

## Vrijwilliger Boek aan Huis Bibliotheek CultuurPuntAltena

### **Functieomschrijving**

#### Functiedoel

De dienstverlening Boek Aan Huis (BAH) richt zich op inwoners van de gemeenten Aalburg, Werkendam en Woudrichem die door een (tijdelijke) handicap, ziekte of ouderdom niet in staat zijn zelf naar de bibliotheek te komen.

Bij elke BAH-klant worden thuis gemiddeld één maal per zes weken materialen geruild. Dit gebeurt op een in onderling overleg vastgesteld tijdstip door steeds dezelfde vrijwilliger. De vrijwilliger komt eerst een keer langs voor een kennismakingsbezoek om de interesses van de klant te inventariseren en verstrekt informatie over de werkwijze van de dienst. Een vrijwilliger BAH dient te beschikken over goede sociale vaardigheden, moet affiniteit hebben met lezen en de doelgroep en betrouwbaar zijn qua afspraken en als persoon. De vrijwilliger spreekt voldoende Nederlands om met de klant over boeken te praten, zijn wens te inventariseren en een gesprekje van alledag te kunnen voeren.

#### Werkzaamheden

- Informeren en inventariseren wensen van de BAH klant.
- Zelfstandig selecteren, registreren en bezorgen van gewenste materialen bij de BAH klant.
- Contacten met een (vaste) BAH klant.

#### Contacten

- De BAH vrijwilliger onderhoudt zelfstandig contact met één of meerdere vaste BAH klanten.
- De BAH vrijwilliger kan op verzoek van de bibliotheek incidenteel deelnemen aan overleg.
- De BAH vrijwilliger wordt functioneel aangestuurd door de Coördinator Dienstverlening.

### **Resultaatgebieden**

#### Resultaatgebied 1: Informeren en inventariseren wensen van BAH klant

- Uitleggen wat een klant mag verwachten aan de hand van een draaiboekje.
- Via een persoonlijk gesprek boven tafel krijgen van de wensen van de klant zijn.
- De wensen vertalen in een aanbod.
- Het aanbod regelmatig evalueren om tot bijstelling aanbod te komen.

#### Resultaatgebied 2: Selecteren, registreren en bezorgen van gewenste materialen

- Zelfstandig selecteren van de materialen.
- Zelfstandig registreren van de materialen.
- Het bezorgen en retour nemen van de materialen.

#### Resultaatgebied 3: Contacten met de klant

- Vriendelijk te woord staan van de klant.
- Tot wederzijdse goede afspraken komen met de klant.

### **Profiel**

- Overweg kunnen met indeling bibliotheek (de weg weten) en het bibliotheekstelsel
- Goede contactuele eigenschappen en inlevingsvermogen
- Klantgericht
- Betrouwbaar
- Affiniteit met de (veelal) oudere doelgroep
- Beschikken over eigen vervoer

**Vergoedingen**

De vrijwilliger komt in aanmerking voor reiskostenvergoeding en er zijn voldoende mogelijkheden voor opleiding en training van vrijwilligers.