

# Functieprofiel Vrijwilliger Gastheer-Gastvrouw 2020

## Ca. 4 uur per week

---

### **Korte omschrijving werk**

*De Gastheer/Gastvrouw ontvangt en verwelkomt klanten en bezoekers en verricht ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de Bibliotheek. De Gastheer/Gastvrouw levert een bijdrage aan een verzorgde uitstraling en open sfeer van de Bibliotheek. Daarbij helpt de Gastheer/Gastvrouw mee bij speciale activiteiten in de Bibliotheek. Voorafgaand aan de start van de werkzaamheden vindt een inwerkperiode plaats. Na deze periode bepalen we in onderling overleg of je op vrijwillige basis zal worden ingezet als Gastheer of Gastvrouw. Je gaat zelfstandig opereren en werkt hierbij samen met onze beroepskrachten. Vrijwilligers en beroepskrachten vormen samen een team per gemeente. De Gastheer/Gastvrouw draagt bij aan een optimale dienstverlening en het open houden van onze vestigingen.*

---

### **Wat je doet**

#### **De vrijwilliger:**

- *Zorgt voor een prettige omgeving voor de klant;*
  - *Begroet bezoekers;*
  - *Voorziet bezoekers van koffie en thee en attendeert de bezoekers op de diverse faciliteiten;*
  - *Assisteert klanten bij de zelfservice, pinstation en de printer. Doel: de klant weet zijn weg te vinden;*
  - *Ondersteunt bij opruimwerkzaamheden;*
  - *Geeft persoonlijke tips over boeken;*
  - *Attendeert de bezoeker op activiteiten;*
  - *Assisteert in voorkomende gevallen bij activiteiten;*
  - *Beantwoordt huishoudelijke vragen;*
  - *Verwijst naar de klantentelefoon of medewerker bij Bicatwise vragen zoals wijzigen abonnement, te laat-gelden, niet ingeleverde boeken;*
  - *Helpt klanten bij het invullen van het inschrijfformulier lidmaatschap*
- 

### **Plek in de organisatie**

- *De Gastheer/Gastvrouw is vrijwilliger van de Westfrieze Bibliotheken*
  - *De Gastheer/Gastvrouw werkt onder leiding van de vestigingscoördinator.*
- 

### **Wat we vragen**

*De Gastheer/Gastvrouw heeft:*

- *Een goede beheersing van de Nederlandse taal.*
  - *Affiniteit met mensen en media;*
  - *Beschikt over een gastvrije houding en weet een gastvrije sfeer te creëren;*
  - *Goede contactuele eigenschappen;*
  - *Een flexibele houding;*
  - *Een representatieve uitstraling;*
  - *Een betrouwbaar karakter (we kunnen op je rekenen).*
-

---

**Wat we bieden**

*De Gastheer/Gastvrouw wordt ingewerkt en begeleid door de Westfrieze Bibliotheken. De gastheer /vrouw wordt uitgenodigd voor regulier werkoverleg en relevante cursussen voor de front-office. Daarnaast krijgt hij/zij een bibliotheekabonnement cadeau, een jaarlijkse attentie en indien het vrijwilligerswerk buiten de eigen woonplaats plaatsvindt, heeft de vrijwilliger recht op een reiskostenvergoeding.*

---