

## Richtlijnen

Onthaalmedewerkers

## Wereldfeest 2019

Map Site Dabrielmat, 3.320 Hoopactien

ontwerp en illustratie  
© FOLIEGRAFIE.be

**WERELDFEEST.BE**

**Iedereen IS ACTIVIST!**

**Zaterdag GRATIS**  
VANAF 13 UUR

**8 JUNI 2019**

**LEUVEN DE BRUUL**

**BABYLON TRIO** (Irak-BELGIË)  
**SAN SALVADOR** (FRANKRIJK)  
**BLACK FLOWER** (BELGIË)  
**GAYE SU AKYOL** (TURKIJE)

**Laat DE AUTO THUIS!**

SOCIALISTISCHE MUTUALITEIT  
MUTUALITEIT  
"Sociaalrechtelijke organisatie voor iedereen"

radio 2

HAACHT  
Leuven

LEUVEN  
Provinciebestuur

BOCC  
Bondsorganon voor de Cultuur

3W

## Inhoudsopgave

---

<b>Richtlijnen</b> .....	0
Onthaalmedewerkers.....	0
Wereldfeest 2018.....	0
Functieomschrijving .....	2
Terrein .....	3
Communicatie .....	3
Bediening van de Walkietalkie .....	3
Posten.....	4
Hoofdingang.....	4
Centraal paviljoen .....	4
Mobiele ploegen .....	5
Infostand .....	5
Kinderen .....	5
Kinderen die hun ouders kwijt zijn.....	5
Ouders die hun kindje kwijt zijn.....	5
Voertuigen & Parkeren.....	6
Fietsen .....	7
Personen met een functiebeperking.....	7
Verloren voorwerpen .....	7
Honden.....	7
Standhouders .....	7
Artiesten.....	7
Richtlijnen.....	8
Onthaalmedewerkers .....	8
Roken en drinken tijdens de shift .....	8
Herbruikbare bekens .....	8
Affiches en stroobiljetten.....	8
Wildplassen .....	9
Afval.....	9
Noodsituaties .....	9
Ongevallen .....	9
Conflicten .....	9
Evacuatie van het terrein .....	9
Pauze .....	9
Toegang Backstage.....	9

Einde van de shift .....	10
Kaart omgeving festivalterrein .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Inhoud pakket .....	10

## Functieomschrijving

---

### **Vriendelijk Alert en behulpzaam**

Als onthaalmedewerker sta je in voor een goede ontvangst van het publiek. Je bent de **brugfiguur** tussen de bezoekers, de organisatie en de hulpdiensten.

Je informeert de bezoekers en standhouders en wijst hen indien nodig op de huisregels.

**Het is geen overbodige luxe om voor je shift het terrein eens te verkennen.** Zorg dat je zeker weet waar de toiletten, de bar, de EHBO-post, INFOSTAND enz. terug te vinden zijn.

Aangeraden is ook de infobrochure vooraf eens door te nemen. Je vindt er de begin- en eindtijden en locaties van de verschillende activiteiten in terug.

Voor info die je zelf niet kan verstrekken, stuur je de bezoeker door naar de infostand of terreincoördinator.

Je beschikt over een **assortiment kaarten** met de belangrijkste locaties (parking, EHBO, toiletten, ...) en een gedetailleerd overzicht van de verschillende standhouders (Info- en themamarkt, wereldmarkt, eetstraat)

Op gezette tijden zal je ook helpen toezien op het autovrij maken van het terrein, zorgen voor veilige doorgang van voertuigen bij de opruimfase en crowdcontrol. Tijdstippen waarop specifieke taken moeten worden uitgevoerd, worden medegedeeld via de Walkietalkie.

Meld als je iets verdachts opmerkt!

**Blijf in alle omstandigheden vriendelijk en beleefd**, verbaal en fysiek geweld zijn uit den boze. Ga niet in op provocaties. Vraag versterking indien je twijfelt of je de situatie alleen de baas kan. Je kan ten allen tijde rekenen op de steun van je collega's en de veiligheidsdiensten.

Je hebt een voorbeeldfunctie. Roken en (alcohol) drinken in het openbaar horen hier niet bij! Dat kan je doen backstage of aan de achterkant van het paviljoen (zie kaart).

**Samen maken we er weer een gastvrij en veilig feest van!**



## Terrein

---

Je hebt verschillende kaarten in je pakket:

1. Algemeen en parkings
2. Info- en themastanden
3. Wereldmarkt
4. Eetstraat

Als bezoekers vragen hebben over een bepaalde stand, vraag dan eerst of dit een **thema- markt-** dan wel een **eetstand** is. Zo bespaar je veel zoekwerk

## Communicatie

---

De communicatie tussen de ploegen verloopt via **Walkietalkie**. Moest dit systeem om één of andere reden uitvallen, schakelen we over op GSM.

Je kan de veiligheidscoördinator bereiken op **0475 63 52 01**

GSM-nrs. van je collega's krijg je ter plaatse.

Houd elkaar op de hoogte van je positie zodat niet iedereen in dezelfde zone uithangt en geef door wanneer je pauze neemt.

### Bediening van de Walkietalkie

Wij gebruiken kanaal **...**. Wijzig niet van frequentie om andere gebruikers (hulpdiensten, hoofdpodium, ed.) niet te hinderen.

Alle onderlinge communicatie hoor je via het **oortje** of de luidspreker. Het is aangeraden de **headset** te gebruiken omdat veel communicatie anders verloren gaat in het achtergrondlawaai.

Wil je **zelf iets melden, druk dan de zendknop (PTT)** in (ingedrukt houden zolang je spreekt). De zendknop bevindt zich aan de Linkerzijkant van het toestel. Er is een tweede zendknop verbonden aan de kabel van de headset.

Deze Walkietalkies zijn geen speelgoed! Er mag al eens gelachen worden maar **gelieve de radiofrequentie niet onnodig te storen.**



**1 PTT (Push-To-Talk)-schakelaar** Voor het oproepen van een station houdt u deze schakelaar ingedrukt en spreekt u hierbij in de microfoon. Voor het terugschakelen op ontvangst laat u de schakelaar los.

**2 Aansluiting Headset**

**3 Kanaalkeuze** Voor het kiezen van de kanalen 1 tot 15.

**4 Aan- / uit- / volumeregelaar** Voor het inschakelen van de zendontvanger draait u de regelaar naar rechts. Voor het uitschakelen van de zendontvanger naar links tot de regelaar inklikt.

### Basisbediening

- 1 Schakel de zendontvanger in door de aan/uit/volume-regelaar naar rechts te draaien. • Je hoort een bevestigingstoon.
- 2 Voor het instellen van het volume moet u de aan de aan/uit/volume-regelaar draaien.
- 3 Stel de kanaalkeuze op het gewenste kanaal.
  - Als een geschikt signaal ontvangen wordt is dit door de luidspreker of headset te horen.



## Posten

---

Het is niet de bedoeling dat je constant dezelfde taken uitvoert. Jullie zijn vrij om onderling aflossing, pauze en wissels te regelen zodat niemand zijn hele shift op dezelfde post moet doorbrengen (tenzij op zijn/haar uitdrukkelijk verzoek).

### Hoofdingang

- Bewaken van de ingang: **GEEN AUTO'S OP HET TERREIN**, zonder uitdrukkelijke toestemming!
- Kinderen voorzien van polsbandjes
- **Informer en doorverwijzen van bezoekers**
- Uitdelen brochures en promomateriaal

### Centraal paviljoen

- Bewaken kleedkamers en materiaalstand



- Bijhouden sleutels kleedkamers en materiaalstand
- Rolstoelgebruikers toegang verlenen tot de toiletten

## Mobiele ploegen

- Patrouilleer op het terrein. **Wees zichtbaar en alert!**
- Sla gerust eens een babbeltje met bezoekers of standhouders, maar blijf niet te lang op dezelfde plek hangen (geef ook regelmatig je positie door aan je collega's)
- Toezien op naleven huisregels
- Melden van onregelmatigheden

## Infostand

---

De infostand bevindt zich in het midden van het terrein aan het centraal paviljoen en wordt bemand door **Frie en Erik**, dit jaar versterkt door **Georgia**. Er zijn weinig wereldfeest-gerelateerde vragen die zij niet kunnen beantwoorden. Hier vind je ook **extra brochures, polsbandjes, pennen, enz.**

Je kan er ook je **eetbonnen inwisselen tegen belegde broodjes**.

## Kinderen

---

We proberen (aan de inkom en in de speelzone) zoveel mogelijk kinderen te voorzien van een **polsbandje met de naam van het kind en het telefoonnummer van de ouders**. Vraag altijd **eerst toestemming** van de ouders of begeleidende volwassene. Polsbandjes zitten in je pakket. Als ze op zijn, kan je er nieuwe halen aan de inkom of aan de infostand.

Dit systeem heeft in het verleden al meermaals zijn nut bewezen.

### Kinderen die hun ouders kwijt zijn:

- Stel het kind gerust. (Het is veilig, we gaan samen de ouders zoeken...)
- Breng het kind naar de EHBO-post
- Probeer voor- en achternaam te achterhalen. Bel de ouders indien mogelijk.
- Verwittig de veiligheidscoördinator en je collega's. We laten indien nodig een oproep doen via het hoofdpodium of de geluidsinstallatie.
- Geef ook door aan je collega's als het kind terecht is.

### Ouders die hun kindje kwijt zijn.

- Vraag naam, geslacht, leeftijd en korte omschrijving (haarkleur, kledij, speciale kenmerken,...)
- Check bij de EHBO-stand of er kindjes zijn binnengebracht.
- Verwittig de coördinator (Wouter) Hij laat het omroepen via het hoofdpodium.
- Geef ook de persoonsbeschrijving van het kind door aan je collega's zodat ze mee kunnen helpen met zoeken!

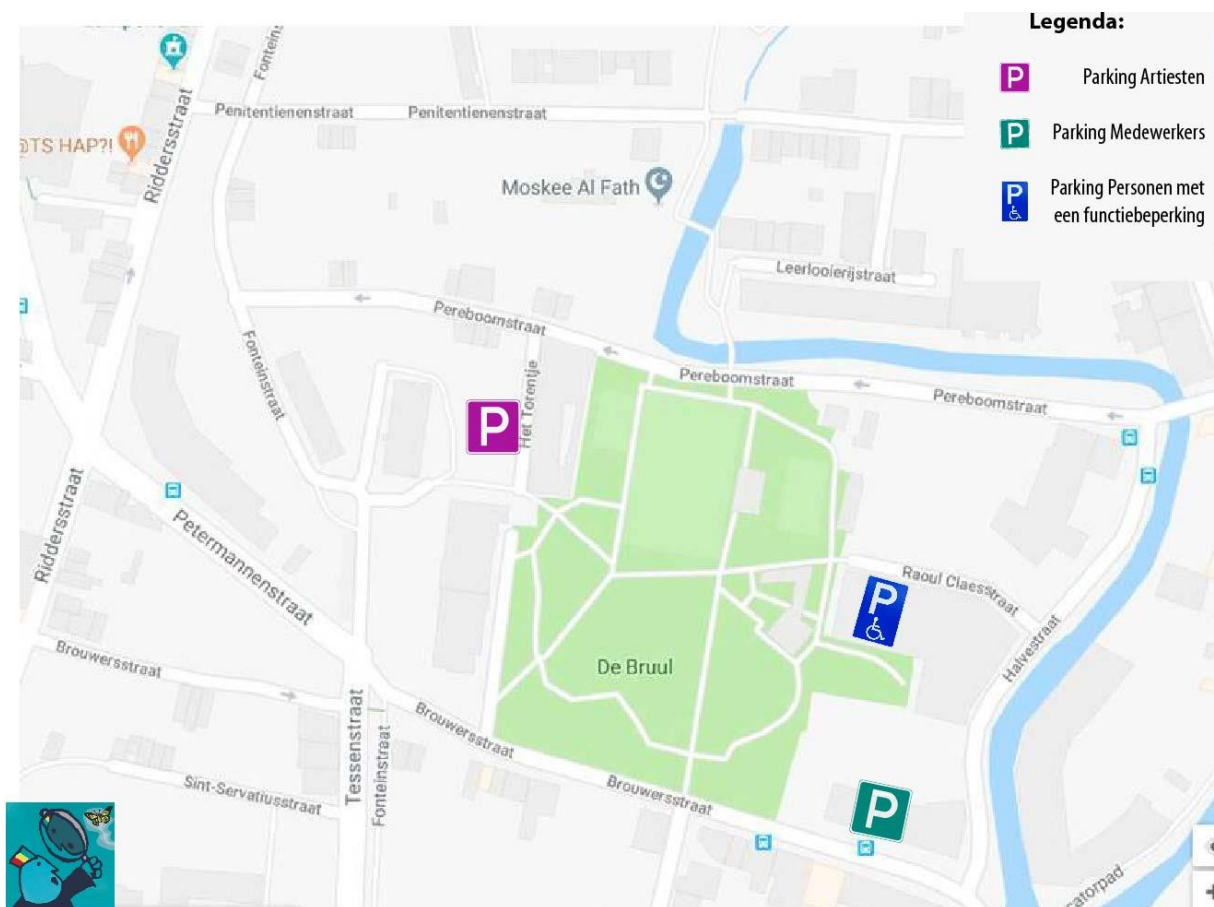
# Parkeren

Er mogen **GEEN VOERTUIGEN OP HET TERREIN na 12u45**, zonder **uitdrukkelijke toestemming van veiligheidscoördinator en politie!** Er worden pas terug voertuigen toegelaten wanneer het terrein door de politie is vrijgegeven.

Zie bijgeleverde kaart voor de locatie van de verschillende parkings.

- **Artiesten** hoofdpodium kunnen parkeren op de **artiestenparking achter het hoofdpodium**. Zij kunnen **NIET** via de Halvestraat links naar de Perenboomstraat, die is afgesloten voor onze eetstraat, en zullen moeten omrijden via de Penitentiënstraat. (zie kaart hieronder)
- **Medewerkers met parkeerkaart (!)** op de **bovengrondse parking van Interleuven** in de Brouwersstraat.
- **Parking voor personen met een functiebeperking** is voorzien in de Raoul Claesstraat (achter het terras)
- Standhouders zijn zelf verantwoordelijk voor het vinden van een parkeerplaats.
- Voertuigen worden pas terug op het terrein toegelaten **na uitdrukkelijke toestemming** van de veiligheidscoördinator of politie.

## Omgeving van het festivalterrein + parkings



## Fietsen

---

Fietsen en buggy's op de kunnen gestald worden op de **GRATIS** bewaakte **fietsenparking voor de hoofdingang** (in de Pieter Coutereelstraat) . Er mogen **GEEN** fietsen gestald worden **op het festivalterrein**, ook niet op de stoep voor de hoofdingang.

## Gratis toiletten

---

Er zijn twee toiletcontainers met stromend water voorzien:

- Aan de **Hoofdingang** (achter de eerste 2 standjes links als je binnenkomt)
- In de **Pereboomstraat** (naar links bij het verlaten van het Bruulpark)

## Personen met een functiebeperking

---

De toiletten voor personen met een functiebeperking bevinden zich in het **centrale paviljoen**. Mensen hiervan gebruik willen maken, melden zich bij de collega die het paviljoen bewaakt.

Deze toiletten zijn (o.w.v. technische moeilijkheden) **niet toegankelijk voor het gewone publiek**.

Dit jaar is er geen rolstoelpodium, wel wordt er op de festivalweide een **zone voorzien voor rolwagengebruikers**.

## Verloren voorwerpen

---

- Gevonden voorwerpen worden bij de **infostand** in bewaring gegeven.
- Als de infostand al dicht is, geef je de vondsten af aan de **jetonstand (open tot 00u30)**.

## Honden

---

**Alle viervoeters moeten aan de lijn**. Indien de bijhorende homo sapiens niet over een leiband beschikt, geef je een stuk touw. (verkrijgbaar aan inkom en infostand))

## Standhouders

---

Technische problemen geef je door aan de veiligheidscoördinator, hij verwittigt de technische ploeg of de technische dienst van Stad Leuven die ook op het terrein aanwezig is.

Voor andere klachten of vragen, verwijs je hen door naar de terreincoördinator.

## Artiesten

---

Verdwaalde muzikanten op het terrein die moeten optreden op het **hoofdpodium**, verwijs je door naar de Backstage. **Andere performers** verwijs je door naar de **coördinator Randanimatie** of de terreincoördinator voor artiesten Utopiatent. Artiesten die op niet op het hoofdpodium optreden, kunnen gebruik maken van de bewaakte kleedkamers in het Centrale Paviljoen.



**Bij twijfel, stuur je ze naar de infostand.**

## Richtlijnen

---

Iedereen op het terrein wordt geacht de huisregels na te leven of vriendelijk verzocht het terrein te verlaten. De **richtlijnen voor bezoekers** vind je in bijlage. **Lees dit grondig!**

### Onthaalmedewerkers

Als onthaalmedewerker heb je uiteraard een **voorbeeldfunctie** dit zijn de grondregels.

- Wees vriendelijk, behulpzaam en alert
- Gebruik je gezond verstand.
- Blijf te allen tijde vriendelijk wanneer je bezoekers of standhouders aanspreekt over de huisregels. Ga niet in op provocaties. Blijf rustig, vraag versterking indien gewenst. Gebruik zeker geen geweld en denk aan je eigen veiligheid.
- Roken en alcoholgebruik tijdens de shift is af te raden
- Houd elkaar op de hoogte van je positie en geef zeker door wanneer je pauze neemt.
- **Verlaat je post niet voordat de aflossing er is! (Verwittig de coördinator als deze niet komt opdagen!)**
- Geniet zelf ook van het Wereldfeest

### Roken en drinken tijdens de shift

Roken en drinken: niet publiekelijk tijdens je shift. Zoals eerder vermeld heb je een voorbeeldfunctie. Als je toch wil roken of een pintje, doe dit dan discreet (bv. Backstage of achter de kleedkamers) Doe ook je hesje uit om aan te geven dat je niet in functie bent. Voor de inkom gelden dezelfde regels: rook niet wanneer je de mensen ontvangt.

Drugs en overmatig alcoholgebruik zijn uiteraard uit den boze. Als je hierop betraapt wordt, wordt je meteen uit je functie ontheven.

### Herbruikbare bekertjes

De bar werkt dit jaar met herbruikbare bekertjes. **Per beker wordt 1 gele jeton (= 1 Euro) waarborg** gevraagd. Bij inwisselen van de beker krijgt de bezoeker naar wens dus een gele jeton of een Euro terug. De bekertjes zijn dus geld waard.

Hoewel de bezoekers geacht worden om hun eigen bekertjes in de gaten te houden, is de herkomst hiervan bekertjes moeilijk te controleren. Houd dus een oogje in het zeil voor **'veelverzamelaars'** en let erop dat ze enkel zwerfbekertjes verzamelen.

### Affiches en strooibiljetten

Het is **niet toegestaan om te flyeren** op het terrein, ook **wildplakken is verboden**. Standhouders mogen wel promotiemateriaal aanbieden aan hun stand.

Maak overtreders hierop attent en wijs hen op onze **alternatieven**:

- Mensen die affiches willen ophangen kunnen terecht aan de 'officiële plakmuur'
- voor flyers is er ruimte voorzien aan de infostand

Alle 'illegaal aangebrachte affiches worden (door ons) verwijderd.

## Wildplassen

**Wildplassers** zijn een jaarlijks terugkerend fenomeen. Maak overtreders op een vriendelijke manier attent op de **gratis toiletten** en waarschuw voor mogelijke GAS-boetes.

## Afval

---

Omdat we afval zo veel mogelijk gescheiden willen inzamelen, zijn de normale vuilnisbakken afgesloten.

Er zijn verschillende **bemande inzamelpunten op het terrein** waar bezoekers hun afval kunnen laten sorteren. Maak de mensen hier attent op. Het is de bedoeling dat iedereen zelf zijn vuilnis naar één van de afvaleilanden brengt.

Standhouders zijn zelf verantwoordelijk voor het sorteren van hun afval.

## Noodsituaties

---

### Ongevallen

Verwittig de coördinator en de **EHBO-post**. Maak ruimte vrij rond slachtoffer(s) en houd publiek op afstand.

### Conflicten

Wij vormen een zachte buffer tussen de bezoekers en de ordediensten. Wijs bezoekers op het naleven van de richtlijnen. Mensen die agressief of onder invloed zijn, verzoek je het terrein te verlaten. Ga zelf niet in conflict. Verwittig de veiligheidscoördinator, hij komt samen met de politie ter plaatse.

### Evacuatie van het terrein

- Zet de dranghekken aan de hoofd- en zijingangen open zodat het publiek buiten kan!
- Laat enkel voertuigen van de hulpdiensten toe op het terrein.
- Blijf kalm. Wacht op verdere instructies via de Walkie-talkie of volg de orders van de hulpdiensten op.

## Pauze

---

Geef zelf aan als je behoefte hebt aan een pauze. Je regelt zelf met je collega's je aflossing en wissels.

Verlaat je post niet voordat de aflossing is gearriveerd.

Opgelet, er moeten altijd **2** mobiele ploegen op het terrein aanwezig zijn. Normaalgezien zijn we met genoeg om altijd een team in reserve te hebben.

## Toegang Backstage

---

Als onthaalmedewerkers hebben jullie toegang tot de Backstage zolang je in functie bent.

Je kan er even bijkomen, iets drinken of eten in de wereldkeuken. Dit alles geheel gratis.

Maak geen misbruik van dit privilege.

## Einde van de shift

---

Aan het eind van je shift lever je alles ordentelijk terug in bij de infostand/materiaalstand voor de laatste shifts. Voor de mensen aan de inkom is dit niet nodig, jullie kunnen ter plaatse wisselen.

## Inhoud pakket

---

- Functieomschrijving
- WalkieTalkie (1 per team)
- Fluo-hesje
- T-shirt Wereldfeest
- Zakje met Drank- en Eetbonnetjes
- Polsbandje dat je toegang verleent tot de BACKSTAGE (zolang je in functie bent!)
- Lijst met telefoonnummers
- Polsbandjes om uit te delen aan de kinderen
- Stift en pen
- Brochures Wereldfeest
- Flyers Afterparty

**Alvast bedankt voor je inzet!**

Wouter