

Werkinstructie Locatieleider het Winterterras

Editie 2022/2023

laatste bewerking 25-11-2022



1. Algemeen	2
2. Openen en sluiten	2
2.1 Tijdens openingstijden	2
3. Veiligheidsinstructie	2
3.1 Veiligheidsinstructie Locatieleider	3
3.2 Scenario Ontruiming	3
3.3 Scenario Ongeval	3
3.4 Scenario Opstootje	3
3.5 Scenario Brand	4
3.6 112	4
4. Verdere afspraken	4
4.1 Kleding	4
4.2 Ziekmelden	4
4.3 Eten, drinken en pauzes	4
4.4 Social media gedrag	4
4.5 Veranderen, verbeteren, kritiek	4
5. Omgangsregels	4
5.1 Seksueel grensoverschrijdend gedrag en sanctiebeleid	5
Vertrouwenscontactpersoon	5
Veiligheid van bezoekers	6
6. Verzekering Locatieleider	6

1. Algemeen

De locatieleider is de uitvoerend bedrijfsleider van het Winterterras. De locatieleider is het centrale aanspreekpunt voor alle medewerkers en stuurt alle medewerkers/vrijwilligers aan, zodanig dat er een goed uitvoerend proces ontstaat.

De locatieleider is het eerste aanspreekpunt bij vragen, incidenten en calamiteiten en werkt hierbij nauw samen met de leidinggevende horeca, EHBO en eventuele beveiliging.

2. Openen en sluiten

De locatieleider is als eerste aanwezig op het Winterterras (1 uur voor openingstijd) en doet de overdracht met de nacht beveiliging volgens protocol.

Bij opening worden de volgende punten gedaan.

- * Kassasysteem aan, displays aan;
- * Verwarming aan, indien nodig;
- * Controleren werking koelmachine (display);
- * Controleren ijs op condens bulten en (samen met ijsmeester) repareren;
- * Controleren tenten, ruimtes en algemene staat van alle voorzieningen;

De locatieleider ontvangt alle medewerkers en geeft indien nodig een werk- en veiligheidsinstructie.

Bij sluiten ziet de locatieleider toe op de juiste sluitingsprocedure:

- * Kassa afsluiten, schaatsen netjes, doeken drogen, opruimen of laten opruimen, deuren afsluiten et cetera;
- * Iedere dag ontvangt hij/zij de schoonmakers en geeft korte werkinstructie;
- * Ijsmeesters ontvangen en eventueel assisteren;
- * De locatieleider doet de overdracht met de nacht bewaker.

2.1 Tijdens openingstijden

De locatieleider bestudeert het dagprogramma, bereidt dat voor en informeert de medewerkers/vrijwilligers hierover. Het dagprogramma bestaat uit:

- * Bezoekers, reserveringen en schaats reserveringen > medewerkers/vrijwilligers Winterterras
- * Borrels en arrangementen > leidinggevende horeca.
- * Muziekoptredens > eventuele techniek, hospitality.

Het dagprogramma wordt dagelijks doorgenomen met de leidinggevende van de horeca.

De locatieleider ziet toe op:

- * Pauzes;
- * Gedrag en werkinstelling van vrijwilligers en stuurt waar nodig.

Dit doet hij/zij aan de hand van de opgestelde gedragsregels en werkinstructie.

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 Locatieleider

De locatieleider werkt aan de hand van het Veiligheidsplan. De locatieleider is bekend met het Veiligheidsplan.

De locatieleider is de centrale medewerker van het Winterterras tijdens openingsuren. Alle incidenten worden bij de locatieleider gemeld.

3.2 Scenario Ontruiming

In het geval van ontruiming heeft hij/zij de volgende taken:

* Op de hoogte brengen van alle medewerkers dat er ontruimd gaat worden ontruimd gaat worden;

* Muziek uit > ontruimingstekst omroepen (omroepinstallatie);

* Kassa en bar gaan dicht, sfeerlicht uit wit licht gaat aan ;

* Controleren of alle medewerkers bij de nooduitgangen staan en het publiek begeleiden;

* Controleren of alle ruimtes (toiletten, keuken, medewerkersruimte) daadwerkelijk ontruimd zijn en alle apparatuur uitgezet is;

* Organiseren van verdere stappen na ontruiming, bijeenroepen alle medewerkers op een veilige plek.

3.3 Scenario Ongeval

Als er een ongeval is gebeurd dan schakel je direct de EHBO in via de portofoon. Je vraagt assistentie aan de betrokken medewerkers/vrijwilligers om ruimte te maken voor behandeling; publiek op afstand houden. In overleg met de EHBO wordt bepaald of je 112 moet bellen. Als dit zo is bereid je de aankomst van de hulpdiensten voor (wegen vrijhouden, hekken ambulance opstelplaats open zetten en hulpdiensten begeleiden naar de juiste plek.

Zorg voor rust en voorkom drukte om het ongeval heen (kijken heeft geen zin).

3.4 Scenario Opstootje

Als er een opstootje is, vraag je assistentie van een medewerker/vrijwilligers. Los iets nooit alleen op. Probeer de betrokkenen naar een publieks vrije ruimte te dirigeren (bij voorkeur naar buiten). Treed de-escalerend op. Kies geen partij. Bij twijfel: bel 112

Indien er beveiligers aanwezig zijn meld je een opstootje direct en vraag om assistentie.

3.5 Scenario Brand

Vraag assistentie van medewerkers/vrijwilligers om publiek op afstand te houden. Bij een kleine brand: probeer te blussen met de aanwezige blusmiddelen. Bij grotere brand of oncontroleerbare situaties direct 112 bellen en de ontruimingsprocedure starten.

3.6 112

Bij twijfel of onzekerheid bel je in alle gevallen 112.

4. Verdere afspraken

4.1 Kleding

Tijdens je dienst draag je het aangereikte Winterterras hesje. Op het ijs draag je door Winterterras beschikbare antislip zolen. Het kan koud zijn, dus zorg voor warme kleding. Meegebrachte tassen en kleding kunnen opgeborgen worden in de medewerkersruimte.

4.2 Ziekmelden

Als je ziek bent meld je dit zo snel als mogelijk aan de projectleider (Frank 06-54984678) of in de Whatsapp groep Locatieleider Winterterras.

4.3 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 zelf wanneer hij pauze heeft, maar blijft te allen tijde beschikbaar en aanspreekbaar.

4.4 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

4.5 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 projectleider (Frank 06-54984678).

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 Locatieleider

Alle medewerkers zijn verzekerd via het Winterterras en/of via de Collectieve Aansprakelijkheids. Het Winterterras heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor o.a. locatieleiders. Daarnaast adviseren wij locatieleiders een eigen aansprakelijkheids/beroepsverzekering afsluiten.

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

Handtekening Bestuur Winterterras:

Handtekening Locatieleider:

Plaats & Datum:

Plaats & Datum: