

Werkinstructie Kassamedewerker - Schaatsuitgever

Winterterras

Editie 2022/2023

Laatste bewerking 25-11-2022



Welkom	3
1. Ziekmelding of verzuim	3
2. Taakomschrijving	3
3. Veiligheidsinstructie	4
3.1 Veiligheidsinstructie Kassamedewerkers/Schaatsuitgevers	4
4. Verdere afspraken	4
4.1 Eten, drinken en pauzes	4
4.2 Social media gedrag	4
4.3 Veranderen, verbeteren, kritiek	4
5. Omgangsregels	4
5.1 Seksueel grensoverschrijdend gedrag en sanctiebeleid	5
Vertrouwenscontactpersoon	5
De Vertrouwenspersoon:	5
Veiligheid van bezoekers	6
6. Verzekering Vrijwilligers	6

Welkom

Zonder vrijwilligers is het niet mogelijk het Winterterras te organiseren, daarom zijn vrijwilligers onmisbaar en zeer welkom. Een vrijwilliger wordt niet betaald voor het werk dat hij verricht. Wel kan een vrijwilliger rekenen op:

- * Een plezierige en veilige werkomgeving in een team; je staat er nooit alleen voor en iedereen wordt gelijk behandeld;
- * Je krijgt veiligheidsmiddelen, zoals grip zooltjes en handschoenen indien nodig ;
- * Koffie/thee en limonade is gratis verkrijgbaar in de medewerkersruimte;
- * Tijdens lunch en avondeten is er een broodje en 's avonds soep;
- * In overleg kunnen eventuele reiskosten vergoed worden;
- * Buiten je diensttijd kan je natuurlijk gratis schaatsen, op je ingeplande dag;
- * Op het eind is er een gezellige borrel met alle vrijwilligers.

Een vrijwilliger heeft ook verplichtingen.

- * Je houdt je aan de omgangsregels;
- * Je bent op tijd aanwezig en doet de hele dienst;
- * Je kent je werk- en veiligheidsinstructie en houdt je daaraan;
- * De locatieleider is je directe leidinggevende; je volgt de aanwijzingen in redelijkheid op;
- * Tijdens je dienst zorg je dat je veilig werkt en gebruikt altijd de ter beschikking gestelde veiligheidsmiddelen;
- * Je bent je bewust van je werkomgeving: ijs is glad, maar ook een natte vloer;
- * Het gebruik van alcohol of (soft)drugs is niet toegestaan. Roken kan alleen op de aangewezen rookplek, dus niet bijvoorbeeld voor de ingang.

1. Ziekmelding of verzuim

Wanneer je ziek bent en een dienst niet kan doen meld je dat aan de vrijwilligerscoördinator (Conny Oosterom) per telefoon of in de WhatsAppgroep Vrijwilliger Zomerterras. Wanneer je niet kan of wanneer je je niet hebt ziek gemeld ontstaat er een probleem voor het Winterterras. Wees duidelijk en open in je communicatie!

2. Taakomschrijving

1. De kassamedewerker verkoopt entreebewijzen en verzorgt de uitgifte en inname van schaatsen. De kassamedewerker is het eerste gezicht dat bezoekers zien. Je werkhouding is dan ook vriendelijk, geduldig en behulpzaam en staat bezoekers beleefd te woord. Bij eventuele problemen met betalingen, onenigheid, vragen en andere zaken vraag je indien nodig assistentie van je collega's en of de locatieleider.

Er zijn altijd minimaal twee kassamedewerkers, als er iets aan de hand is kan je assistentie vragen met de kassaportofoon. Er is dus altijd iemand snel aanwezig. Winterterras is pin-only, er is geen contant geld aanwezig.

2. De kassamedewerker is ook verantwoordelijk voor de schaatsen. Deze staan altijd op maat gesorteerd en gaan weer droog de kast in. Als het rustig is help je mee met het onderhoud van van de schaatsen.

3. Voorafgaand aan schoolschaatsen, kinderpartijtje, reservering kan het zijn dat de schaatsmaten al zijn doorgegeven. Dit document ligt bij de kassa. Voor aanvang van de reservering moeten de schaatsen zijn klaargelegd. Zodat bij aankomst de schaatsen direct gegeven kunnen worden.

3. Veiligheidsinstructie

Alle medewerkers krijgen een instructie over veiligheid. Veilig werken voor de medewerker/vrijwilliger zelf (ijs is glad) en voor het publiek.

- * Er wordt aan de hand van de plattegrond en situatietekening uitgelegd waar de nooduitgangen (en hoe ze werken), blusmiddelen zijn en tijdelijke verzamelplek is.
- * Er wordt uitgelegd dat nooduitgangen altijd vrij toegankelijk en zonder obstakels moet zijn. Dus geen dozen of andere spullen neerzetten voor nooduitgangen. Iedereen moet er op toezien dat ook het publiek geen spullen (tassen, kleding, schoenen) voor een nooduitgang zet.
- * Iedere medewerker/vrijwilliger krijgt een instructie wat te doen bij welk voorval.
- * Iedere medewerker/vrijwilliger is herkenbaar aan de winterterraskleding. Wanneer niet in functie, maar wel aanwezig, heeft de medewerker geen bedrijfskleding aan.
- * Zelf en alleen ingrijpen bij voorvallen is niet wenselijk. Altijd assistentie vragen aan de locatieleider of een collega.
- * Alle communicatie bij voorvallen leidt naar de locatieleider. De locatieleider bepaald wat de te nemen stappen zijn.
- * Aan het begin van iedere dienst wordt een toolboxmeeting gehouden met de medewerkers. In dit instructieoverleg wordt in het kort uitgelegd wat je moet doen in welke situatie en hoe de communicatielijnen lopen

3.1 Veiligheidsinstructie Kassamedewerkers/Schaatsuitgevers

In het geval van ontruiming hebben zij de volgende taken:

- * Nooduitgangen open zetten en publiek begeleiden;
- * Na ontruiming verzamelen op de veilige plek.

4. Verdere afspraken

4.1 Eten, drinken en pauzes

Eten en drinken doe je in de medewerkersruimte. Daar is altijd koffie/thee/fris, broodjes, soep en fruit. De locatieleider bepaalt wanneer je pauze hebt in goed overleg.

4.2 Social media gedrag

Gevraagd wordt om geen mededelingen of foto's te posten over het Winterterras op de social media. Goede ideeën of foto's zijn natuurlijk altijd welkom bij de communicatiemedewerker van het Winterterras, Babette/Jessie, te bereiken via info@winterterras.nl

4.3 Veranderen, verbeteren, kritiek

Als je iets wil veranderen of verbeteren of kritiek hebt op de gang van zaken, dan wend je je te allen tijde eerst tot de locatieleider.

5. Omgangsregels

Met onze omgangsregels hebben we vastgelegd hoe we met elkaar omgaan en welk gedrag we als Winterterras goed- en afkeuren. De omgangsregels gelden voor iedereen.

De gedragsregels:

1. Stichting Winterterras moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt.
2. Iedereen in de organisatie onthoudt zich ervan de ander te bejegenen op een wijze die de iemand

in zijn waardigheid aantast.

3. Pesten, Seksuele intimidatie, Discriminatie, Agressie en het overtreden van de wet is een directe reden om de samenwerking te stoppen.

4. Locatieleiders dringen niet verder door in het privéleven van de vrijwilliger dan functioneel noodzakelijk is.

5. Iedereen in de organisatie onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de ander.

6. De locatieleider heeft de plicht de vrijwilliger en bezoeker naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de vrijwilliger is betrokken, wordt nageleefd.

7. Indien de locatieleider gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de projectleider en/of Vertrouwenspersoon.

5.1 Seksueel grensoverschrijdend gedrag en sanctiebeleid

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag verstaan wij: Enige vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie (duiding) dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd 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 tuchtrechtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden. De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van werken en door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen. Seksueel grensoverschrijdende gedragingen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Vertrouwenscontactpersoon

De vertrouwenscontactpersoon (VCP) biedt medewerkers en vrijwilligers de mogelijkheid om in vertrouwen over grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, discriminatie of seksuele intimidatie te praten. De VCP gaat in gesprek met slachtoffer en/of beschuldigde en onderzoekt waar de persoon in kwestie terecht kan met zijn hulpvraag en welke mogelijke stappen genomen kunnen worden. Daarnaast helpt de VCP het bestuur grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie te voorkomen aan de hand van het beleid. Je projectleider is jullie eerste aanspreekpunt. Maar wat als je bij hem of haar niet terecht kan of als jouw feedback tegen het belang van je leidinggevende ingaat? Dan kun je naar de vertrouwenspersoon.

Je mag altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon als je last hebt van of melding wilt maken van ongewenst gedrag, zoals:

- * Agressie en geweld;
- * Ongewenste intimiteiten;
- * Pesten, roddels of uitsluiting;
- * Discriminatie of racisme;
- * Integriteitskwesties.

Medewerkers kunnen vermoedens van misstanden in vertrouwen en zonder risico voor de eigen positie melden bij een vertrouwenspersoon. De Vertrouwenspersoon is een onafhankelijk persoon waar je in vertrouwen mee kunt praten. Wanneer je denkt dat er iets mis is, dan kun je contact opnemen.

De Vertrouwenspersoon:

- * Biedt een luisterend oor en kan advies geven;
- * Praat en werkt in vertrouwen;
- * Is daartoe opgeleid;
- * Informatie wordt alleen gedeeld met toestemming, behalve bij strafbare feiten.

In Vlaardingen kan je ook altijd terecht bij een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Je kunt daar gratis terecht voor vragen, tips of klachten. <https://klikvrijwilligers.nl/vertrouwenspersoon> De vertrouwenspersoon heeft een beroepsgeheim en gaat altijd zeer zorgvuldig met jouw verhaal om. Bovendien staat jouw belang altijd voorop. De vertrouwenspersoon kan, als jij dat wilt, geanonimiseerd adviezen geven. Zo kun jij veilig en in vertrouwen helpen je vrijwillige werkplek prettig en veilig te houden. Op de website van Klik Vrijwilligers kun je precies lezen hoe de vertrouwenspersoon werkt en wat zij voor jou kan betekenen. De vertrouwenspersoon heet Carin van der Hor. Haar mailadres is vertrouwenspersoonklik@gmail.com. Je kunt haar ook bellen of appen via 06-40016234. Laat een bericht voor haar achter als je haar niet direct te spreken krijgt. Zij neemt binnen 48 uur contact met je op.

Veiligheid van bezoekers

Om de (sociale) veiligheid van bezoekers te borgen hebben we ongewenst gedrag, waaronder discriminatie en seksuele intimidatie als verbod opgenomen in de huisregels op straffe van onmiddellijke ontzegging van de toegang. Bij verzwarende omstandigheden kan ook een lokaalverbod opgelegd worden. Bij strafbare feiten schakelen we de politie in, doen we aangifte en/of begeleiden we slachtoffers desgewenst bij het doen van aangifte.

6. Verzekering Vrijwilligers

Alle vrijwilligers zijn verzekerd via het Winterterras en/of via de Collectieve Aansprakelijkheids Verzekering via Klik Vrijwilligers van de Gemeente Vlaardingen.

Ik ga akkoord met de bovenstaande punten en verklaar hierbij mij te houden aan de genoemde regels :

Handtekening Bestuur Winterterras:

Handtekening Vrijwilliger:

Vlaardingen, Datum:

Naam, Vlaardingen, Datum: