

Vakmanschap:

Binnen vakmanschap zijn de onderdelen ondergebracht die een sterk repeterend karakter hebben en die ook zo efficiënt mogelijk afgehandeld moeten worden. Hier wordt ook het sterkst de verschuiving van handmatige naar geautomatiseerde processen zichtbaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan zelfservice in de uitlending of boekhoudprogramma's. In dit onderdeel zitten veel van de ondersteunende organisatieprocessen.

Partnerschap:

Binnen dit onderdeel wordt het werken met wisselende samenstellingen en het werken in verschillende netwerken zichtbaar. Bij het traditionele front-office werk wordt bijvoorbeeld de verschuiving zichtbaar van een medewerker die zich allen bezighoudt met de uitleenfunctie naar een medewerker die zich richt op de ondersteuning van het informele leren van de inwoners van het werkgebied.

Ondernemerschap:

Het onderdeel ondernemerschap is vergelijkbaar met het verkrijgen van middelen om het organisatiedoel te bereiken. De contacten met stakeholders zijn hierbij een belangrijk onderdeel maar ook de strategie en visieontwikkeling van de organisatie valt hieronder.

de Bibliotheek
Bibliocenter

Werken in rollen, werken vanuit talenten

De bibliotheek van de toekomst is een 'knooppunt van kennis, contact en cultuur'. Bibliocenter Weert wil zich aanpassen aan deze veranderende rol in de samenleving. Om het benodigde verandervermogen specifiek te maken, verkenden het management en de ondernemingsraad de rollen die nodig zijn om op het veranderende speelveld succesvol te zijn. De rollen zijn tevens synoniemen voor de talenten die we willen inzetten én ontwikkelen. We verdeelden het speelveld van het Bibliocenter in drie domeinen.

De domeinen **Partnerschap & Ondernemerschap** werkten we op de volgende pagina's uit in rollen c.q. talenten met de bijbehorende competenties.



- Vakmanschap
- Partnerschap
- Ondernemerschap

Ons speelveld van kennis, contact en cultuur

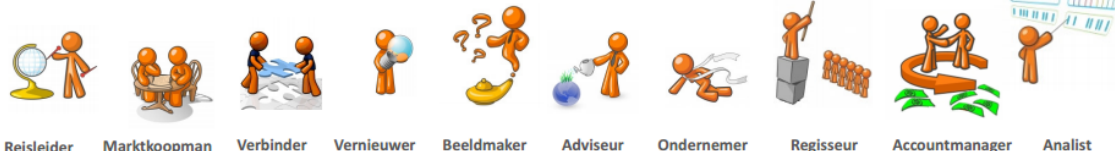
Partnerschap:	Vakmanschap:	Ondernemerschap:
Als partner is ons doel het aansluiten bij de beelden van wat er leeft in Weert en omstreken.	Als vakman is ons doel het vormgeven van wat nodig is om aan te sluiten bij de behoefte.	Als ondernemer is ons doel het onder de aandacht brengen van onze producten en diensten bij onze klanten.
Hoe worden wij een partij om mee samen te werken?	Wat hebben onze partners nodig om succesvol te zijn?	Hoe maken we een zinvolle aansluiting?

PARTNERSCHAP & ONDERNEMERSCHAP

mensgericht

organisatiegericht

middelengericht



Hoe en wanneer nemen wij klanten mee in de beleving die Bibliocenter is en wil bieden?

Wat past bij de behoeften van onze klanten en hoe zorg ik dat zij dat van ons willen afnemen?

Hoe zorg ik dat partijen in onze omgeving en in ons netwerk elkaar vinden om samen een netwerk te bouwen en te onderhouden?

Welke ontwikkelingen om ons heen vragen om andere producten en diensten en de doorontwikkeling daarvan?

Waarmee schets ik welk beeld voor onze omgeving zodat onze bijdrage aan de samenleving voor iedereen duidelijk is?

Hoe en waarmee kan ik adviseren op ontwikkelingen in de samenleving?

Hoe zet ik wat in om een goed (maatschappelijk) rendement te halen?

Hoe houd ik grip op en geef ik inzicht in de voortgang van activiteiten en middelen die nodig zijn om doelen te realiseren?

Hoe houd ik partijen op welke manier aan ons verbonden zodat zij ons willen sponsoren met geld en andere middelen?

Hoe kan ik op basis van wat we deden en doen bijdragen aan wat we gaan doen met onze middelen?

Hierboven staan de kernvragen die de bedoeling van een rol weergeven. Antwoord geven op deze vragen is doelgericht werken met en ontwikkelen van talenten...

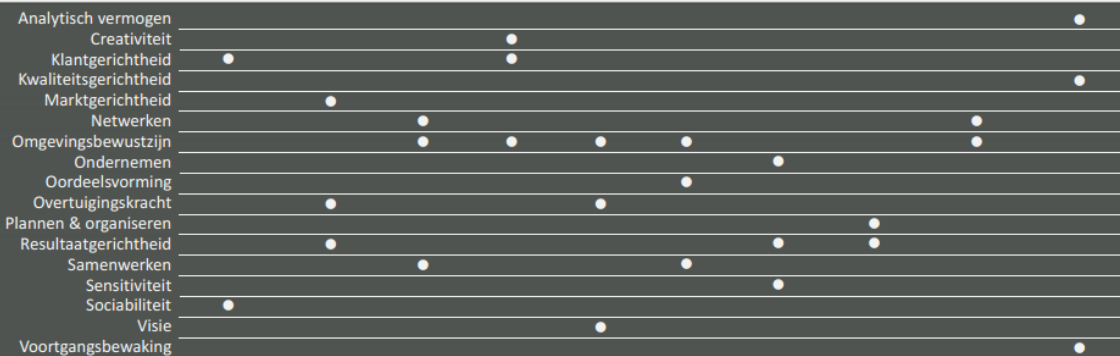
PARTNERSCHAP & ONDERNEMERSCHAP

mensgericht

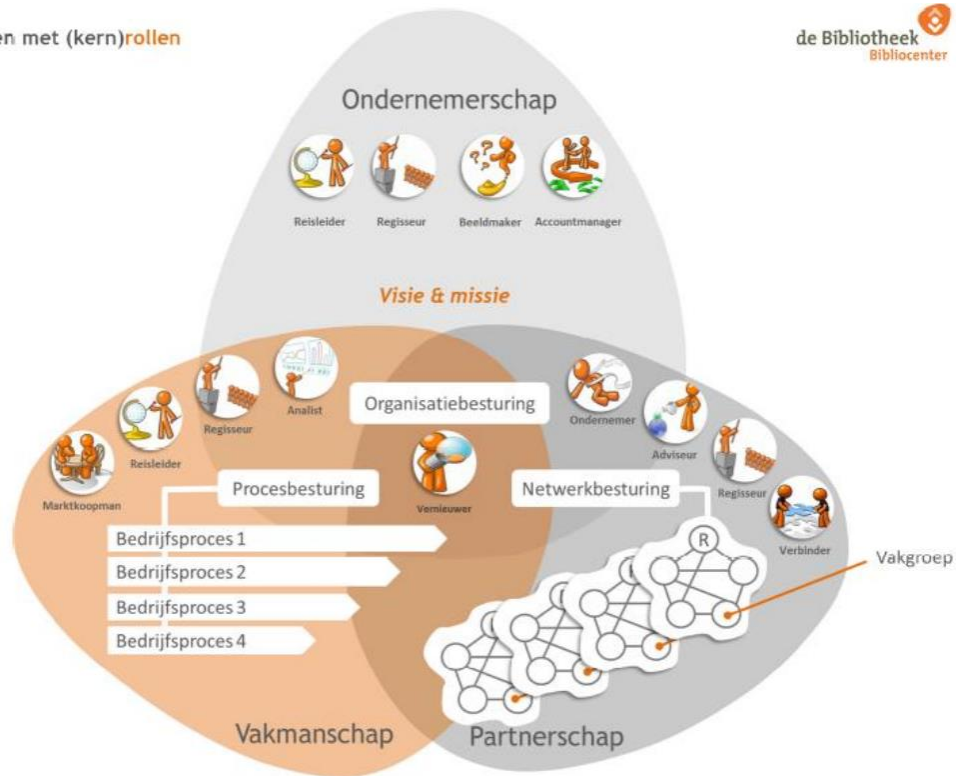
organisatiegericht

middelengericht

Competenties Reisleider Marktkoopman Verbinder Vernieuwer Beeldmaker Adviseur Ondernemer Regisseur Accountmanager Analist



Competenties zijn belangrijke bouwstenen van rollen en talenten. Het zijn de vaardigheden die talenten laten werken...



Personeelsplanning: overzicht van de personeelsplanning eind 2020

Vaste contracten	Uren per week	FTE	% totaal
Directe dienstverlening			
Publieke diensten			
Teamleider	18	0,50	
Coördinator	52	1,44	
Medewerker Informatiebemiddeling	225	6,25	
Medewerker Expressobar	20	0,56	
Specialist Programmering	15	0,42	
Medewerker PR & communicatie	16	0,44	
Specialist Digitale bibliotheek	46	1,30	
Zakelijke diensten			
Teamleider	18	0,50	
Coördinatoren	56	1,56	
Specialist Programmering	96	2,67	
Specialist Lezen en Media	103	2,86	
Community Librarian	32	0,89	
Medewerker Huishoudelijke dienst	6	0,17	
Medewerker Administratieve ondersteuning	59	1,64	
Subtotaal DD	762	21,20	86,20%
Indirecte dienstverlening			
Directeur	32	0,89	
Secretarieel Medewerker	18	0,50	
P&C			
Controller	16	0,45	
Financieel Administratief Medewerker	24	0,67	
Systeembeheerder	32	0,89	
Subtotaal ID	122	3,40	13,80%
TOTAAL	884	24,60	100,00%

Uitgangspunten bij strategische personeelsplanning

Als we kijken naar de huidige formatie zien we een aantal afwijkingen met de gewenste situatie. Het personeelsbeleid is weliswaar in lijn met de meerjarenstrategie en ambities. Aspecten van diversiteit in bredere zin blijven echter moeilijk omdat er weinig extern kan worden geworven vanwege krimp en het feit dat natuurlijk verloop erg beperkt is. De doorstroom en uitstroom monitoren we, ism met wervings- en selectiebeleid. In beginsel is er sprake van bewust competentie management, dit werd ook besproken bij functioneringsgesprekken. Bibliocenter heeft ervoor gekozen daar nu losser mee om te gaan ivm werken in rollen/talenten. Werken in rollen hangt weer samen met duurzame inzetbaarheid, we houden zoveel mogelijk rekening met persoonlijke omstandigheden van individuen en teams. Bibliocenter heeft een opleidingsbudget. Plannen van opleidingen gaat meer organisch (iteratief) op basis van persoonlijke wensen of wensen per team. Bibliocenter geeft invulling aan informeel leren. Training on the job, interne train de trainer sessies. 3% bruto van de loonsom begroting is voor opleidingen gereserveerd. Jaarlijks vinden functioneringsgesprek plaats, met direct leidinggevende en op verzoek met een neutrale derde.

- Het verzuimpercentage was in 2020: 3,51%, 1,9% zonder langdurig zieken
- 1x per vier jaar doet de bibliotheek een medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Het vrijwilligersbeleid maakt deel uit van dit HRM beleidsplan

- De medezeggenschap is geregeld via de Ondernemings Raad.

Samenvattend:

- Huidige situatie 1 persoon van in totaal 44 medewerkers heeft een andere culturele achtergrond.
- 90% vrouw, 9% man
- Gemiddelde leeftijd: 54,3 jaar
- Bedrijfsmannen zijn oververtegenwoordigd.
- Competenties: in ontwikkeling maar gestart vanuit competenties klassieke bibliothecaris
- Contracten: gem. 0,55 fte maar er zijn nog steeds individuele contracten van bv. 6u. (voorheen afroep)

Verschillen met de gewenste situatie

- Culturele diversiteit: weerspiegeling van lokale bevolking;
- Gender: 60% vrouw, 40% man;
- Leeftijd: gemiddelde leeftijd 37;
- Persoonlijkheidskenmerken: goede verdeling naar bv. Belbin;
- Competenties: meer aansluitend bij vereisten LLL en maatschappelijk bibliotheekwerk dus bv. netwerker, didactisch vaardig, performer;
- Opleidingsniveau: ondergeschikt aan het denkniveau;
- Performance: iedereen vrijwel optimaal productief omdat op affiniteit/passende rol ingezet;
- Kwantiteit: alle contracten min. 0,5 Fte.

Werktijdenregeling Bibliocenter

Werktijdenregeling medewerkers publieke diensten

De werk- en rusttijden zijn geregeld in de CAO Openbare Bibliotheken¹ en de Arbeidstijdenwet². Aanvullend hierop en mits niet in tegenspraak: de werktijden voor medewerkers die publieksdiensten verrichten kunnen worden vastgesteld op basis van een 3-wekelijkse cyclus met tenminste één vaste avonddienst per week en tenminste 1x per 3 weken een zaterdagdienst. De begin- en eindtijden van publieksdiensten hangen samen met de openingstijden van de betreffende bibliotheek. De huidige openingstijden zijn van maandag t/m vrijdag van 8.30-20.00 uur, op zaterdag van 9.30-17.00 uur.

Werktijden overige roosters

Voor de meeste medewerkers die geen publieksdiensten verrichten liggen de werktijden tussen 8.30 en 17.00 uur. Voor medewerkers die betrokken zijn bij publieksactiviteiten of educatieve activiteiten kunnen de werktijden daarbuiten vallen.

Persoonlijke werkroosters

De werktijden voor alle medewerkers worden vastgelegd in een persoonlijk werkrooster, na overleg met de betrokken werknemer. Het door de werkgever opgestelde persoonlijk werkrooster zal uiterlijk vier weken voor de datum van ingang worden verstrekt aan de werknemer, behalve in geval van overmacht.

Voor medewerkers die publieksdiensten verrichten, is een dienst in principe een blok van tenminste drie uur aaneengesloten. Een medewerker is in het persoonlijk werkrooster werkzaam in maximaal drie vestigingen in één week, waarvan minimaal één dienst met collega's.

Het basisrooster voor de organisatie wordt door de coördinatoren vastgesteld, dit is het uitgangspunt voor de bezetting.

Het persoonlijk werkrooster wordt na overleg met de medewerker door de coördinatoren vastgesteld en kan na overleg met de medewerker worden gewijzigd.

Maximale werktijden

De werktijd van de medewerker bedraagt op grond van de CAO-artikel 21 maximaal 10 uur per dienst.

Rusttijden en pauzes

1. De werkgever verdeelt de uren zodanig over de kalenderweek dat de medewerker twee, bij voorkeur, aaneengesloten vrije dagen heeft. De medewerker heeft dan een tijdvak van ten minste 58 uur vrij van dienst, of twee halve dagen en een hele dag, bij voorkeur aaneengesloten en indien de werknemer dit wenst, overeenkomend met een tijdvak van ten minste 48 uur vrij van dienst. Het besluit van de werkgever komt tot stand in overleg met de werknemer.
2. Er geldt een rusttijd van tenminste 11 uren tussen opvolgende werkdagen. Eén keer in de 7 dagen mag deze rusttijd ingekort worden tot 8 uren, als de aard van het werk of de bedrijfsomstandigheden dit met zich meebrengen.
3. Onder een vrije dag wordt verstaan een tijdvak van ten minste 24 uur vrij van dienst, naast de in het tweede lid voorgeschreven periode van elf uur. Onder een halve vrije dag wordt voor de werktijdregeling verstaan een dag waarop niet meer dan vier uur wordt gewerkt. Dit geldt ook voor werknemers met minder dan 36 werkuren per week.
4. Als de medewerker meer dan 5,5 uren aaneengesloten werkt, neemt hij minimaal 30 minuten pauze. De pauze kan worden gesplitst in pauzes van elk tenminste 15 minuten.
5. De werkgever faciliteert de werknemer zodat deze kan pauzeren.

Regeling 'Flexibel werken'

Het doel van deze regeling is het vinden van zoveel mogelijk flexibiliteit binnen de huidige dienstverbanden.

¹ Zie: CAO Openbare Bibliotheken, Hoofdstuk III Werk- en rusttijden, Bijlage B: Regeling Overwerk en overwerkvergoeding en Bijlage C: Kaderregeling Werktijden

² Zie: Arbeidstijdenwet: Hoofdstuk 5. Arbeids- en rusttijden

Flexibele uren zijn dus uren binnen het dienstverband die niet vast zijn ingeroosterd maar die worden ingezet naar behoefte van de organisatie, de werkvoorraad en de mogelijkheden van de medewerker. Flexibele uren worden in principe ingezet voor het basisrooster van de Publieke Diensten maar kunnen, in overleg met de leidinggevende, ook worden ingezet voor projecten, scholingsdoeleinden en vergaderingen.

1. Medewerkers kunnen met flexibele uren werken: een aantal uren binnen de huidige contracten wordt als flexibel aangemerkt, afhankelijk van de behoefte van de organisatie. Deze uren worden dus ingezet als het werk dit vraagt.
2. Het aantal flexibele uren kan variëren, evenals de aard van de taken die kunnen worden verricht. Het aantal flexibele uren wordt na overleg vastgesteld.
3. Medewerkers houden zelf hun flexibele uren bij via de werknemersportal van het MATT-systeem, afhankelijk van accordering door de leidinggevenden.
4. De flexibele uren worden per kwartaal opgemaakt en/of verdeeld, zodat inzicht in de stand van zaken eenvoudig is en het aantal uren niet oploopt.
5. Wanneer de uren toch niet tijdig kunnen worden gewerkt en dus dreigen op te lopen, signaleert de medewerker dit bijtijds bij de leidinggevende.
6. Bij ziekte of verlof van een hele week wordt het totaal aantal uren van de betreffende week volgens het persoonlijk werkrooster berekend, dus inclusief flexuren.
7. De medewerker is niet verplicht om als invaller twee keer op een dag naar het werk te komen en medewerker is ook niet verplicht om alle dagen flexibel beschikbaar te zijn.

Extra uren en compensatie

In principe werkt iedereen wekelijks het aantal uren dat volgens het persoonlijke werkrooster is vastgesteld. De leidinggevende kan een verzoek aan medewerkers doen om afwijkende tijden te werken (meestal zal dit zijn omdat een collega afwezig is, of omdat er tijdelijk extra werk verzet moet worden).

Compensatie-uren en extra uren zijn dus uren die naast het persoonlijke werkrooster worden gewerkt op verzoek van de leidinggevende. Compensatie-uren kunnen worden opgebouwd door in aanvulling op het persoonlijk rooster gewerkte uren voor projecten, scholingsdoeleinden en vergaderingen.

1. Compensatie-uren: uren die naast de reguliere werkroosteruren worden gewerkt en die op een ander tijdstip binnen de reguliere werkuren kunnen worden opgenomen (gecompenseerd). Compensatie-uren worden gecompenseerd in overleg met de leidinggevende, naar behoefte van de organisatie, de werkvoorraad en de mogelijkheden van de medewerker.
2. Bij meeruren wordt 9,62% verlofrechten meteen uitbetaald. Vakantiegeld (8%) wordt in mei uitbetaald. Eindejaarsuitkering (3,25%) wordt in december uitbetaald. Op de salarisstroom is de 9,62% apart zichtbaar. Vakantiegeld en eindejaarsuitkering worden op de salarisstroom gereserveerd.
Bij oproepuren worden alle rechten meteen mee uitbetaald. Verlofrechten (180/1872) = 9,62%.
Vakantiegeld incl. de eindejaarsuitkering over het vakantiegeld = 8,26%.
Eindejaarsuitkering = 3,25%.
Op de salarisstroom is de uitbetaling van de verlofrechten 1 regel (9,62%) en de uitbetaling vakantiegeld/eindejaarsuitkering is 1 regel (11,51%).

Vooraf wordt afgesproken of afwijkende werktijden gelden als extra-uren of als compensatieuren. De salarisadministrateur wordt over het resultaat van de gemaakte afspraken geïnformeerd.

3. Medewerkers houden zelf hun compensatie-uren en/of extra-uren bij via de werknemersportal van het MATT-systeem, afhankelijk van accordering door de leidinggevende.
4. Het streven is te compenseren binnen 1 maand nadat de compensatie-uren zijn ontstaan.
5. Compensatie-uren gemaakt vóór 1 november kunnen niet als compensatie-uren mee naar een volgend jaar.
6. In overleg met de leidinggevende kunnen compensatie-uren worden omgezet in extra-uren.
7. Extra-uren worden uitbetaald in het jaar waarin ze worden gemaakt. In principe worden extra-uren uitbetaald in de maand volgend op de maand waarin de extra-uren

zijn gemaakt.

8. Aan het einde van het jaar kunnen medewerkers 1 week aan verlofuren meenemen naar het volgende jaar. Dit geldt ook voor de compensatie-uren en extra-uren die zijn gemaakt in de maand december en die niet konden worden verrekend in december (boven op 1 week verlofuren).
9. In overleg met en na toestemming van de leidinggevende kunnen extra-verlofuren worden meegenomen naar een volgend jaar.
10. Medewerkers die hun verlofuren niet kunnen opnemen, kunnen deze (voor een deel) laten uitbetalen in december.

Regeling Bijzonder verlof en Calamiteitenverlof

Algemene uitgangspunten

In deze regeling staan de bepalingen van de Wet Arbeid en Zorg (WAZO) centraal. Bibliocenter houdt zich aan de bepalingen in de wet. Dit houdt in dat de werknemer in beginsel in de gelegenheid wordt gesteld om in geval van calamiteiten de zaken te regelen. Dit gebeurt in principe in eigen tijd, tenzij hieronder anders staat vermeld.

Het Burgerlijk Wetboek artikel 7; 634 t/m 645.

De CAO Openbare Bibliotheken

Waar in de regeling recht ontstaat op één of meer dagen, gaat het om werkdagen waarop het naar rato principe van toepassing is

Bijzonder verlof

Bijzonder of buitengewoon verlof is verlof van korte duur met behoud van salaris. Er moet een reële noodzaak tot werkverzuim zijn voor de medewerker. Het verlof mag het functioneren van de instelling niet in gevaar brengen.

Bijzonder verlof kan worden aangevraagd voor enkele verlofsituaties die niet wettelijk zijn geregeld. Bijvoorbeeld voor een huwelijk, verhuizing of begrafenis. Het verlof wordt niet afgemeten aan de werktijd. Dus als het huwelijk van een broer of zus valt op een dag dat de medewerker niet hoeft te werken volgens het persoonlijke rooster, wordt geen apart verlof gegeven op een andere dag.

Bij Bibliocenter kan bij de direct leidinggevende bijzonder verlof worden aangevraagd in de volgende gevallen:

Huwelijk/samenlevingsregistratie/partnerregistratie

Als een medewerker gaat trouwen kan hij/zij twee aaneengesloten vrije dagen aanvragen.

Huwelijk 1e- en 2e-graads familielid

Wanneer een bloedverwant in de 1e of 2e graad gaat trouwen, heeft een medewerker recht op één vrije dag.

Verhuizing

1. Bij verhuizing ingeval van overplaatsing: drie aaneengesloten dagen.
2. Voor het zoeken van een woning ingeval van overplaatsing: ten hoogste twee dagen.
3. Bij verhuizing anders dan in geval van overplaatsing: eenmaal per drie jaar en ten hoogste twee aaneengesloten dagen.

Overlijden

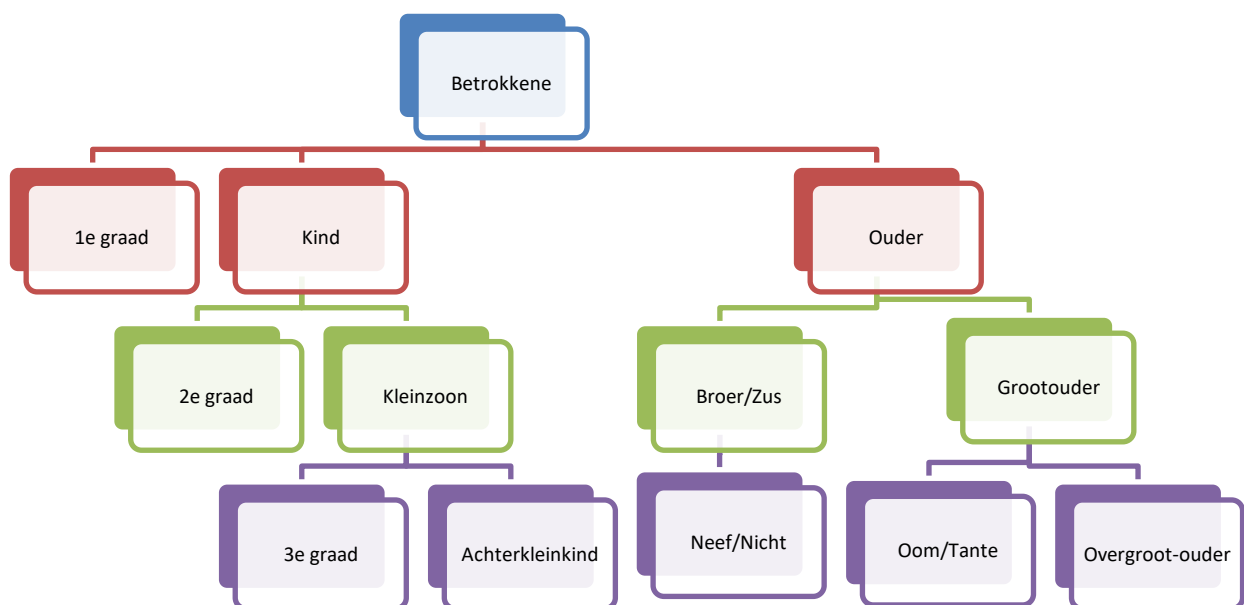
Bij het overlijden van:

1. bloed- of aanverwanten in de 1e graad > vier dagen vanaf de dag van overlijden tot en met de dag van de begrafenis of crematie.
2. bloed- of aanverwanten in de 2e graad > maximaal de dag van overlijden en dag van de begrafenis of crematie.
3. bloed- of aanverwanten in de 3e en 4e graad > maximaal één dag voor het bijwonen van de begrafenis of crematie.

Het aanvragen van bijzonder verlof

Bijzonder verlof wordt aangevraagd bij de direct leidinggevende, minimaal twee weken van tevoren (m.u.v. aanvraag wegens overlijden). De medewerker overlegt een bewijs van de noodzaak van de aanvraag.

Schema verwantschap



Calamiteitenverlof en ander kortverzuimverlof

Calamiteitenverlof is verlof dat kan worden opgenomen als een medewerker onverwachts direct vrij moet nemen. Dit geldt alleen voor noodgevallen en bijzondere persoonlijke omstandigheden. Voorbeelden van situaties waarin calamiteitenverlof kan worden opgenomen:

Er moeten zaken worden geregeld rond een sterfgeval in uw familie.

Er moet snel een oppas worden gevonden of verzorging worden geregeld voor een ziek familielid.

Er moet een loodgieter komen omdat uw waterleiding is gesprongen.

De werkgever zal een redelijk verzoek om calamiteitenverlof niet weigeren. Hij kan de medewerker achteraf wel vragen om aan te tonen dat het opnemen van calamiteitenverlof noodzakelijk was.

Ander kort verzuimverlof

Zogenaamd 'Ander kort verzuimverlof' valt ook onder de regeling calamiteitenverlof. Dit neemt u op als u bijvoorbeeld tijdens uw werktijd aangifte moet doen van de geboorte van uw kind of als uw partner moet bevallen. Het voldoen aan een wettelijke verplichting kan ook een reden zijn voor zover dit niet in vrije tijd kan geschieden en ruilen van dienst niet mogelijk is.

Aanvragen calamiteitenverlof

Als een medewerker door een noodgeval of bijzondere persoonlijke omstandigheid niet op het werk kan komen, dient hij of zij zo snel mogelijk contact op te nemen met de werkgever. De medewerker informeert de leidinggevende hoeveel tijd hij/zij nodig denkt te hebben. Bij hoge uitzondering kan de werkgever achteraf worden geïnformeerd.

Duur calamiteitenverlof

De duur van het calamiteitenverlof is afhankelijk van de reden van het verlof. Soms is een paar uur voldoende. In een ander geval kunt u een paar dagen nodig hebben. Als een thuiswonend kind, partner of ouder plotseling ziek wordt en er dus onverwachts vrij moet worden genomen, kan de eerste zorgdag calamiteitenverlof worden opgenomen. De tweede dag moet een andere vorm van verlof worden opgenomen, het kortdurend zorgverlof.

Artsbezoek

Medewerkers worden geacht artsbezoek of andere bezoeken voor (para)medische doeleinden in eigen tijd te plannen.

Afhankelijk van het aantal contracturen van de medewerker en of het arts bezoek vaak plaatsvindt kan de werkgever hierover afspraken maken met de medewerker. De volgende opties zijn denkbaar:

1. De medewerker kan de uren compenseren op een ander tijdstip.
2. De medewerker kan vakantie uren inleveren.
3. De medewerker kan (gedeeltelijk) in werktijd naar de arts (in overleg met de leidinggevende).

Langdurend zorgverlof

Langdurend zorgverlof is er om voor langere tijd voor uw ernstig zieke partner, kind of ouders te zorgen. De werkgever hoeft uw salaris tijdens het verlof niet door te betalen.

Duur langdurend zorgverlof

U kunt per 12 maanden maximaal 6 keer het aantal uren dat u per week werkt opnemen. U kunt ook een aaneengesloten periode van maximaal 12 weken de helft van uw contracturen werken. In overleg met de werkgever mag u het verlof over maximaal 18 weken verdelen. U mag ook het aantal uren per week in overleg met de werkgever anders regelen.

Langdurend zorgverlof aanvragen

Langdurend zorgverlof vraagt u schriftelijk aan bij de werkgever. Dat moet minstens 2 weken voordat het verlof ingaat.

Inkomen en vakantie tijdens verlof

De werkgever hoeft uw salaris tijdens het langdurend zorgverlof niet door te betalen. In de verlofperiode bouwt u wel vakantiedagen op.

Kortdurend zorgverlof

Kortdurend zorgverlof is er om enkele dagen noodzakelijke zorg aan inwonende (pleeg- of adoptie) kinderen, de partner of ouders te geven. De werkgever betaalt minstens 70% van uw salaris door.

Duur kortdurend zorgverlof

U kunt meerdere keren per jaar kortdurend zorgverlof opnemen. Er geldt wel een maximumaantal uren. Dit is 2 keer het aantal uren dat u per week werkt in een periode van 12 maanden. De periode van 12 maanden gaat in op de eerste dag waarop het verlof wordt genoten.

Als u bijvoorbeeld 36 uur per week werkt, kan u per 12 maanden in totaal 72 uur kortdurend zorgverlof opnemen.

Kortdurend zorgverlof aanvragen

Kortdurend zorgverlof vraagt u aan bij de werkgever. De werkgever kan het verlof alleen weigeren als het bedrijf hierdoor in ernstige problemen komt. Als het zorgverlof is begonnen, mag de werkgever dit niet meer stoppen. De werkgever mag wel achteraf vragen naar bijvoorbeeld een doktersrekening of een afspraakbevestiging voor een medisch onderzoek.

Reiskostenregeling Bibliocenter

Inleiding

Een werknemer van Bibliocenter heeft recht op een tegemoetkoming in de reiskosten voor het dagelijks reizen tussen huis en de plaats van tewerkstelling conform de CAO Openbare Bibliotheken (artikel 61 en bijlage J).

Als de werknemer in opdracht van de werkgever een dienstreis maakt voor zijn werk is er recht op een vergoeding voor dienstreizen (artikel 60). De regeling wordt hieronder toegelicht.

Declaraties kunnen worden ingediend via de werknemersportal van het MATT-systeem en worden na goedkeuring van de leidinggevende met de salarissen uitbetaald.

De reiskosten woon/werk worden berekend door de salarisadministratie aan de hand van het ingediende dienstrooster en zitten als vast gegeven in MATT.

Woon-werkverkeer

Men werkt op een **vast** dienstrooster en ontvangt een tegemoetkoming in de reiskosten voor het **dagelijks** reizen van huis naar plaats tewerkstelling. De vergoeding geldt **niet** voor de eerste 10 km. enkele reis.

Voorbeeld:

De enkele reisafstand is 18 km. Men krijgt dan woon/werkvergoeding over:

$2 \times (18 - 10) = 16 \text{ km.}$

Het aantal kilometers wordt bepaald aan de hand van de ANWB-routeplanner – snelste afstand.

De vergoeding is € 0,21 per km.

Voorbeeld:

Men werkt volgens een vast rooster op 3 dagen per week op 1 locatie.

Enkele reisafstand = 18 km.

Vergoeding over: $2 \times (18 - 10) = 16 \text{ km} \times € 0,21 \times 214 \times 3/5 = € 390,34 \text{ per jaar.}$

Per maand: $390,34 / 12 = € 32,53$. Dit bedrag staat in de vaste gegevens.

Nb: 214 is het maximale aantal te reizen dagen volgens de Belastingdienst.

Werkt men op meerdere locaties dan geldt de volgende vergoeding:

Van huis naar locatie 1 woon/werk **VAST**

Van locatie 1 naar locatie 2 dienstreis **Declaratie**

Van locatie 2 naar huis woon/werk **VAST**

Dienstreizen

Een werknemer die in **opdracht** van de werkgever een dienstreis maakt voor zijn werk heeft volgens de CAO recht op een vergoeding van € 0,28 per km, waarin de verblijfskosten (parkeer- tol-veergelden en consumpties) zitten.

Lief en Leed

De coördinatoren hebben de mogelijkheid om in bijzondere situaties een attentie te geven aan medewerkers. Dit kan zijn bij ziekte, of in vreugdevolle situaties zoals een geboorte of huwelijk.

Voorbeeld:

Bij bezoek aan huis vanwege een ziekte die langer dan 4 weken duurt.

Bij een ziekenbezoek in het ziekenhuis.

Het staat de teamleider/coördinatoren vrij om bij bijeenkomsten voor het voltallige personeel te zorgen voor iets lekkers bij de koffie. Dit kan ook bij gelegenheden zijn zoals de gezamenlijke verjaardagen van medewerkers. Lief en Leed-bestedingen kunnen ook worden gedaan door de coördinatoren na overleg met de teamleider.

Daarnaast hanteert Bibliocenter het volgende attentiebeleid:

Geboorte	€ 25,00
Huwelijk, 25-jarig huwelijk	€ 25,00
Overlijden	in overleg met collega's, thuisfront, directie
Ontslag in verband met pensionering	€ 50,00
Ontslag op eigen verzoek:	
• 2 t/m 9 dienstjaren	€ 25,00
• 10 of meer dienstjaren	€ 50,00

Jubilea:

12,5 jaar: Bos bloemen. Bon van Bol.com ter waarde van € 25,- Vrijwillige bijdrage van collega's.
Geen toespraak door leidinggevende.

25 en 40 jaar: Bos bloemen en vrijwillige bijdrage collega's. Extra salariëring conform cao en een bijdrage aan een cadeau van € 50,- Tijdens de pauze van 10.30 uur vlaai. De pauze is een half uur ipv een kwartier. Toespraak door leidinggevende.

Op eigen initiatief mogen collega's op de dag zelf een 'voordracht' o.i.d. doen. Tijdens de Kerstbijeenkomst wordt er geen aandacht meer aan jubilarissen geschonken.

Afscheid:

Ontslag op eigen verzoek:

0 - 1 jaar in dienst: bos bloemen en vrijwillige bijdrage collega's. Toespraak door leidinggevende.

5 jaar en langer in dienst: er wordt een bedrag ter beschikking gesteld voor een gezellig samenzijn, buitenshuis, met alle collega's of een gedeelte van de collega's. Dit kan in de vorm van een hapje en een drankje, koffie met gebak of een borrel. Indien er besloten wordt dat er niets wordt gedaan, wordt er ook niets uitgekeerd. Het samenzijn is in eigen tijd. De rekening kan achteraf gedeclareerd worden. Het bedrag dat besteed mag worden is € 250,-.

Ziekte:

Bos bloemen bij een ziekte die langer dan 4 weken duurt.

Wanneer medewerkers prijs stellen op de aanwezigheid van de coordinator of teamleider bij bijzondere gelegenheden, dan dragen zij zelf zorg voor een aankondiging of uitnodiging.

Inleiding

Onderstaand worden de richtlijnen beschreven voor gedrag voor alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires, hierna te noemen: medewerker.

Ons gedrag naar de klant beïnvloedt het gedrag van de klant naar ons toe. Wat wil je als vertegenwoordiger en medewerker van de bibliotheek uitstralen?

Thema's die hier een rol bij kunnen spelen zijn:

1. Bedrijfsbeleid uitdragen
2. Vriendelijk, beleefd, behulpzaam
3. Deskundig, professioneel, efficiënt
4. Representatief
5. Omgang met collega's
6. Telefoonafhandeling
7. Koffiepauzes
8. Omgaan met overlast
9. Richtlijnen voor gebruik Sociale Media

Ad 1. Bedrijfsbeleid uitdragen

- Iedereen wordt geacht kennis te hebben van het beleid van de organisatie (Beleidsplan).
- Regels, richtlijnen, tarieven e.d. worden naar buiten positief uitgelegd. Identificeer je met de bibliotheek.
- Klachten registratie volgens klachtenprocedure.

Ad 2. Vriendelijk, beleefd, behulpzaam

- Het helpen van de klant heeft de hoogste prioriteit.
- Algemeen geldende beleefdheidsnormen worden in acht genomen.
- Vriendelijk groeten bij binnenkomst en vertrek.
- Klanten mag je tutoyeren, spreek bij twijfel klanten aan met "u". De leeftijdsgrens is moeilijk aan te geven.
- Communiceer duidelijk met de klant: ga in op de vraag en niet op wat je denkt dat de vraag is.
- Wees alert op zoekende klanten.
- Benader de klanten proactief.
- Soms zijn klanten onredelijk. Geef geen waardeoordeel, word niet boos of ongeduldig maar leg uit waarom iets moet of niet kan.
- Kom altijd beloftes en toezeggingen na.
- Eet of drink niet als je klanten moet helpen. Kauw geen kauwgom. Wees discreet.
- Praat niet over klanten, collega's of privé zaken in de frontoffice.
- Geen geklets, ook geen uitgebreid overleg over het werk. Je bent er voor de klant.

Ad 3. Deskundig, professioneel, efficiënt

- Zorg dat je goed op de hoogte bent van de dienstverlening, de uniforme uitleenregels en het gebruikersreglement van de bibliotheek.
- Neem klachten altijd serieus.
- Werk zelfstandig, goed en probleemoplossend.
- Verwijs goed door zodat de klant niet het gevoel heeft dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd.
- Als je iets niet weet raadpleeg een collega of het handboek.
- Iedereen moet alle apparaten kunnen bedienen en de meest voorkomende storingen kunnen oplossen.
- Gebruik formeel taalgebruik in schriftelijke correspondentie (brieven, e-mails) met de klanten. Bijvoorbeeld als een klant haar e-mail ondertekent met Tineke Waelberg schrijf je toch terug "Geachte mevrouw Waelberg".
- Geen privé-nummers doorgeven aan derden, alleen als je zeker weet/denkt te weten dat de collega daarmee akkoord zal zijn.
- Degene die als laatste het pand verlaat, controleert of alle bezoekers het pand verlaten hebben, schakelt lichten uit, sluit ramen en deuren en schakelt waar nodig het alarm in.

Ad 4. Representatief

- Zorg dat je er verzorgd en representatief uitziet
- Voor de herkenbaarheid draagt iedereen een badge. Zowel in de frontoffice als bij activiteiten buiten de bibliotheek.

Ad 5. Omgang met collega's

- Val je collega's niet af in het openbaar, geef elkaar rugdekking. Elkaar helpen komt de klant ten goede.
- Spreek elkaar daarna indien nodig op de administratie en/of na de uitleen op gedrag of wijze van afhandelen van zaken (dus niet in het bijzijn van klant of collega's). Pas hierbij de 'sandwich methode' van feedback geven toe.
- Geef elkaar rechtstreeks feedback.
- Leer omgaan met feedback.
- Hou je eigen spullen en plek opgeruimd.
- Ruimten in algemene zin opgeruimd houden/gebruikte spullen weer op hun plaats terugzetten.
- Na iedere uitleen de ruimte netjes achterlaten: stoelen recht, geen overbodige materialen op de balie etc.

Ad 6. Telefoonafhandeling

Laat de telefoon niet te vaak overgaan, niet meer dan 3 keer. De tekst bij het opnemen van de gewone lijn en de verlenglijn kan hetzelfde zijn. "Goedemorgen/middag/avond, Bibliocenter <naam van de vestiging>, met <je eigen naam>".

Telefoongebruik privé

Medewerkers kunnen de telefoon ook voor privédoeleinden gebruiken, maar hou het gesprek zo kort mogelijk. Krijg je een privégesprek in de uitleen, en het is niet dringend, bel dan later terug. Is het wel dringend, vraag dan een vervanger voor de frontoffice en bel terug.

E-mail en internet

Medewerkers kunnen - indien nodig - privé gebruik maken van e-mail en internet via de bibliotheek. Hou het gebruik hiervan beperkt.

Ad 7. Koffiepauzes

- Koffiepauzetijd is werktijd. We zien deze tijd als een stukje teambuilding.

Ad. 8 Omgaan met overlast

Onder overlast wordt verstaan dat gebruikers de bibliotheek gebruiken anders dan waar deze voor bedoeld is en dat anderen daarvan last hebben. Dit protocol wordt door de medewerkers gevolgd in situaties waarbij overlast bestaat. Het protocol bevat enkele aanvullende handelingen op de gedragscode om ervoor te zorgen dat de overlast verdwijnt of zo kort mogelijk blijft bestaan.

1. Zodra een signaal van overlast bij een medewerker wordt gemeld maakt deze zo snel mogelijk een inschatting of er sprake is van overlast.
2. Zorg ervoor dat je steeds telefonisch bereikbaar blijft.
3. Communiceer zo transparant mogelijk over wat je doet.
4. Verzoek de persoon de overlast te beëindigen.
5. Indien de betrokkene weigert de overlast te beëindigen c.q. niet in staat is de overlast te beëindigen, schakel dan andere assistentie in, bijv. stadswacht of politie of een arts.
6. Laat de betrokkene weten wat je gaat doen.
7. Wanneer de overlast voortduurt, probeer de overlast tot een minimum te beperken.
8. Breng indien nodig collega's op de hoogte van het voortduren van de overlast.

Nazorg

9. Bespreek met collega's of leidinggevende na afloop van de overlast, de eigen ervaringen en emoties die door het gebeurde werden opgeroepen.
10. Vraag indien gewenst om nazorg.

Ad. 9 Richtlijnen voor gebruik sociale media

Bibliocenter is voorstander van het delen van kennis.

- Het is de medewerker toegestaan om, op persoonlijke titel, bibliotheek-gerelateerde onderwerpen te publiceren mits het geen vertrouwelijke of persoonsgebonden informatie over de bibliotheek is en anderen niet schaadt.
- De medewerker dient zich ervan bewust te zijn dat de gepubliceerde teksten en uitspraken voor onbepaalde tijd openbaar zullen zijn, ook na verwijdering van het bericht.
- Foto-, film- en geluidsopnamen van bibliotheek-gerelateerde situaties worden alleen op social media geplaatst door de daartoe aangewezen medewerkers.

De medewerker neemt de omgangsnormen in acht. Als omgangsnormen worden overschreden dan neemt de directie passende maatregelen.

Protocol ongewenst gedrag

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- a. Ongewenst gedrag: ieder gedrag binnen de werksituatie dat wordt ervaren als seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of pesten.
- b. Medewerker:
 - Werknemer in dienst bij Bibliocenter op basis van een arbeidsovereenkomst;
 - Stagiair werkzaam bij Bibliocenter;
 - Persoon die werkzaam is bij Bibliocenter op basis van een detacherings- of inleenovereenkomst;
 - Vrijwilliger werkzaam bij Bibliocenter.
- c. Klager: de medewerker die een klacht heeft over ongewenst gedrag.
- d. Aangeklaagde: de medewerker tegen wie de klacht is gericht.
- e. Vertrouwenspersoon: de persoon die als zodanig is benoemd en tot wie de medewerker zich kan wenden voor hulp en advies.
- f. Klachtencommissie: de door de directie ingestelde onafhankelijke klachtencommissie ter behandeling van klachten op het gebied van ongewenst gedrag.
- g. Klacht: een schriftelijk ingediende melding van een medewerker bij de klachtencommissie ongewenst gedrag.

Vertrouwenspersoon

Artikel 2. Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon vervult adviserende en bemiddelende taken, te weten:

- a. Eerste opvang van en advisering aan de medewerker met als doel gezamenlijk een mogelijke oplossing te vinden. De vertrouwenspersoon is gehouden de anonimiteit van de medewerker te allen tijde te waarborgen en zal alleen met uitdrukkelijke instemming van hem in overleg met de leidinggevende treden.
- b. Hulp bieden aan de klager bij indienen van een officiële klacht. Dit geschiedt wanneer het voorgaande niet tot een voor de medewerker bevredigende oplossing heeft geleid maar ook wanneer de medewerker ondanks een goede oplossing alsnog besluit een klacht in te dienen.
- c. Bieden van nazorg. Nazorg richt zich hoofdzakelijk op het voorkomen dat de medewerker wordt lastiggevallen op de werkplek op grond van het feit dat hij een klacht heeft ingediend.

Artikel 3. Toegang tot vertrouwenspersoon

Iedere medewerker die in de werksituatie met ongewenst gedrag (denk aan: agressie, intimidatie, pesten, onheuse bejegening), door een andere medewerker is geconfronteerd, kan zich voor hulp en advies wenden tot een vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon kunt u bereiken per mail backoffice@werk-vitaal.nl of telefonisch op werkdagen op 077-7630390.

Artikel 4. Overige taken vertrouwenspersoon

- a. De vertrouwenspersoon is bevoegd om bij een ontvangen klacht te bemiddelen en is gerechtigd tot het inwinnen van al die informatie, die voor een verantwoorde uitoefening van zijn/haar taak noodzakelijk is.

- b. De vertrouwenspersoon houdt een registratie bij van aan hem/haar ter kennis gebrachte (voorgenomen) klachten en brengt hierover jaarlijks vertrouwelijk en geanonimiseerd verslag uit aan de directie.
- c. De vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van diens taak verantwoording verschuldigd aan de directie.
- d. Tevens ontvangt de vertrouwenspersoon de adviezen van de Klachtencommissie plus de directiebesluiten over de te nemen maatregelen op grond van de adviezen van de klachtencommissie.

Klachtencommissie

Artikel 5. Samenstelling klachtencommissie

Er bestaat een externe klachtencommissie voor de hele bibliotheekbranche. Deze bestaat uit drie leden. Een lid benoemd door de Vereniging voor Openbare Bibliotheken, een lid benoemd door de ABVAKABO FNV en een onafhankelijk voorzitter.

Artikel 6. Indienen klacht

- 1. Iedere medewerker kan zich schriftelijk met een klacht tot de klachtencommissie wenden, mits deze klacht gebaseerd is op een situatie of voorval dat zich niet langer dan zes maanden geleden heeft voorgedaan.
- 2. De klacht dient gedateerd te zijn en voorzien van naam en (werk)adres van de klager.
- 3. In de klacht dient te zijn vermeld op welke feiten deze is gebaseerd en tegen wie de klacht is gericht en de ter zake door klager genomen stappen respectievelijk de daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken.
- 4. Anonieme klachten worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.
- 5. De klager kan zich desgewenst door een raadsman/-vrouw laten bijstaan.
- 6. De schriftelijke klacht zal worden beschouwd als een officiële klacht tussen medewerker versus werkgever en/of medewerker versus medewerker.

Artikel 7. Taak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak:

- a. Het instellen van een onderzoek naar iedere bij haar ingediende klacht op het gebied van ongewenst gedrag, waarbij de commissie uitsluitend een adviserende taak naar de directie heeft.
- b. Het beoordelen of er inderdaad sprake is van seksuele intimidatie, agressie, geweld en/of discriminatie.
- c. Het adviseren van de directie over het treffen van tijdelijke voorzieningen en/of maatregelen gedurende het onderzoek naar de klacht.
- d. Het op verzoek adviseren van de directie over de problematiek.

Artikel 8. Werkwijze van de klachtencommissie

- 1. Na ontvangst van een klacht zal de klachtencommissie de klager uitnodigen voor een mondelinge toelichting. Datum en tijdstip worden aan de klager medegedeeld.
- 2. Na ontvangst wordt de klacht door de klachtencommissie kenbaar gemaakt aan de betrokken aangeklaagde. Deze krijgt de mogelijkheid om zich te verweren. Dit gebeurt in eerste instantie schriftelijk, waarna de aangeklaagde tevens de mogelijkheid krijgt zich mondeling te verweren.
- 3. De klachtencommissie is bevoegd alle inlichtingen en gegevens in te winnen die zij voor het opstellen van een advies noodzakelijk acht. Hiertoe kunnen ook andere personen dan de klager en de aangeklaagde worden gehoord.

4. Gedurende de hele procedure heeft de klager de mogelijkheid zich te laten bijstaan. De aangeklaagde kan zich laten bijstaan door hem/haar aangewezen raadsman/-vrouw.
5. Indien de zwaarte van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de klachtencommissie op korte termijn advies uitbrengen aan de directie over het treffen van tijdelijke maatregelen.
6. De klachtencommissie brengt binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een schriftelijk advies uit aan de directie. In spoedeisende gevallen kan de termijn korter zijn, dit ter beoordeling van de klachtencommissie.
7. De adviesuitspraak bevat een oordeel over de klacht en een advies over de te nemen maatregelen en/of voorzieningen. De adviesuitspraak is schriftelijk onderbouwd en kan op verzoek mondeling worden toegelicht.

Artikel 9. Afhandeling van de klacht

1. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de adviesuitspraak van de klachtencommissie neemt de directie het oordeel van de klachtencommissie over.
2. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de adviesuitspraak van de klachtencommissie neemt de directie zo nodig een besluit over de te nemen maatregelen en voorzieningen. Bij het nemen van het hier bedoelde besluit kan de directie alleen om zwaarwichtige redenen afwijken van het door de klachtencommissie uitgebrachte advies.
3. De klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie en – in voorkomende gevallen – de vertrouwenspersoon worden schriftelijk op de hoogte gebracht van het oordeel en het besluit van de directie.
4. Indien de directie afwijkt van het door de klachtencommissie uitgebrachte advies dan deelt de directie dit schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klachtencommissie.
5. Indien een klacht zich richt tegen gedrag van de directie dan treedt de Raad van Toezicht in de plaats van de directie.

Artikel 10. Bezwaar en beroep

Indien klager of beklaagde zich niet kan verenigen met het oordeel van de directie als bedoeld in artikel 9, eerste lid, dan kan hij zich wenden tot de daartoe geëigende instanties.

Artikel 11. Geheimhouding klachtencommissie en vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem/haar met betrekking tot een (voorgenomen) klacht inzake ongewenste omgangsvormen ter kennis wordt gebracht. Deze geheimhouding geldt niet ten aanzien van de klachtencommissie, de directie, een bevoegde functionaris van politie of justitie.
2. De leden van de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon dienen, over al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, de privacy in acht te nemen.
3. Personen die door de klachtencommissie worden geraadpleegd dienen geheimhouding in acht te nemen. Zij dienen uitdrukkelijk op deze plicht te worden gewezen.
4. Er vinden geen openbare zittingen plaats.
5. De opslag van gegevens, de adviesuitspraak en de uiteindelijke beslissing vindt plaats in een goed beveiligd dossier. Toegang tot het dossier hebben alleen de leden van de klachtencommissie. De uitspraak wordt bewaard door de betreffende personeelsfunctionaris. De gegevens worden na afhandeling bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn en daarna vernietigd.

Vrijwilligersbeleid

Waarom een vrijwilligersbeleid?

Basisbibliotheek Bibliocenter wil binnen de gemeenten Leudal, Maasgouw, Nederweert en Weert een verbindende rol vervullen: vrijwilligers³ dragen bij aan het streven van de bibliotheek om door te dringen tot in de haarvaten van het werkgebied. Bij de rechtsvoorgangers van Bibliocenter is jarenlang naar volle tevredenheid gewerkt met vrijwilligers op allerlei terreinen, een situatie die na de fusie in 2008 bij Bibliocenter is voortgezet. Dankzij onze vrijwilligers krijgen aan huis gebonden leners bibliotheekmaterialen thuisbezorgd, worden kinderen op inspirerende wijze voorgelezen, worden mensen digitaal vaardiger gemaakt, wordt gewerkt aan taalstimulering en worden bezoekers van bijvoorbeeld lezingen plezierig en attent ontvangen. Gastvrouwen/heren in de kleinere vestigingen ontvangen bezoekers op een correcte manier en ondersteunen de bezoekers desgewenst bij het gebruik maken van de faciliteiten in de betreffende vestiging.

Consumententrends zijn in toenemende mate bepalend voor bibliotheekgebruik: veranderingen in lees- en informatiegedrag, multimedieagebruik, levensstijlen en vrijetijdsbesteding zijn direct van invloed. Om Bibliocenter haar goede positie te laten behouden, is bibliotheekvernieuwing een continu proces geworden. Dit is natuurlijk van invloed op de werkomgeving waarin vrijwilligers hun taken verrichten.

Plaats en belang van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn onbezoldigde medewerkers. Er zijn verschillen: voor vrijwilligers zijn er geen wettelijke regelingen die er voor beroepskrachten wel zijn. Vrijwilligers moeten het hebben van de voldoening voor hun inzet voor de samenleving, van tevreden gezichten van klanten, van tevredenheid over hun zinvolle manier van tijdsbesteding en zeker niet van goede betaling of een prima rechtspositie. Juist omdat de materiële beloning ontbreekt, is een goede samenwerking met prettige voorwaarden voor vrijwilligers van beslissend belang.

Het werken met vrijwilligers in bibliotheken vraagt om duidelijke afbakening tussen vrijwilligers en beroepskrachten in positie, verantwoordelijkheid, deskundigheid en motivatie. Beroepskrachten werken vanuit de doelstelling van de bibliotheek, terwijl vrijwilligers vaak vanuit zichzelf, vanuit hun eigen motieven en doelen werken. Het gaat er om dat beide groepen vanuit deze verschillende invalshoeken zo optimaal mogelijk samen kunnen werken, waarbij de vrijwilligers zich natuurlijk conformeren aan de doelstelling en het beleid van de bibliotheek.

Bij Bibliocenter werken vrijwilligers ter ondersteuning van de beroepskrachten.

Betaalde krachten blijven de werkzaamheden die de continuïteit van de organisatie direct beïnvloeden uitvoeren. Daarnaast zullen de werkzaamheden waarvoor de organisatie garant moet staan altijd in handen blijven van bezoldigde medewerkers. Denk hierbij met name aan werkzaamheden waarbij

³ Met vrijwilligers wordt in deze notitie bedoeld op vrijwilligers die onder de verantwoordelijkheid van een manager vallen. Leden van de Raad van Toezicht vallen buiten dit kader. De informatie over verzekeringen is wel op hen van toepassing.

competenties zoals kruisverbanden kunnen leggen, vakmanschap, professionaliteit, co-creatie, helicopterview, ervaring, eindverantwoordelijkheid een belangrijke rol spelen.

Visie / Uitgangspunt / Beleid

Doelstelling van de organisatie

Samengevat wil Bibliocenter een eigentijds centrum voor bibliotheekwerk zijn waar alle vijf kernfuncties zó worden uitgevoerd dat Bibliocenter aansprekend blijft voor al haar klanten.

Taakafbakening vrijwilligers en beroepskrachten volgens artikel 48 van de CAO

Volgens artikel 48 van de CAO voor Openbare Bibliotheken is deze afbakening geregeld:

Vrijwilligerswerk Artikel 48

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.

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

Bibliocenter onderschrijft dit en zal streven naar het bevorderen van de professionalisering zoals bedoeld in artikel 3. We zorgen dat vrijwilligers kunnen meegroeien met het vernieuwingsproces door middel van coaching, toegespitste werving en selectie, training on the job, interne communicatie.

Definiëring van vrijwilligerswerk

Onder vrijwilligerswerk verstaat Bibliocenter werk dat niet verplicht en onbetaald is, maar wel in georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van klanten van de bibliotheek. Vrijwilligerswerk vult het werk van de medewerkers van de bibliotheek aan, maar kan dit niet vervangen. 'Niet verplicht' houdt in dat de vrijwilliger in vrijheid kiest om bepaalde werkzaamheden op zich te nemen. Dit betekent niet dat er sprake is van vrijblijvendheid. Kiezen voor vrijwilligerswerk brengt verplichtingen met zich mee voor zowel de organisatie als de vrijwilliger.

Vrijwilligers zijn onbetaalde medewerkers. Dit betekent dat vergoedingen alleen betrekking hebben op aannemelijk te maken kosten ten behoeve van of kosten in verband met het verrichten van het vrijwilligerswerk. 'Georganiseerd verband' betekent dat vrijwilligerswerk binnen een bepaalde structuur plaatsvindt.

De vrijwilliger werkt altijd onder de verantwoordelijkheid van een beroepskracht/beroepsgroep tot wiens taakgebied de werkzaamheden behoren. De vrijwilliger draagt nooit de eindverantwoordelijkheid.

De bibliotheek is verantwoordelijk voor het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen de organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

Positie van vrijwilligers

Plaats van de vrijwilliger in de organisatie

De vrijwilliger ondersteunt Bibliocenter om haar doelstelling/missie te halen zonder hiervoor vergoeding te ontvangen. De hulp van vrijwilligers is onbetaald, maar niet vrijblijvend. De bibliotheek verwacht dat de vrijwilliger zich aan de afspraken houdt die zij maakt met de medewerkers van de bibliotheek. De klanten van de bibliotheek rekenen hierop en de bibliotheek is hiervoor verantwoordelijk.

Rechten en plichten van de vrijwilliger

De vrijwilliger krijgt een gratis lidmaatschap van Bibliocenter. Hiermee kunnen alle materialen worden geleend tegen dezelfde voorwaarden die gelden voor personeel van Bibliocenter. De vrijwilliger is verzekerd via een collectieve verzekering afgesloten door de betreffende gemeente. Van de vrijwilliger wordt geëist dat hij een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) kan overleggen. De kosten voor het aanvragen van een VOG worden door Bibliocenter vergoed.

Vrijwilligersovereenkomsten

Zie voor de tekst van de vrijwilligersovereenkomsten opgesteld bijlage 1.

Taken en taakafbakening

Soorten vrijwilligerswerk

Voorlezen

De vrijwilligers lezen regelmatig voor op een locatie, zoals een school of een peuterspeelzaal of een vestiging van Bibliocenter. Voorlezen past in het beleid van Bibliocenter en draagt bij aan de bevordering van het leesplezier voor kinderen.

Bibliotheek-Aan-Huis

De vrijwilliger van Bibliotheek-Aan-Huis brengt maandelijks materialen naar minder mobiele personen voor wie het moeilijk is om naar een van de vestigingen te komen. De vrijwilligers van Bibliotheek-Aan-Huis zijn regelmatig in de vestigingen te vinden om materialen voor hun klanten uit te zoeken. Tijdens de lockdowns als gevolg van de coronacrisis is de Bibliotheek-Aan-Huis dienst ook uitgebreid naar mensen die niet naar de bibliotheek durfden te komen.

Gastheer/gastvrouw in een bibliotheekpunt

De vrijwilligers ontvangen klanten en ondersteunen hen desgewenst bij het gebruik van de faciliteiten van het bibliotheekpunt. Zij dragen zorg voor een correcte en plezierige sfeer en een aantrekkelijke uitstraling van het bibliotheekpunt.

Gastheer/gastvrouw bij activiteiten

De gastheren/vrouwen ontvangen klanten in de vestigingen en zorgen voor een correcte en plezierige sfeer. Zij ondersteunen de medewerkers bij speciale activiteiten.

Digitale vrijwilligers

Deze vrijwilligers geven in overleg met - en soms samen met medewerkers van Bibliocenter - Klik&Tik- en computerlessen aan diverse doelgroepen (o.a. in samenwerking met Seniorweb), bemensen een digitaal spreekuur en ondersteunen klanten bij het gebruik van apparatuur zoals de multitouchtafel.

Taalvrijwilligers

De taalvrijwilligers zetten zich in om anderen verder op weg te helpen bij het lezen, schrijven en spreken van de Nederlandse taal door ze te ondersteunen bij taalles, met ze te oefenen of op de juiste manier door te verwijzen. Dat kan op individuele basis, in kleine groepjes of in grotere groepen onder begeleiding van een docent.

Overige vrijwilligers

Deze vrijwilligers ondersteunen de organisatie op uiteenlopende onderdelen, zoals bijvoorbeeld het verrichten van hand- en spandiensten op facilitair gebied of op een gebied waar zijn/haar expertise aanvullend is op de kennis binnen Bibliocenter.

Begeleiding

De vrijwilligers worden begeleid en aangestuurd door een daartoe aangewezen contactpersoon van Bibliocenter.

Profielschets, werving en introductie

Algemeen

- De vrijwilliger onderschrijft de doelstelling en het beleid van Bibliocenter en houdt zich aan de gedragscode van Bibliocenter;
- De vrijwilliger houdt zich aan de geheimhoudingsplicht (informatie over klanten en medewerkers). Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst;
- De vrijwilliger doet melding van incidenten met klanten van de bibliotheek en/of medewerkers aan zijn/haar contactpersoon van de bibliotheek;
- De vrijwilliger gaat zorgvuldig om met goederen die door Bibliocenter of haar klanten aan zijn/haar zorgen zijn toevertrouwd;
- De vrijwilliger is bereid deel te nemen aan werkoverleg en scholing;
- De vrijwilliger houdt zich aan de afgesproken werktijden en werkzaamheden;
- De vrijwilliger meldt zich tijdig af indien verhinderd en zorgt - indien nodig - zelf voor vervanging;

Kennis en vaardigheden.

- Het kennisniveau is in overeenstemming met de te verrichten werkzaamheden;
- De vrijwilliger bezit goede contactuele eigenschappen;
- De vrijwilliger heeft administratieve kwaliteiten zoals nauwgezetheid en zorgvuldigheid;
- De vrijwilliger beheerst de Nederlandse taal of is aantoonbaar bezig zich deze eigen te maken.

Verloop werving en selectieproces

Vaak melden vrijwilligers zich spontaan aan voor de taken in de bibliotheek. Wanneer het niet lukt om vrijwilligers te vinden, doet Bibliocenter een beroep op de Vrijwilligersvacaturebank of een vergelijkbare dienst/ instelling.

De toegewezen contactpersoon van Bibliocenter houdt met iedere kandidaat vrijwilliger een gesprek met als doel:

- informeren over de organisatie, doelstelling en werkwijze;
- informeren over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk binnen de instelling en de begeleiding hierin;
- een beeld vormen van de kandidaat-vrijwilliger: wensen, verwachtingen, motivatie, achtergrond, ervaring en geschiktheid (toetsing aan de profielschets);
- informeren over de wederzijdse rechten en plichten;
- afspraken maken over de taakhoud (afbakening), tijden etcetera.

Als beide betrokken partijen op basis van het gesprek aanleiding zien om met elkaar verder te gaan, wordt een vrijwilligersovereenkomst ingevuld. Deze wordt door de medewerker in samenspraak met zijn/haar leidinggevende in tweevoud opgemaakt met vermelding van de besproken en gemaakte afspraken. Eén exemplaar is bestemd voor de vrijwilliger, het andere exemplaar wordt opgenomen in de vrijwilligersadministratie van de bibliotheek.

Door de gekozen vorm van de vrijwilligersovereenkomst is er geen sprake van een arbeidsovereenkomst of dienstbetrekking.

Geschiktheid

Wanneer blijkt dat een vrijwilliger ongeschikt is of geen VOG kan overleggen, wordt hierover met de vrijwilliger gesproken door de betreffende manager en/of medewerker. Er kunnen afspraken worden gemaakt hoe de vrijwilliger zijn/haar functioneren kan veranderen of verbeteren, hetzij door een extra cursus, meelopen met ervaren vrijwilligers enzovoorts. Wanneer blijkt dat de kandidaat echt ongeschikt is voor zijn/haar functie dan wordt afscheid van elkaar genomen. Uiteraard kan een vrijwilliger ook besluiten om te stoppen als het vrijwilligerswerk niet naar zijn/haar verwachting is. Mocht een van beide partijen besluiten de samenwerking te beëindigen dan wordt in goed overleg de opzegtermijn vastgesteld.

Registratie gegevens vrijwilligers

De vrijwilliger wordt toegevoegd aan de vrijwilligersadministratie. Dit bestand wordt o.a. geraadpleegd bij communicatie met vrijwilligers en wordt onderhouden door de daartoe aangewezen medewerker van Bibliocenter. Bibliocenter gaat vertrouwelijk met deze gegevens om en houdt zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens.

Begeleiding en scholing vrijwilligers

Om vrijwilligers hun werkzaamheden goed te laten verrichten, biedt Bibliocenter het volgende aan:

- Een introductieprogramma;
- Scholing en begeleiding;
- Informatie over bibliotheekontwikkelingen; toegang tot Intranet.
- Een verzekering voor ongevallen en schade tijdens de werkzaamheden;
- Een gratis abonnement van Bibliocenter;
- Een onkostenvergoeding.

Overleg:

Wanneer nodig vindt overleg plaats over de organisatie van het werk en het vrijwilligerswerk. Het overleg draagt ertoe bij dat vrijwilligers goed zijn geïnformeerd over het reilen en zeilen van Bibliocenter en voldoende informatie hebben over die thema's waar zij als vrijwilliger mee te maken hebben.

Instructie:

Vrijwilligers worden geïnstrueerd over die taken die zij uitvoeren. De instructies zijn erop gericht dat zij de werkzaamheden op een efficiënte en kwalitatief verantwoorde wijze kunnen uitvoeren. Bibliocenter streeft naar uniformiteit in de wijze van uitvoering en instructie van vrijwilligers is hierbij een adequaat middel.

Begeleiding:

Vrijwilligers krijgen te maken met collega-vrijwilligers, met medewerkers van Bibliocenter en vooral met klanten van Bibliocenter. In de omgang met anderen is een correcte benadering belangrijk. Vrijwilligers worden begeleid in een correcte benadering van klanten en collega's.

Scholing:

In voorkomende gevallen kan er behoefte zijn aan scholing op onderdelen, zoals instructie over het uitleensysteem, voorlezen aan een bepaalde doelgroep of het overdragen van bepaalde vaardigheden aan klanten. De contactpersoon kan dan een scholingsaanbod doen. Jaarlijks wordt de behoefte aan scholing geïnventariseerd en wordt er een plan op uitgezet.

Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk wordt gedaan zonder dat daar een vaste financiële vergoeding tegenover staat. Dat betekent dat vrijwilligers niet betaald worden voor het werk dat ze doen voor Bibliocenter. De vrijwilligers kunnen wel gebruik maken van een regeling voor onkostenvergoeding.

Onkostenvergoeding Woon – Werk/Parkeren

Bibliocenter werft vrijwilligers in de buurt van de locatie waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Bibliocenter vindt een woon-werk afstand van 5 km een redelijke afstand die normaliter per fiets kan worden afgelegd en waarbij dus geen sprake is van een woon-werk vergoeding. Wanneer een afstand van meer dan 5 km (enkel) moet worden overbrugd, is voor het woon-werk verkeer een vergoeding op basis van openbaar vervoer mogelijk. Ook een vergoeding van 21 cent per kilometer wordt geaccepteerd.

Wanneer zich omstandigheden voordoen waarbij redelijkerwijs van de vrijwilliger niet kan worden verwacht dat hij/zij per fiets naar het vrijwilligerswerk komt, dan is de verantwoordelijke manager bevoegd uitzonderingen te maken op de 5 km eis.

Te maken parkeerkosten worden vergoed.

Voor het vervoer vanuit de werkplaats naar een andere locatie (zogenaamde dienstkilometers) geldt een gelijke vergoeding als voor werknemers van Bibliocenter in een gelijke situatie.

Bibliocenter hanteert enerzijds het principe dat het verrichten van vrijwilligerswerk geen geld mag kosten voor de vrijwilliger en anderzijds dat een financiële tegemoetkoming niet de drijfveer is om vrijwilligerswerk te doen.

Lief & Leed vrijwilligers

Ziekte

Is een vrijwilliger langer dan 8 weken ziek dan ontvangt hij/zij een bloemetje via zijn contactpersoon.

Beëindiging samenwerking

Vrijwilliger werkzaam tussen de 0- 5 jaar	Gratis abonnement (comfort) voor 1 jaar doosje bonbons
Vrijwilliger werkzaam > 5 jaar	Gratis abonnement (comfort) voor 1 jaar vvv bon van € 15,00
Vrijwilliger werkzaam > 25 jaar	Gratis abonnement (comfort) voor 1 jaar vvv-bon van € 15,00 en bos bloemen

Gedragcode in het kort

De vrijwilliger zorgt voor:

- Representatief uiterlijk (kleding/verzorging);
- Correcte en respectvolle omgang met klanten: open en aanspreekbare houding;
- Gedrag op de werkplek: niet 'roddelen', niet luid praten/eten, geen 'werkoverleg' e.d.;
- Collegiaal: correcte en respectvolle omgang met collega's, geven en ontvangen van feedback;
- Professionele opstelling: uitdragen van beleid/visie van de organisatie;
- Gebruik sociale media volgens de uitgebreide gedragscode van Bibliocenter;
- Geen muziek/telefoon tijdens uitvoering van het werk;
- Niet eten en drinken, kauwgom kauwen, snoepen etc. in de publieksruimten;
- Herkenbaarheid door het dragen van de badge in de bibliotheek en bij activiteiten.

Een uitgebreide gedragscode is beschikbaar bij aanstelling. [Zit die in de map erbij?](#) [Moet ik op kantoor even checken / swo](#)

Taakverdeling vrijwilligersbegeleiding

Taken	Wie	Wanneer
Werving Via de website van Bibliocenter Via nieuwsbrief Bibliocenter Via nieuwsbrieven basisscholen Via lokale media Via posters in vestigingen Via Seniorweb	Onder verantwoordelijkheid van aangewezen contactpersoon* Communicatie Hélène Communicatie Karin R Mariëlla Els M.	Continue Indien nodig Indien nodig Indien nodig Indien nodig Indien nodig
Aanmelding Via contactformulier op de website Via Mail naar betreffende contactpersoon Via Klik Leudal/ Klik Maasgouw Via Seniorweb	Lizzy Zie overzicht contactpersonen Resi / Thea Els M.	Continue
Verwerking aanmelding Contactpersoon krijgt automatische melding na aanmelding via contactformulier; z.s.m. contact opnemen met vrijwilliger om afspraak te maken Aanmelding voor ambassadeur Seniorweb (na 3 maanden)	Zie overzicht contactpersonen Els M.	Binnen 1 week na aanmelding
Kennismakingsgesprek Contactpersoon nodigt vrijwilliger uit voor kennismakingsgesprek Tijdens dit gesprek komen aan de orde: - Motivatie en verwachtingen van de kandidaat - Opleiding/ervaring en vaardigheden kandidaat - Computervaardigheden - Uitleg over Bibliocenter/ producten en diensten - Taken van de vrijwilliger - Gevraagde tijdsinvestering - Mogelijkheden die Bibliocenter biedt: scholing Brocade, overlegmomenten/ begeleiding eerste periode/ gratis lidmaatschap - Verplichting Verklaring Omtrent het Gedrag	Aangewezen contactpersoon	z.s.m. na eerste contact met de vrijwilliger

Opstellen vrijwilligerscontract Contract vrijwilliger Archivering vrijwilligerscontracten	Suzanne onder verantwoordelijkheid van Contactpersoon Suzanne	z.s.m. na kennismakingsgesprek
Opvragen en verwerking VOG (Verklaring omtrent het gedrag) Suzanne downloadt formulier. Formulier wordt getekend door directeur en Suzanne verstuurt na 6 weken proeftijd het formulier naar vrijwilliger. Na 6 weken ontvangt Suzanne een seintje van de contactpersoon met de mededeling dat het contract kan worden gemaakt. Declaratieformulier hebben ze dan al ontvangen. Begeleidend schrijven is een e-mail die Suzanne dan stuur, dat alles op de post is gegaan. Vrijwilliger ontvangt via e-mail een link waarmee de gratis VOG kan worden aangevraagd. Archivering Verklaringen Omtrent het Gedrag	Suzanne onder verantwoordelijkheid van Contactpersoon Directeur Suzanne Suzanne Suzanne Suzanne	Na 6 weken
Instructie Brocade systeem voor vrijwilligers Frontoffice 1 ^e instructie met beknopte informatie over het systeem NB: als vrijwilligers met een groep starten kan de instructie gezamenlijk. Bij individuele vrijwilligers kan de instructie 1 op 1 gegeven worden	Marian St./ Resi / Thea /leesconsulenten	In een van de eerste weken als vrijwilliger start
Uitreiking benodigde papieren Vrijwilliger ontvangt: - Vrijwilligerscontract - Link naar notitie vrijwilligersbeleid op de website - Declaratieformulier reiskosten (bij afstand woon-/werkverkeer meer dan 5 km enkele reis ontvangt de vrijwilliger reiskosten (staat ook op website) - Gratis abonnement (na 1-3 maanden)	Contactpersoon Vrijwilligerspakket wordt samengesteld door Suzanne Ledenadministratie	Binnen 4 weken na kennismakingsgesprek
Overlegmomenten Minimaal 1x per jaar (normaal gesproken 2x per jaar) vindt er een overleg plaats met de vrijwilligers. Daarnaast is er regelmatig individueel contact.	Contactpersoon	
Binding vrijwilligers met Bibliocenter Vrijwilligers ontvangen de externe nieuwsbrief. De interne nieuwsbrief is vervangen door het Intranet. De vrijwilligers hebben hier toegang tot.	Communicatie Contactpersoon	

Attenderen op aanmelden voor de externe nieuwsbrief Bijeenkomst om elkaar te ontmoeten (afhankelijk van de financiële situatie)		1x per jaar een gezellig samenzijn
Beëindiging samenwerking Als Bibliocenter en/of de vrijwilliger de samenwerking niet wil voortzetten, wordt er op een zorgvuldige manier afscheid genomen van elkaar. De vrijwilliger ontvangt een kleine attentie. Suzanne informeren over beëindigen contract. Tegelijkertijd stuurt de contactpersoon een mail naar de ledenadministratie. De vrijwilliger houdt nog een jaar lang een gratis abonnement (comfort).	Contactpersoon Contactpersoon Ledenadministratie	

*Contactpersonen

Publieke diensten	Resi, Marian St.
Bibliotheekpunten en dBOS	Thea
Taalvrijwilligers	Toos, Laura en Gaby
Voorleesvrijwilligers	José, Resi (Stramproy)
Boek aan Huis	Marij
Digitale vrijwilligers	Els
Beeldreporter	Communicatie