

Reisleiding

Versie 1.9



Lever Reizen
Doorgewinterd in wintersport

Inleiding

Beste (toekomstig) reisleader, In dit handboek vind je richtlijnen en tips om de reizen van Lever Reizen zo goed mogelijk te begeleiden.

Wij verwachten dat je dit handboek volledig hebt gelezen voordat je deelneemt aan je eerste reis met Lever Reizen. Gebruik het voor, tijdens en na de reis als een naslagwerk.

Wij wensen je een leuke winter toe!

Met sportieve groeten,

Lever Reizen Team



Inhoudsopgave

1. Omgang met klanten

1.1	Presentatie	5
1.2	Belangrijke eigenschappen van een reisleader	5
1.3	Contact momenten	6
1.4	Relaties	7
1.5	Verwachtingen vanuit de klant	8
1.6	Verwachtingen vanuit de leverancier	8
1.7	Verwachtingen vanuit de reisleader	9
1.8	Verwachtingen vanuit Lever Reizen	9

2. Verloop van de reis

2.1	Voor het vertrek uit Nederland	10
2.2	Kort na het vertrek in de bus	10
2.3	Tussenstops	11
2.4	Onderweg	11
2.5	Een uur voor aankomst	11
2.6	Aankomst bij de accommodatie	12
2.7	De eerste skidag	12
2.8	Bij de skiverhuur	13
2.9	Skipassen	13
2.10	Iedereen materiaal en skipas?	14
2.11	Het avondeten	14
2.12	De volgende ochtend	15
2.13	Het indelen van ski- & snowboardgroepen	15
2.14	De laatste dag	16
2.15	Terug naar Nederland	17

3. Praktische informatie

3.1	Overleg	18
3.2	Assisteren reisleiding	18
3.3	Rijtijdenwet	18
3.4	Voor wat kun je en mag je de bus inzetten?	18
3.5	Kamer chauffeur	19
3.6	Pech onderweg	19
3.7	Helmplicht	19
3.8	Ongevallen	20
3.9	De rol van een reisleader bij een ernstig ongeluk	20
3.10	Schade, verlies en diefstal	20
3.11	Overige terplekke gemaakte kosten	21
3.12	Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid	21
3.13	Social Media	22
3.14	Ski-jack Lever Reizen	22
3.15	Declaratieformulier en vergoeding	22
3.16	Reisverzekering	22
3.17	Evaluatieformulier	23
3.18	Noodnummer	23

4. Veiligheid		
4	Veiligheid	24
5. Gouden regels & tips		
5.1	Gouden regels & tips	25
6. Praktijk cases		
6.1	Voor het vertrek uit Nederland	27
6.2	Kort na het vertrek in de bus	27
6.3	Aankomst bij de accommodatie	28
6.4	Antwoorden bij de cases	30
7. Checklist		
7.1	Checklist	33
8. Contactgegevens		
8.1	Contactgegevens Lever Reizen	36

1. Omgang met klanten

Lever Reizen verkoopt haar reizen via internet en telefoon. Soms gaan wij langs bij de klant of komt de klant langs bij ons op kantoor. Echter in de meeste gevallen ben jij als reisleader, skibegeleider of snowboardbegeleider de eerste Lever Reizen medewerker die de klant ontmoet en speel je een belangrijke rol in de beeldvorming over Lever Reizen.

Loyaliteit en professionaliteit aan Lever Reizen is tijdens de reis dan ook uitermate belangrijk. Jouw aandeel in de 'after sales' service bepaalt of klanten een volgende keer weer bij Lever Reizen een reis boeken of kiezen voor een andere organisatie.

Jouw houding en je omgang met de reizigers zijn bepalend voor de sfeer in de groep en voor de manier waarop reizigers hun reis ervaren. De eerste indruk die reizigers van je hebben is van groot belang. Maak je een goede indruk, dan heb je daar de rest van de reis profijt van. Andersom geldt natuurlijk ook. Maak je een slechte indruk, dan heb je hier de rest van de reis nadeel van.

Hou altijd in de gaten, voor de klant ben jij zelf Lever Reizen!

Een kleine week voor vertrek ontvang je van ons de reisinformatie en neemt een collega van kantoor contact met je op om deze informatie door te nemen.

Er zijn bewuste keuzes gemaakt bij het selecteren van de leveranciers (skiverhuur, skischool etc.). Wij zullen deze, indien nodig, met je doornemen.

1.1 Presentatie

Let er bij je presentatie op dat; je er verzorgd uitziet, duidelijk spreekt, je taalgebruik aanpast aan de klanten en enthousiast overkomt!

Jouw houding naar de groep toe is belangrijk voor het vormen van een goede sfeer. Let daarbij op de volgende punten:

- begroet iedereen 's morgens;
- toon belangstelling en verdeel je aandacht over de groep, laat iedereen in zijn waarde;
- denk vooruit en voorkom daarmee problemen;
- maak duidelijk afspraken, maar wees niet té streng, het is tenslotte vakantie;
- onderbouw waarom iets op een bepaalde wijze is geregeld;
- wees dienstverlenend;
- wees geduldig, bekijk alles van de positieve kant;
- geef wat extra aandacht aan speciale gevallen, zoals zieken of jarigen;
- evalueer, na 2 a 3 dagen, de reis met de begeleiders;
- ga tijdens de reis geen relatie aan met leerlingen, begeleiders, chauffeurs of personeel.

1.2 Belangrijke eigenschappen van een reisleader

Wanneer je als reisleader aan de slag gaat, wordt er van je verwacht dat je bepaalde eigenschappen bezit en beheerst. Wij hebben kort opgesomd welke eigenschappen wij van je verwachten. Daarin maken we onderscheid tussen verondersteld (welke je bezit) en trainbaar (welke iedereen kan trainen).

Verondersteld

- Belangstelling voor reizen en de bestemming.
- Leiderskwaliteiten.
- Loyaal.
- Mensenkennis.
- Overtuigingskracht.
- Representatief.
- Sociaal bewogen zijn.
- Humor.
- Inzet.
- Ondergeschikt maken van eigen belang.
- Makkelijk in de omgang.
- Openstaan voor positieve en opbouwende kritiek.

Trainbaar

- Accuratesse (*nauwkeurigheid, stiptheid, zorgvuldigheid*).
- Afstand nemen van je eigen gevoel en emotie.
- Communicatieve vaardigheden.
- Oplossend vermogen.
- Organisatorisch vermogen.
- Relativeringszin.
- Stressbestendig.
- Taalvaardigheid.
- Uiterlijke rust.

1.3 Contact momenten

Het is voor onze klanten van belang dat ze weten waar en wanneer hun reisleader bereikbaar is. Wanneer je tijdelijk niet bereikbaar bent, informeer je de klant van te voren waar en bij wie zij gedurende jouw afwezigheid terecht kunnen (uitwisselen contactgegevens).

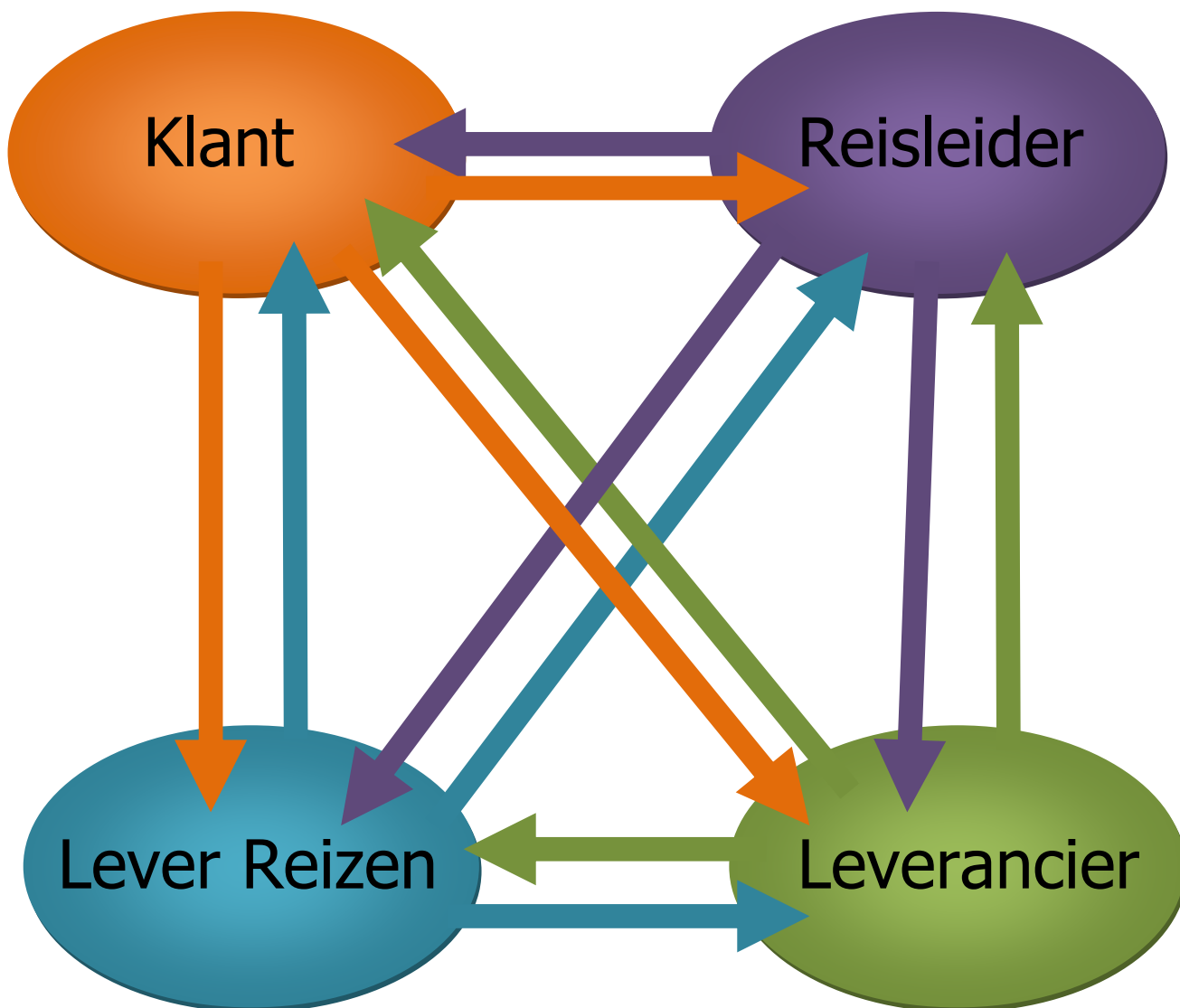
Er zijn drie momenten waarop je heel goed informatie aan de groep kwijt kunt;

- voor, tijdens of direct na het avondeten;
- voor, tijdens of direct na het ontbijt;
- tijdens elke busreis.

Tijdens deze contactmomenten heb je de groep bij elkaar en de maximale aandacht. Overleg wel eerst met de groepsverantwoordelijke wie wat zegt voor de hele groep. Vaak willen de begeleiders zélf de groep aanspreken. Let er op dat je de belangrijkste punten in je gesprek met de groepsverantwoordelijke nog even kort herhaalt, zodat alle punten voor beide duidelijk zijn.

Deelnemers hebben maar vaak kort de aandacht. Spreek duidelijk en puntsgewijs. Herhaal aan het einde heel kort de belangrijkste punten. Noteer voor jezelf kort en puntsgewijs hetgeen je aan de groep wilt vertellen.

1.4 Relaties



1.5 Verwachtingen vanuit de klant

De klant heeft bepaalde verwachtingen ten opzichte van Lever Reizen als organisatie, de betrokken leveranciers en de Lever Reizen reisleader. Hieronder staan de belangrijkste punten opgesomd.

Klant - Lever Reizen kantoor

- De klant wil het liefst één vast contactpersoon.
- De klant wil graag dezelfde reisleader en buschauffeur.
- De klant wil veel service.
- De klant heeft vaak een duidelijke voorstelling hoe de reis uitgevoerd dient te worden.
- De klant wil geen "Nee" horen.
- De klant wil steeds vaker evalueren (na & tijdens de reis).

Klant - Reisleader

- De reisleader is voor de klant het aanspreekpunt voor vragen en problemen.
- De reisleader neemt (waar gewenst) werk uit handen van de klant.
- De reisleader geeft zakelijk en persoonlijke aandacht (*deze aandacht uit zich in betrokkenheid*).
- De reisleader beschikt over goede en relevante kennis van de bestemming.
- De reisleader beschikt over een goede kennis van de Nederlandse- en Duitse taal.
- De reisleader beschikt over goede sociale vaardigheden, zowel persoons- als groepsgericht.
- De reisleader is op de hoogte van het programma en ondersteunt de klant hierin.

Klant - Leverancier

- De klant verwacht een snelle en goede levering.
- De klant verwacht klantvriendelijkheid.
- De klant verwacht kwaliteit (*goed materiaal, snelle levering, goede en schone bus, werkende skipas, goede leraren etc.*).

1.6 Verwachtingen vanuit de leverancier

De leverancier (hotel, skischool, skiverhuur, bergbahnen etc.) heeft bepaalde verwachtingen ten opzichte van Lever Reizen als organisatie, de klant en de Lever Reizen reisleader.

Leverancier - Lever Reizen

- De leverancier verwacht dat Lever Reizen een goede organisatie brengt.
- De leverancier verwacht goede informatie voorafgaand aan de reis.
- De leverancier verwacht hij dat Lever Reizen verantwoordelijkheid draagt voor het handelen van de klanten.

Leverancier - Reisleader

- De leverancier verwacht dat de reisleader vooraf contact opneemt, het programma met hem doorneemt en eventuele wensen van de klant bespreekt.
- De leverancier verwacht dat de reisleader de regels met de klant bespreekt.
- De leverancier verwacht dat de reisleader aanspreekpunt is van de groep en dat de communicatie via de reisleader verloopt.
- De leverancier verwacht dat de reisleader meehelpt indien nodig.

Leverancier - Klant

- De leverancier verwacht dat de klant de regels m.b.t. hotel, materiaalhuur, pistegebruik etc. in acht neemt en dat de klant zich fatsoenlijk gedraagt.
- De leverancier verwacht dat schade aangericht door klant direct ter plaatste wordt afgerekend.

1.7 Verwachtingen vanuit de reisleader / ski- of snowboardbegeleider

De reisleader heeft bepaalde verwachtingen ten opzichte van Lever Reizen als organisatie, de klant en de leverancier. Hieronder staan de belangrijkste punten opgesomd.

Reisleader – Lever Reizen

- De reisleader wil graag weten wat de verwachtingen van Lever Reizen zijn. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden?
- De reisleader wil graag weten wat de afspraken zijn tussen Lever Reizen en de klant.
- De reisleader wil graag weten wat zijn bevoegdheden zijn naar de klant toe.
- De reisleader moet weten wat de afspraken tussen LR en de leverancier zijn.
- De reisleader wil weten wat de bevoegdheden namens Lever Reizen zijn naar de leverancier toe

Reisleader - Klant

- De reisleader verwacht dat de klant verantwoordelijkheid neemt voor haar/zijn groep.
- De reisleader verwacht respect voor de medepassagiers en de reisleader als medewerker van Lever Reizen.
- De reisleader verwacht naleving van de regels van de leveranciers (*hotel, bus skimateriaal etc.*).

Reisleader - Leverancier

- De reisleader verwacht dat de afspraken betreffende de te leveren diensten worden nagekomen.
- De reisleader verwacht klantvriendelijkheid naar de groep en de reisleader.
- De reisleader verwacht een zekere flexibiliteit t.a.v. de overeenkomst.

1.8 Verwachtingen vanuit Lever Reizen*Lever Reizen - Klant*

- Lever Reizen heeft de verwachting dat de klant zijn afspraak nakomt.
- Lever Reizen heeft de verwachting dat de klant zich op locatie als gast gedraagt.
- Lever Reizen heeft wensen t.a.v. het tijdstip en de wijze van aanleveren van gegevens.
- Lever Reizen wil graag evalueren, want evalueren betekent vaak herhaald boeken.

Lever Reizen -Leverancier

- De leverancier dient zich te houden aan de contractueel gemaakte afspraken.
- De leverancier levert de gewenste kwaliteit, service en klantvriendelijkheid.

Lever Reizen - Reisleader

- Lever Reizen verwacht verpersoonlijking van de Lever Reizen normen en waarden.
- Lever Reizen verwacht dat je het visitekaartje bent van Lever Reizen.
- Lever Reizen verwacht loyaliteit van onze reisleaders.
- Lever Reizen verwacht volledige inzet naar alle klanten toe.
- De reisleader dient het eigenbelang ondergeschikt te maken aan het belang van de klant.

2 Verloop van de reis

Hieronder volgen een aantal richtlijnen om je te helpen bij het begeleiden van de wintersportreis. We bespreken het verloop van de reis vanaf het moment dat je ingepland wordt totdat je weer thuis komt in Nederland.

2.1 Voor het vertrek uit Nederland

- Je hebt de reisinformatie ontvangen en evt contact gehad met kantoor om de reis door te nemen.
- Je slaat de telefoonnummers van je collega's, de buschauffeurs en de begeleiders van de groep op in je telefoon
- Zorg dat je goed voorbereid bent. Is je reisinformatie volledig? Ben je bekend met het skigebied en de accommodatie? Hoe kom je bij het opstappunt? Mis je informatie? Vraag deze dan bij Lever Reizen of zoek het op internet.
- Zorg dat je bekend bent met de belangrijkste telefoonnummers van je bestemming, zoals de dokter, politie, pisterreddingsdienst e.d. en zet deze in je telefoon.
- Vertrek op tijd van huis; in Nederland staan vaak files op onverwachte momenten en zijn er onverwachte storingen met het OV. Kijk ook altijd of er wegwerkzaamheden of werkzaamheden aan het spoor worden verwacht.
- Het wordt als zeer storend ervaren als de groep op de reisleader of ski-/snowboardbegeleider moet wachten. Zorg ervoor dat je minimaal een uur voor vertrek aanwezig bent. Ski-/snowboardbegeleiders minimaal een half uur voor vertrek aanwezig.
- Je bent duidelijk te herkennen als medewerker van Lever Reizen. Je draagt je Lever Reizen jas. Dit geldt ook voor ski- en snowboardbegeleiders!
- Stel je voor aan je collega's.
- Stel je voor aan de begeleiders van de groep en bespreek duidelijk wie welke informatie gaat vertellen.
- Stel je voor aan de chauffeur en bespreek de regels. Bepaal ook wie wat zegt.
- Loop een rondje door de bus en controleer of deze in orde is. Je controleert of de borden aan de bus bevestigd zijn. Zo niet → maak een foto en stuur deze door naar kantoor (info@leverreizen.nl).
- Controleer of alle bagage wordt ingeladen en help mee!
Let op: per persoon mag er maximaal 1 weekendtas/redelijk formaat koffer en 1 paar ski's of snowboard met schoenen worden meegenomen! Harde koffers zijn niet toegestaan en mogen alleen mee als alle bagage in de bus past.
- Vraag voor en tijdens het inladen én voor het wegrijden of iedereen zijn geld en paspoort/identiteitsbewijs in de handbagage heeft en niet in het bagageruim.
- Tel voor vertrek alle deelnemers (van achteren naar voren).

2.2 Kort na het vertrek in de bus

- **Let op!** Voordat je je voorstelt door de microfoon overleg eerst met de begeleiders en/of verantwoordelijke van de groep of dit ook gewenst is; dit is namelijk niet altijd het geval!
- Stel je kort voor aan de passagiers. Ik ben die en die, ben uw reisleader en mocht u vragen hebben "ik sta altijd voor u klaar". Stel de chauffeur kort voor en geef de microfoon aan hem. Hij wil graag zelf zijn regels vertellen.
- De regels t.a.v. toilet, dvd, afval en bar vertelt de chauffeur. Het is belangrijk om een tevreden chauffeur te hebben. Overleg dan ook met hem voordat je tot een besluit t.a.v. het vervoer komt. Denk hierbij aan stops, muziek/film, drankuitgifte etc.

- Indien de groep gebruik maakt van de bar/koelkast, maak dan vóór vertrek met de chauffeur en de verantwoordelijke van de groep een duidelijke afspraak hoe de uitgifte en de betaling van de drankjes gaat.
- Tijdens de rit zal er een wissel van de chauffeur plaatsvinden. De chauffeur welke je als eerste ziet, is dus niet de chauffeur welke helemaal naar Oostenrijk rijdt.

2.3 Tussenstops

- Een tussenstop moet ongeveer 5 minuten van tevoren gemeld worden zodat iedereen zich gereed kan maken.
- Bepaal het tijdstip van vertrek (in overleg met de chauffeur) en deel dit duidelijk mee. Vaak wil de chauffeur dit zelf doen, dat is prima. Gebruik de klok in de bus, zodat iedereen weet welke klok aangehouden wordt en niet iedereen op een ander tijdstip aankomt.
- Zorg dat de stoptijd niet te krap is i.v.m. files voor de toiletten.
- Vraag iedereen om het afval alvast mee te nemen en op de parkeerplaats in een prullenbak te deponeren.
- Check de bus op netheid / afval als iedereen de bus uit is. Meld het bij de begeleiders indien dit niet het geval is.
- Gebruik een tussenstop om wat contacten te leggen met begeleiders, docenten, deelnemers, je collega's en de chauffeur.
- Ga niet met je collega's ergens in een hoekje zitten in een wegrestaurant. Dit wordt door de deelnemers als zeer vervelend ervaren.
- Houd je aan de vertrektijden. Vertel laatkomers dat het vervelend is dat de groep op hen moet wachten. Niet te nadrukkelijk maar wel zo duidelijk dat ze de volgende keer op tijd zijn.
- Voor het wegrijden tel je de deelnemers (met de achterdeur dicht, tel je van achter naar voor).

2.4 Onderweg

- De ongeveer 12-14 uur durende heenreis leent zich uitstekend voor het kennismaken met de contactpersonen. Zo kom je erachter wat de verwachtingen zijn van de reis. Bespreek de reis met hem/haar door en luister aandachtig naar de wensen. Deze contactpersoon heeft met Lever Reizen de reis samengesteld. Probeer er alvast achter te komen wat de verwachtingen van iedereen zijn en stel je hier op in.
- Bespreek de skiles -> zijn er al groepjes bekend?
- Bespreek de kamerindeling -> is de kamerindeling al gemaakt?
- Let op dat je geen dingen vraagt die je al behoort te weten (reisinformatie)!
- Bespreek met je collega's van Lever Reizen (indien aanwezig) de laatste informatie en neem de taken met elkaar door en verdeel deze onder elkaar.

2.5 Een uur voor aankomst

- Bel met de accommodatie of eventuele reisleiding ter plaatse om te vertellen wanneer ze je kunnen verwachten. De chauffeur kan je doorgeven wanneer je ongeveer moet bellen. Het heeft geen zin 4 uur van te voren te bellen, de kans is groot dat de aankomst toch niet op het tijdstip is dan verwacht door onverwachte files, tussenstop e.d.. Te vroeg aankomen kan bij sommige accommodaties niet omdat er andere gasten slapen. Je kunt dan ergens een pauze inlassen zodat je op de afgesproken tijd aankomt.
- Bel naar de skiverhuur en vraag wanneer de groep kan komen en waar dit zal plaatsvinden. Vraag ook of ze hun schoenen daar de hele dag kunnen laten staan.
- Bel naar de skischool (indien geboekt) met verwachte aankomsttijd en starttijd lessen.
- Ongeveer een half uur voor aankomst meld je iedereen dat jullie in de buurt zijn. Iedereen kan zich dan vast voorbereiden. Vraag of iedereen zijn afval in het zakje wil doen en deze dichtgeknoopt op de stoel wil achterlaten (tenzij de chauffeur dit anders wil).

- Kort voor aankomst bij de accommodatie vertel je de deelnemers in de bus te wachten omdat je nog even wat zaken wilt controleren. Dit zijn de kamerindeling, de kamers en het tijdstip van eten en locatie op de aankomstdag. Het geeft jou rust dat de klant in de bus blijft, tevens kun je ze makkelijk toespreken wanneer je de controles gedaan hebt. Dit onderdeel van de reis is uiterst belangrijk!!!
- Het doen van de laatste mededelingen betreffende aankomst hotel, bagage, omkleden, maaltijden etc. gaat het eenvoudigst met de microfoon van de bus.
- Heb je de bus nodig voor de verhuur? Vraag hem tijdig of dat gaat lukken qua rijtijden.

2.6 Aankomst bij de accommodatie

- Laat je collega's samen met enkele leerlingen de bus uitladen, zodat de reis geen vertraging oploopt wanneer jij de accommodatie checkt. De rest van de groep laat je in de bus wachten, zodat mededelingen makkelijker gedaan kunnen worden en goed overkomen. Dit is ook een goede gelegenheid om de leerlingen de bus te laten opruimen.
- Stel jezelf voor aan de eigenaar / eigenaresse.
- Controleer de kamerindeling (ga er niet vanuit dat het klopt!) en de buschauffeurskamer. Over het algemeen zijn de kamers pas in de loop van de middag beschikbaar. Iedere accommodatie stelt daarom een ruimte beschikbaar waar de bagage kan worden neergezet en de deelnemers zich eventueel kunnen omkleden. Dit geldt ook voor de laatste dag.
- In principe start de verzorging (maaltijden) met het diner op de aankomstdag. Veel groepen boeken echter vaak een extra ontbijt of lunch op de aankomstdag. Informeer waar en hoe laat dit plaatsvindt en hoe het hotel dit geregeld wil hebben. Bijvoorbeeld een lunchpakket; zelf maken of wordt dit geregeld? Lunch op locatie, waar en hoe laat? Ontbijt bij aankomst?
- Met deze gegevens ga je terug naar de bus en geeft deze via de microfoon door. Geef duidelijk aan de groep door wat er van hen verwacht wordt, waar de bagage, waar omkleden, hoe laat en waar ontbijten (indien geboekt) en hoe laat en waar verzamelen etc. Herhaal deze informatie desnoods bij het ontbijt en evt. in de bus, op weg naar de skiverhuur nog een keer. Let er op dat je aan het einde van de mededelingen de belangrijkste punten nog even kort herhaalt!
Houd er rekening mee dat de begeleider dit vaak zelf aan de groep wil doorgeven!
- Informeer de chauffeur over zijn kamer, het tijdstip waarop er naar de skiverhuur wordt gegaan en het tijdstip van de maaltijden. Zorg ervoor dat hij snel zijn sleutel heeft zodat hij er niet om komt vragen als je net de groep aan het informeren / helpen bent.
- Laat de deelnemers de naam van het hotel en telefoonnummer opslaan in hun telefoon of laat het ze opschrijven en bij zich houden! In geval van nood wordt dat nog wel eens vergeten. Sommige accommodaties hebben ook visitekaartjes die je misschien mag uitdelen.
- Bij alle reizen wordt met de accommodatie afgesproken dat de chauffeur direct bij aankomst zijn kamer in kan om te gaan slapen. In de praktijk kan het zijn dat er even gewacht moet worden. Een ontbijtje biedt dan de oplossing om de tijd te overbruggen.
- Blijf nog even in de lobby voor eventuele vragen. Kleed je daarna snel om en zorg dat je als één van de eerste weer in de lobby of op de afgesproken plaats bent.
- Check met de buschauffeur of zijn kamer in orde is.

2.7 De eerste skidag

De organisatie van de eerste dag is afhankelijk van de situatie. Soms zijn het hotel en de skiverhuur aan de piste, soms is het hotel bovenop de berg en de skiverhuur beneden. Maar in de meeste gevallen kom je eerst bij de accommodatie aan en vertrek je daarna per bus naar de piste (indien de groep op de 1^e dag gaat skiën).

- Bij aankomst brengen leerlingen de spullen naar de daarvoor aangewezen ruimte en gaan eventueel ontbijten.

- Laat iedereen zich omkleden en controleer of iedereen zijn/haar spullen bij zich heeft. Geld voor de lunch? Handschoenen/ helm mee? (Eigen) ski materiaal mee? ID / verzekeringskaart? Vraag dit bij het ontbijt en/of voor het instappen in de bus ook aan de leerlingen.
- Tel de groep bij het instappen van de bus/ lopen naar de verhuur.

2.8 Bij de skiverhuur

- Zorg ervoor dat je zelf voor de groep binnen bent om even de gang van zaken met de eigenaar door te nemen. Laat de groep buiten wachten en vertel hen daar hoe alles zal verlopen.
- Bij voorkeur ben jij al bij de skiverhuur geweest om de dingen door te bespreken. Je kunt ook vooruit lopen en je collega's de groep naar de verhuur laten begeleiden. Op deze manier verkort je de wachttijd van de deelnemers.
- Je hebt een lijst met deelnemers die ski's en/of schoenen of snowboard en/of schoenen huren van Lever Reizen gekregen. Laat een (ski)begeleider van de groep op deze lijst de nummers van het materiaal noteren.
- Meld de deelnemers dat zij zelf de nummers goed moeten onthouden en eventueel een foto met hun telefoon maken of de nummers op een briefje schrijven en bewaren. Aangezien elke skiverhuur veel gelijke paren ski's heeft, zal je begrijpen dat 's ochtends bij het pakken van het materiaal er altijd wel iemand is die niet meer weet waar hij de vorige dag zijn materiaal heeft neergezet en hoe het er uitziet. De genoteerde gegevens komen dan goed van pas.
- Zorg tijdens het passen voor een goede organisatie (niet meer dan 10 personen tegelijk naar binnen) en loop zelf voortdurend rond om te kijken of alles volgens planning loopt of dat je misschien ergens kunt helpen. De ski- en snowboardbegeleiders helpen mee.
Tip: Laat de leerlingen van dezelfde lesgroep tegelijk passen. Zo kan de lesgroep gelijk de piste op en heeft de groep de minste vertraging.
- Bel nogmaals de skischool, om een tijd af te spreken wanneer de skilessen kunnen beginnen.

2.9 Liftpassen

- Vaak liggen de kassa en de verhuur vlakbij elkaar. Terwijl de skileraren in de verhuur helpen, kun jij de passen halen.
- Wat erg belangrijk is om je te realiseren: liftpassen zijn geld waard! Indien een liftpas kwijtraakt krijg je niet gratis een nieuwe pas. Dat geldt zowel voor passen voor deelnemers als medewerkers van Lever Reizen. Ga hier dus heel bewust mee om!
- Als je de liftpassen afhaalt bij de skilift of je ontvangt ze van een Lever Reizen medewerker, tel dan na of het aantal passen klopt. Houd rekening met de leeftijden en de kinder- / jeugd- en volwassenenliftpassen. Controleer dit met de reisinformatie en voucher. Kijk goed naar de codes op de passen; welke is voor een kind en welke voor volwassenen. Natellen is geen wantrouwen maar extra vertrouwen!! Als je de passen al hebt opgehaald bij de kassa en daar niet gecontroleerd hebt of alles in orde is dan heb je later niet meer de mogelijkheid om hierop terug te komen! Je bent dan zelf verantwoordelijk voor de eventuele schade.
- Van de kassa ontvang je een bon met alle liftpasnummers erop. Vraag hiernaar in het geval dat je deze niet krijgt of noteer zelf de nummers. Dit is één lange bon met nummers.
- Geef de liftpassen aan de verantwoordelijke van de groep zodat hij/zij deze kan uitdelen. Hij/zij kent de deelnemers persoonlijk waardoor het uitdelen een stuk makkelijker zal zijn. Zorg dat je de liftpassen samen telt, zodat jij en de verantwoordelijke ervan verzekerd zijn dat alle passen zijn ontvangen.
- Deel je de liftpassen zelf uit, deel ze dan persoonsgebonden uit. Geef geen pas mee voor de partner van of het vriendje van... Let op dat bij het uitdelen van de liftpassen de naam op de lijst wordt afgestreept. Op die manier heb je altijd controle over de uitgifte. Let er ook op dat je de juiste pas (kind/jeugd/volwassene) meegeeft!

- Elke liftpas heeft een uniek nummer. Vraag de deelnemers dit nummer te noteren (of foto te maken met mobiel) zodat bij eventueel verlies deze pas direct geblokkeerd kan worden. De schade van het aanschaffen van een nieuwe pas kan daardoor vaak aanzienlijk beperkt worden.
- Verlies van een liftpas komt altijd voor rekening van de deelnemer die de pas verloren is. Deze kosten dienen terplekke te worden voldaan.
- Chauffeurs krijgen geen liftpas van Lever Reizen ook al beweren ze anders. Bij de kassa kunnen ze vaak een gratis pas krijgen als ze melden dat ze van Lever Reizen zijn.
- Deelnemers hebben meestal geen idee hoe zo'n liftpas werkt. Leg uit dat ze deze links in hun jas stoppen – rits goed dicht – en dat de pas ook niet meer uit de jas hoeft. Je kunt gewoon langs de poortjes lopen.

2.10 Iedereen materiaal en liftpas?

- Verdeel de groepen (als dit niet al voor de verhuur is gedaan) en maak duidelijke afspraken voor de dag. Denk hierbij aan volgende punten:
 1. Waar en hoe laat is de lunch? (Indien dit niet al vooraf is gereserveerd).
 2. Hebben de skibegeleiders elkaars telefoonnummer? Ook die van de Oostenrijkse leraren?
 3. Heeft elke skibegeleider het telefoonnummer van de schoolbegeleiding? En andersom?
 4. Zorg dat duidelijk is hoe laat de les afgelopen is en wat de afspraak is na de les. Mogen de leerlingen zelfstandig skiën/boarden of moeten ze terug naar de accommodatie? Bij welke contactpersoon wordt de groep teruggebracht? Is er een centraal punt afgesproken?
 5. Zorg dat ook de leraren van de skischool op de hoogte zijn van alle afspraken.

2.11 Het avondeten

- Deel op de terugweg naar de accommodatie nog een keer de tijd van het diner (en eventueel ontbijt volgende dag) mee.
- Zorg dat je op tijd in het restaurant bent en check vast of alles in orde is.
- Ga niet in skikleding aan tafel maar zorgt dat je opgefrist bent en andere kleren aan hebt.
- Het diner is het ideale moment om (belangrijke) mededelingen te doen.
- Zodra iedereen op zijn plek zit ga je op een centrale plek staan en vraag je de aandacht (na overleg met de groepsverantwoordelijke). Je vertelt even kort over de dag/reis en stelt de betrokkene medewerkers voor. Tevens vertel je hoe het diner georganiseerd is (bijv. buffet per tafel of zelf halen bij een counter)
- Informeer iedereen over de tijd van het ontbijt van de volgende ochtend.
- Tijd van vertrek naar de piste mededelen (indien van toepassing). Dit wel eerst controleren bij de chauffeur en verantwoordelijke!
- Vraag vervolgens een moment stilte voor de mensen die daar behoefte aan hebben en wens iedereen een smakelijk eten. Overleg (vooraf) met de verantwoordelijke of zij dit ook willen.
- Houd bovenstaande volgorde altijd aan.
- Een aantal zaken zijn van belang tijdens het diner en ontbijt:
 1. De reisleiders en medewerkers controleren of het avondeten volgens planning verloopt. Dat betekent dat je geregeld bij het buffet gaat kijken of er niet teveel mensen wachten, het voldoende doorloopt en er eventueel gerechten / bestek / borden aangevuld moeten worden.
 2. Tijdens het eten loop je af en toe een rondje om te kijken of alles in orde is en om her en der een kort praatje te maken. De deelnemers zullen dit enorm waarderen!
 3. Zorg ervoor dat de medewerkers van Lever Reizen niet gaan "klitten". Dat wil zeggen teveel samen zitten waardoor deelnemers zich buitenstaander gaan voelen.
 4. Medewerkers van Lever Reizen gaan als laatste naar het buffet.

- Indien ze de eerste dag niet geskied hebben; bespreek met de contactpersoon of zij zelf al de lesgroepen heeft ingedeeld, zo niet doe dat dan in overleg met de contactpersoon en de skibegeleiders (verderop in deze tekst staat hierover meer informatie).
- Vraag of alles naar wens is.
- Het bovenstaande herhaal je iedere avond bij het diner.

2.12 De volgende ochtend

- Sta op tijd op. Wees als eerste bij het ontbijt en check of alles volgens afspraak is.
- Heet de eerste mensen welkom.
- Ga de tafels langs en informeer belangstellend naar de kwaliteit van de nachtrust.
- Vraag na bij de begeleiding of er veranderingen zijn m.b.t. regels, ziektes, lesgroepen lunchafspraken, avondprogramma etc. etc.
- Als er centraal ontbeten wordt dan kun je nu de mededelingen doen (o.a. tijden en locatie lunch en avondeten)

2.13 Het indelen van ski- en snowboardlesgroepen

De lesgroepen worden over het algemeen door de docenten/begeleiding van de betreffende groep vooraf ingedeeld. Beginner, licht gevorderd en ver gevorderd. Deze kan je terug vinden op de aangeleverde deelnemerslijst.

Indien dit nog niet is gebeurd kan alsnog ter plaatse de groep worden ingedeeld in samenwerking met de begeleiders. Zij kennen de deelnemers goed en kunnen hun capaciteiten inschatten. Houd rekening met het aantal weken ski- en/of snowboardervaring, welke piste ze comfortabel (niet willen leren!) skiën en in welke skilift hij/zij al ervaring heeft!

Onze policy (en wettelijk vastgesteld in Oostenrijk) is 12 deelnemers per skilesgroep en 8 deelnemers per snowboardlesgroep. In de praktijk komt het erop neer dat vooral scholen uiterst krap rekenen en exact genoeg leraren voor het juiste aantal leerlingen hebben besteld. Hierbij hebben ze dan geen rekening gehouden met niveauverschillen. Soms betekent het dat je daardoor verschillende niveaus in één lesgroep krijgt en ook moet lesgeven. Dit is niet eenvoudig, maar zeker niet onmogelijk! Immers binnen een lesgroep heb je altijd te maken met verschillende niveaus skiërs en/of snowboarders! Zijn er echt duidelijk teveel deelnemers in een groep trek dan aan de bel en probeer met je collega's en de groepsverantwoordelijke een oplossing te vinden. Lukt dat niet dan zal er een extra instructeur ingezet moeten worden. Dit brengt dan wel extra kosten met zich mee die voor rekening van de klant komen. Kom je er niet uit met de klant, bel dan met Lever Reizen.

Wanneer de groepen ingedeeld zijn en er blijkt toch een te groot niveauverschil te zijn in één van de lesgroepen probeer de betreffende student(en) dan in een andere lesgroep te plaatsen. Belangrijk is dat dit de eerste dag gebeurt, bij voorkeur in de ochtend.

Houd de volgende policy aan als het gaat om de (her)indeling van de lesgroepen.

- Op de eerste dag worden/zijn de groepen ingedeeld naar inschatting van de begeleiders en ski- en/of snowboardleraren.
- De verschillende groepen blijven dicht bij elkaar in het skigebied of maken duidelijke afspraken voor het treffen van de hogere of lagere groep om extreme niveauverschillen snel bij te stellen.
- In de middagpauze komen alle ski- en snowboardleraren bij elkaar en vindt er een evaluatie plaats over de lesgroepen. Studenten die dan niet in een bepaalde lesgroep thuis horen worden in overleg met de begeleiding en de student, opnieuw ingedeeld.

- Evalueer de eerste avond met alle leraren over de groepenindeling, niveauverschillen en het lesgeven. De reisleader koppelt dit terug aan de begeleiding van de betreffende groep. Indien nodig kunnen studenten die niet in een bepaalde lesgroep thuishoren in overleg met de begeleiding en de student, opnieuw worden ingedeeld.
- Indien nodig mag er de tweede dag (tussen de middag, na overleg met de betrokkenen) nog gewisseld worden, maar probeer het te voorkomen! Het wisselen van groep is een emotionele gebeurtenis voor de student. Na de tweede dag liever niet meer wisselen. Eventuele uitzonderingen mogen natuurlijk van groep veranderen, maar alleen indien echt nodig!

2.14 De laatste dag

De laatste dag is, net als de eerste dag, een speciale dag. Men gaat voor het laatst skiën en begint al aan de terugreis/ thuis te denken. Tevens moeten de kamers leeg, materiaal moet worden ingeleverd en de bus wordt ingepakt. Al met al een onrustige dag. Om de grootste onrust op te vangen is het zaak om alles enkele dagen van tevoren goed voor te bereiden en de groep bij het diner op de dag vóór vertrek volledig te informeren over de gang van zaken op de laatste dag.

Let op! De chauffeur kan op de dag van vertrek alleen de rit vanaf het hotel naar de pistes - of soms zelfs helemaal niet rijden. I.v.m. de rijtijden van de chauffeur mag hij op de laatste dag niet beide ritten uitvoeren. Regel daarom de plaatselijke skibus (gratis). De eigenaar van de accommodatie is hierbij een goede hulp! Regel dit aan het begin van de week, anders zijn alle plaatselijke bussen al besproken. Indien dit vooraf bij organisatie van de reis al duidelijk was dan is normaal gesproken de bus al vanuit kantoor geregeld. De informatie daarvan kun je dan in je reisinformatie vinden.

Meestal is de rit met de eigen bus de rit van het hotel naar de piste in de ochtend op de dag van vertrek. De chauffeur kan dan terug naar het hotel en gaan slapen. De groep kan vervolgens aan het einde van de dag met de plaatselijke bus terug naar de skiverhuur en het hotel. Over het algemeen wordt dit vooraf al door kantoor geregeld. Check hiervoor je reisinformatie!

- De kamers moeten voor vertrek naar de piste leeg zijn. Check minimaal 1 dag vooraf wat er met de bagage gebeurt, of er kamers beschikbaar zijn om te douchen (zonder kosten!) of eventueel een ruimte om te omkleden. Laat de groepsverantwoordelijke, indien nodig, een douche- / kamerschema maken. Indien je zelf kamers regelt, bespreek dan altijd duidelijk met de eigenaar / eigenaresse dat het douchen zonder kosten is. Zijn er wel kosten aan verbonden bespreek dit dan vooraf met de groepsverantwoordelijke en laat hem/haar beslissen. **Let op!** Laat niet een deel van de groep tegen betaling douchen en de rest niet douchen. Dit levert alleen maar problemen op omdat het niet te controleren is. Het is iedereen of niemand! In de meeste gevallen is dit vooraf al vanuit kantoor geregeld. Dit staat dan in je reisinformatie vermeld.
- Op de laatste dag hebben veel groepen nog een afsluitend diner. Omdat er dan vaak al nieuwe groepen in de accommodatie zijn kan het betekenen dat de groep niet op de vaste tijd kan/gaat eten. Meestal is het in verband met het vertrek ook aan te raden om wat eerder te gaan eten. Geef dit duidelijk aan de groep door en bespreek dit voorafgaand aan het diner op de avond van te voren, zodat de klant de mogelijkheid geeft om dit bij het diner mede te delen.
- Bespreek met de chauffeur wanneer hij graag de bagage krijgt; voor of na het eten.
- De liftpassen kan iedere deelnemer aan het einde van de laatste skidag zelf inleveren bij de kassa van de liften. Vaak staat er ook een machine. Hij/zij krijgt de betaalde borg (vooraf aan Lever Reizen betaald) dan retour. Enkele groepen hebben de borg vooraf zelf aan de kassa moeten betalen (bijv. Neukirchen). Hiervoor kan de groepsverantwoordelijke andere afspraken met de groep maken (check dus eerst bij de verantwoordelijke wat hij/zij met de groep heeft

- afgesproken).
- Ook het materiaal moet aan het einde van de middag weer ingeleverd zijn. Hierbij is een goede organisatie van groot belang. Zorg ervoor dat je (met enkele collega's) op tijd bij de verhuur bent en controleer of alles soepel verloopt. Streep op de deelnemerslijst aan wanneer het materiaal wordt ingeleverd of laat dit door een collega doen. Als iedereen het materiaal heeft ingeleverd en je hebt bij de eigenaar gecheckt of alles in orde is dan kun je vertrekken. Mocht er schade / verlies / diefstal worden geconstateerd dan gelden er andere voorwaarden. Meer informatie hierover onder hoofdstuk 3.8.
 - Terug in de accommodatie is het belangrijk de boel gestructureerd te laten verlopen. Hou er toezicht op dat alles volgens planning verloopt en stuur indien nodig bij!
 - Tijdens het diner neem je nog eenmaal het woord en bedank je iedereen. Vergeet de medewerkers uit het restaurant niet! Tevens vraag je of iedereen de kamersleutel heeft ingeleverd en vertel je hoe het programma er verder uitziet. Wens iedereen een smakelijk eten.
 - Als iedereen naar de bus toegaat meld je je bij de eigenaar / eigenaresse van de accommodatie om te checken of alles in orde is; geen schade / vergeten bagage / vermiste sleutels / openstaande rekeningen (telefoon / minibar). Mocht er iets niet in orde zijn neem dan direct ter plekke maatregelen. Let op! Openstaande rekeningen of schade dient altijd voor vertrek betaald te worden, tenzij anders overeengekomen met kantoor!! Vervolgens kan de terugreis beginnen.

2.15 Terug naar Nederland

- Onderweg zal er een chauffeurswissel plaatsvinden. De chauffeur die de hele periode bij de groep is geweest wordt vervangen door een afloschauffeur. Meestal is dit op een moment dat iedereen nog in slaap is.
- Een half uur voor aankomst geef je de mensen een seintje zodat ze zich kunnen voorbereiden.
- Vraag iedereen het afval in de zakjes te doen en deze dichtgeknoopt op de stoelen achter te laten. Check ook of de mensen dit doen!
- Mochten er nog consumpties aan de chauffeur betaald moeten worden dan moet je dat op dat moment regelen. Zodra de bus stopt en de mensen uitstappen zie je er niets meer van terug!
- Een paar minuten voor aankomst neem je de microfoon en bedank je de groep namens Lever Reizen, de busmaatschappij, jezelf en je eventuele collega's.
- Stap bij aankomst als eerste uit en maak de bagageluis open (als de chauffeur daarmee akkoord gaat). Maak vervolgens met je collega's en deelnemers een lijntje om zo snel mogelijk de bagage uit de bus te halen. Check of de bagageruimte leeg is.
- Controleer tussendoor – of laat de chauffeur dit doen – of de bus netjes achtergelaten wordt. Zo niet dan kun je nu nog actie ondernemen om te zorgen dat het wel gedaan wordt.
- Check vervolgens of de bus helemaal leeg en in orde is. Geef eventuele gevonden voorwerpen aan de groepsverantwoordelijke en neem afscheid.

3 Praktische informatie

Nog enkele zaken die van belang zijn voor een goed verloop en een goede organisatie van je reis:

3.1 Overleg

- Er zijn vier momenten dat je heel goed informatie aan de groep kwijt kunt: voor, tijdens of direct na de maaltijden en tijdens elke busreis. Je hebt de groep dan bij elkaar en de maximale aandacht. Let erop dat je de belangrijkste punten nog even kort herhaalt.
- Neem af en toe de tijd om met leveranciers contact te hebben. Doe dit desnoods op vaste momenten op de dag. Ze zullen het waarderen en je bent direct op de hoogte van eventuele schade of irritaties.
- Overleg met leveranciers e.d. doe je nooit met iemand van de groep erbij. Dit om te voorkomen dat;
 - a. er onenigheid ontstaat
 - b. de groepsverantwoordelijke vervolgens rechtstreeks gaat overleggen en jij op die manier buiten spel komt te staan.

3.2 Assisteren reisleiding

Bij iedere reis is de reisleider de verantwoordelijke en het aanspreekpunt. Dat betekent echter niet dat hij/zij ook alle taken dient uit te voeren. Een geslaagde reis is het resultaat van goed teamwork! Wanneer je voor Lever Reizen wordt ingezet als ski- / snowboardbegeleider wordt er van je verwacht dat je je verder actief met de reis bezighoudt. Dat betekent o.a. bijspringen daar waar het nodig is en eventuele taken uitvoeren die je door de reisleider worden toebedeeld.

3.3 Rijttijdenwet

Al onze reizen dienen binnen de regels van de rijttijdenwet te vallen. Houd daar rekening mee en overleg daarom altijd met de chauffeur voordat je een programma onderdeel bekend gaat maken, hij kent deze regels immers het beste! Mochten er onduidelijkheden of problemen zijn neem dan contact met kantoor op.

Bij langere reizen kan het zijn dat de bus tijdens het verblijf op locatie 24 uur moet stilstaan. Deze 24 uur gaat in op het moment dat de motor uitgezet wordt. Dat kan dus midden in de nacht zijn. Na 24 uur kan de bus normaal gesproken weer ingezet worden. Indien de groep de bus nodig heeft voor vervoer naar en van de piste dan zal er door kantoor een skibus ingehuurd worden. Meer informatie daarover vind je dan in je reisinformatie.

3.4 Wanneer en voor wat mag je de bus inzetten?

In de contracten van de groepen staat dat ze de bus 3x kunnen gebruiken voor een aanvullend programma. Hierbij dient men wel rekening te houden met de rijttijdenwet. Tevens staat er dat er geen aanspraak op de chauffeur kan worden gemaakt op de eerste en de laatste avond. Overleg met de buschauffeur welke afstanden er afgelegd mogen worden. Een dagtrip naar bijvoorbeeld Salzburg is niet altijd standaard inbegrepen en daaraan kunnen dus extra kosten worden verbonden. Deze kosten gaan altijd in overleg met Lever Reizen (kantoor) omdat er helaas af en toe chauffeurs zijn (geweest) die onterecht kosten rekenden en de opbrengst in hun zak staken!

Een aanvullend programma gaat altijd in overleg met de chauffeur maar staat vaak ook al vooraf vast. De informatie hierover kun je dan terugvinden in je reisinformatie

Bij ongevallen altijd de betreffende persoon / personen met een taxi van en naar het ziekenhuis laten gaan als er geen ambulance aan te pas is gekomen. Hetzelfde geldt voor het bezoek van de betreffende persoon. Nooit de bus hiervoor gebruiken! Deze kosten vallen namelijk meestal onder de Reisverzekering. Worden de kosten niet gedekt door de verzekering, dan is het in overleg met de chauffeur. Wij betalen chauffeurs nooit apart voor extra diensten, zij worden door hun werkgever betaald.

3.5 Kamer chauffeur

Volgend de CAO van de chauffeur dient hun kamer bij aankomst direct beschikbaar te zijn tot en met 17:00 op de dag van vertrek indien de groep in de nacht terugreist. Daarnaast hebben zij recht op een eenpersoonskamer met douche en toilet. Wij reserveren daarom altijd een eenpersoonskamer met douche en toilet voor de chauffeur, welke direct beschikbaar is. Controleer ter plaatse dan ook of dit ook het geval is.

3.6 Pech onderweg

Over het algemeen reizen onze groepen met bussen. Deze bussen maken zoveel kilometers dat er helaas altijd een kans bestaat dat men pech krijgt. Dat is enorm vervelend voor iedereen die ermee te maken heeft. Zorg dat je bij vertraging duidelijk communiceert naar alle diensten.

Een aantal zaken zijn van belang:

- Check eerst de veiligheid van de mensen! Soms is het mogelijk om de bus een klein stukje te laten rijden om zodoende een parkeerplaats of dorpje (afrit) te bereiken. Dit is beter omdat het 1) veilig is en 2) de mensen de bus uit kunnen.
- Sta je langs een snelweg of een hele drukke weg en je hebt geen mogelijkheid om de bus op een rustigere plek te zetten, overleg dan met de chauffeur wat het verstandigst is. Iedereen er uit en achter de vangrail of juist niemand de bus uit. De chauffeur neemt hierin de beslissing!
- Word nooit negatief. Als zelfs de reisleiding negatief is dan worden de reizigers dat natuurlijk ook. Let ook op je reactie richting de deelnemers en de chauffeur.
- In eerste instantie is de chauffeur verantwoordelijk om de situatie te verhelpen maar probeer altijd een helpende hand te zijn.
- Overleg met de chauffeur hoe lang de te verwachten vertraging zal zijn en informeer de deelnemers daarover.
- Houd de deelnemers op de hoogte van vorderingen en eventuele veranderingen in het schema (i.o.m. de begeleiding).
- Alleen in geval van (grote) nood bel je met Lever Reizen. Bijvoorbeeld als er extreme vertragingen gaan ontstaan, de veiligheid in gevaar komt of wanneer de busmaatschappij niet adequaat genoeg handelt.
- In geval van grote vertraging wordt af en toe nog wel eens een drankje en / of maaltijd aan de groep aangeboden. Dit gebeurt echter nooit zonder overleg, de busmaatschappij is namelijk degene die dit in eerste instantie dient te betalen omdat deze verantwoordelijk is voor het vervoer. Staat de busmaatschappij hier niet voor open dan kun je altijd contact met Lever Reizen opnemen zodat wij contact met de busmaatschappij kunnen opnemen. Stel nooit iets aan de groep voor als je er nog geen goedkeuring voor hebt gekregen!
- Breng de accommodatie, skiverhuur, skischool op de hoogte bij grote vertragingen.
- Bij grote vertraging laat je de liftpas later ingaan.
- Breng Lever Reizen altijd op de hoogte van eventuele vertragingen, pech etc. Dit kan met het evaluatieformulier aan het einde van de reis en telefonisch of via de mail tijdens de reis. Je hoeft hiervoor niet het noodnummer te bellen. Bij extreme vertragingen (meer dan 3 uur) neem je wél contact met ons op, wij kunnen soms een andere oplossing bieden dan de busmaatschappij zelf.

3.7 Helmplicht

Sinds januari 2010 is er een wet in Oostenrijk (met uitzondering van bundeslanden Tirol en Vorarlberg) waarbij het dragen van een helm voor jeugdigen t/m 15 jaar verplicht is (informatie feb. 2013). De verantwoordelijkheid tot naleving ligt bij ons! Mede hierom stelt Lever Reizen het dragen van een helm voor de instructeurs verplicht.

Controleer altijd vooraf of de helmplicht voor jouw bestemming geldt. Lever Reizen adviseert sowieso elke deelnemer om een helm te dragen, maar stelt het voor 15+ niet verplicht.

3.8 Ongevallen

Zorg dat je weet wie je moet bellen voor hulp en waar de dichtstbijzijnde dokter en/of ziekenhuis is!

Indien een deelnemer vanwege een ongeval naar het ziekenhuis of de dokter moet, zorg er dan altijd voor dat er een begeleider vanuit de groep meegaat (verplicht!). Ga alleen zelf mee als het absoluut noodzakelijk is maar realiseer je dat als jij of je collega meegaat, jullie er voor de overige deelnemers niet meer zijn. In dit geval gaat het groepsbelang altijd voor het individuele belang.

Laat de deelnemer met een taxi naar het ziekenhuis gaan en ga niet zelf rijden. De taxikosten worden in de meeste gevallen vergoed door de verzekering.

Indien een deelnemer langer in het ziekenhuis moet blijven en een (reis)verzekering heeft, dan zijn eventuele reiskosten (taxi) om deze persoon op te zoeken over het algemeen verzekerd. Laat daarom altijd de deelnemer deze kosten betalen zodat hij/zij ze bij de verzekering kan declareren (bonnen bewaren!). Lever Reizen en jij schieten deze kosten niet voor.

De bus kan niet ingezet worden voor het vervoer. Worden de kosten niet gedekt door de verzekering, dan is het in overleg met de chauffeur. Wij betalen chauffeurs nooit apart voor extra diensten, zij worden door hun werkgever betaald.

Indien de deelnemer via Lever Reizen een verzekering heeft afgesloten kun je via het speciale telefoonnummer, welke je terugvindt in je reisinformatie, contact opnemen met De Europeesche. Zij zullen daarna de coördinatie op zich nemen en meestal direct met de deelnemer of de groepsverantwoordelijke contact hebben. Zorg ervoor dat je af en toe checkt of alles naar wens verloopt! In de deelnemerslijst staat duidelijk vermeld welke deelnemers een reisverzekering via Lever Reizen hebben afgesloten.

Je krijgt van Lever Reizen een ongevallenrapport welke je op locatie dient in te vullen en met je evaluatieformulier naar kantoor dient te sturen. Bij ongelukken met ziekenhuisopname altijd Lever Reizen binnen 24 uur op de hoogte brengen (telefonisch of per mail).

3.9 De rol van een reisleider en ski- of snowboardbegeleider bij een ernstig ongeluk

Hoewel zeer zeldzaam, kunnen er zeer ernstige ongelukken voordoen, zoals brand, busongeluk, skiongeluk e.d. waarbij een grote groep personen en eventueel jijzelf betrokken zijn. Het is belangrijk om bij een calamiteit een aantal regels in acht te nemen.

- Neem direct contact op met ons kantoor, ongeacht het tijdstip (noodnummer).
- Handel in geen geval op eigen initiatief, maar overleg eerst met Lever Reizen.
- Assisteer deelnemers zoveel mogelijk, maar laat specialistische hulp bij aanwezigheid van hulpverleners aan hen over.
- Denk aan je eigen veiligheid, hang niet de held uit. Blijf kalm.
- Geef geen inlichtingen aan derden.
- Sta nooit zelfstandig de pers te woord. Verwijs de pers altijd naar ons kantoor in Bodegraven.

3.10 Schade / verlies / diefstal

Dit zijn altijd vervelende onderwerpen, voor iedereen. Probeer daarom het onderwerp zoveel mogelijk zakelijk te benaderen.

- Schade, verlies en diefstal waar leveranciers kosten voor rekenen dienen altijd ter plekke door de klant te worden voldaan. Denk aan: kapotte ski, sleutel van de kamer kwijt etc. De klant is hier niet blij mee en zal zich er in veel gevallen “tegen verzetten”. Meestal vinden ze het schadebedrag ook te hoog. Deze voorwaarde is echter in onze reisvoorwaarden opgenomen en daar heeft de klant voor getekend. Hou wel in de gaten dat de kosten redelijk zijn.
- Bij bovenstaande geldt altijd dat je
 - a) het onderwerp op tijd moet aanpakken (dus niet als iedereen in de bus zit, klaar voor vertrek naar Nederland);
 - b) schade ter plaatse betaald moet worden en nooit achteraf via een factuur;
 - c) als je er niet uitkomt kun je altijd kantoor bellen voor hulp.
- Iedere deelnemer krijgt van Lever Reizen de mogelijkheid om een reis- en of annuleringsverzekering af te sluiten. In de deelnemerslijst staat duidelijk vermeld welke deelnemer deze verzekering heeft afgesloten.
- In veel gevallen dekt de verzekering de schade. Wij en jij mogen hier echter **nooit** een toezegging over doen. De verzekeringsmaatschappij beslist hierover.
- Zorg ervoor dat er van alle voorvallen een schriftelijke onderbouwing is die de klant naar de verzekering kan opsturen. Denk hierbij aan nota's, proces-verbaal, verklaringen van leveranciers etc. Bij diefstal / verlies moet de deelnemer altijd aangifte bij de politie doen.
- Indien de klant een verzekering heeft afgesloten via Lever Reizen dan dient hij/zij bij terugkomst contact met kantoor op te nemen en krijgt hij/zij een schadeformulier toegestuurd. Dit formulier gaat naar de verzekering die er vervolgens uitspraak over doet en Lever Reizen informeert. Lever Reizen informeert daarna de klant.
- Is een deelnemer niet via Lever Reizen verzekerd dan dient hij/zij rechtstreeks contact met de eigen verzekeringsmaatschappij op te nemen.
- Aangifte bij de politie wordt door de klant zelf gedaan (denk aan legitimatie). Ook hierbij geldt groepsbelang gaat voor individueel belang. Zorg dat je voor aankomst al weet waar het dichtstbijzijnde politiebureau is!

3.11 Overige terplekke gemaakte kosten

Denk hierbij o.a. aan minibar, telefoon, restaurant, extra materiaalhuur en extra liftpassen.

- Deze kosten dienen altijd voor vertrek door de klant te worden voldaan. Tenzij anders vermeld is. Op de rekening van Lever Reizen laten zetten is nooit toegestaan. De ervaring leert dat het zeer moeilijk is om hiervoor nog een betaling te ontvangen.
- Schiet zelf nooit geld aan deelnemers voor. Helaas hebben we legio voorbeelden van reisleiders die er niets meer van terug hebben gezien.
- Mocht je zelf noodzakelijke kosten gemaakt hebben (e.e.a. in overleg met Lever Reizen) dan kun je deze op het declaratieformulier voor reisleiders vermelden.

3.12 Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid.

Als reisleader of ski-, snowboardbegeleider ben je verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de reis en een goede uitvoering van je taken. Dat betekent kortweg dat je je houdt aan de voorwaarden en regels die je worden gesteld door de organisatie, de groep en de lokale instanties.

Hieronder vallen ook de FIS-regels. Mocht je je niet aan deze regels/voorwaarden houden dan zullen daar logischerwijs consequenties aan verbonden zijn. Lever Reizen heeft een goede aansprakelijkheidsverzekering afgesloten, echter wanneer je op de piste onverantwoord gedrag vertoont is het risico groot dat een verzekering eventuele schade niet zal dekken. In dit geval, dus bij aantoonbaar onverantwoord gedrag, waarvan de schade niet door de verzekering wordt gedekt, ben je aansprakelijk voor de gevolgen van je eigen handelen. Denk hierbij aan off-piste skiën, drankgebruik tijdens de werkzaamheden, met beginners de zwarte piste af etc. Denk dus goed na bij wat je doet en wees kritisch naar jezelf en je collega's! Mocht je vragen / opmerkingen hebben over of moeilijkheden met regels / voorwaarden die gesteld worden dan kun je daar altijd kantoor voor bellen.

3.13 Social Media

Lever Reizen beschikt over een openbaar Facebook, YouTube en Instagram profiel. Daarnaast is er een besloten Facebook groep speciaal voor ski- en snowboardbegeleiders. Mocht je het leuk vinden, dan kun je je hiervoor aanmelden. Lever Reizen stelt negatieve berichten en tweets op internet van medewerkers niet op prijs. Mocht je problemen hebben met of ontevreden zijn over Lever Reizen, klanten, collega's e.d. neem dan contact op met kantoor zodat wij samen naar een goede oplossing kunnen zoeken.

3.14 Ski-jack Lever Reizen

Wanneer je door ons wordt ingezet op 1 of meerdere reizen ontvang je voor vertrek een ski-jack met bedrukking van Lever Reizen. Dit jack heb je in bruikleen en dient na afloop van je (laatste) reis, gewassen met een speciaal wasmiddel voor wintersportkleding, naar kantoor terug te worden gestuurd. Na ontvangst van je jack zul je per ommegaande de laatste vergoeding ontvangen. De kosten voor het verzenden kun je declareren. Er wordt van je verwacht dat je de jas netjes en heel houdt. Mochten wij de jas ernstig vervuild of beschadigd terug ontvangen, dan kunnen we de kosten voor het schoonmaken of het repareren aan je doorberekenen.

Het is voor iedereen verplicht het Lever Reizen ski-jack te dragen tijdens het officiële gedeelte van het programma. Dat wil zeggen tijdens de reis, de lessen en een eventueel programma. In je vrije tijd ben je vrij om je eigen kleding te dragen.

Het Lever Reizen ski-jack mag je niet tijdens privé gelegenheden gebruiken zoals; je eigen vakantie, uitje met collega's/vrienden of naar school.

3.15 Declaratieformulier / vergoeding

Je ontvangt van ons een bruto onkostenvergoeding. Deze kun je digitaal indienen via ons systeem. Hier kun je de vergoeding (vast bedrag) en eventuele overige kosten in aangeven. Na afloop van iedere reis vul je dit in. Na controle zul je dan per ommegaand de bruto onkostenvergoeding ontvangen. Het bij de belastingdienst opgeven van deze inkomsten is je eigen verantwoordelijkheid. Lever Reizen stuurt je aan het begin van het nieuwe kalenderjaar een overzicht van de gegevens die naar de Belastingdienst zijn gestuurd (IB47-formulier). Van extra gemaakte kosten dien je altijd bonnen bij te voegen. Let op! Extra kosten zullen door ons kritisch worden bekeken. Mocht je grote kosten willen maken, dien je vooraf altijd toestemming van kantoor te hebben gekregen om gegarandeerd te zijn van de vergoeding

hiervan!

3.16 Reisverzekering

Lever Reizen heeft een collectieve reisverzekering voor al haar reisleiders, ski- en snowboardbegeleiders afgesloten. De zakelijke reisverzekering is afgesloten bij de Europeesche Verzekeringen en is inclusief ongevallendeckking en wintersportdekking. Meeverzekerd zijn o.a. laptops, camera's e.d.

In het geval van schade dien je eerst je eigen verzekering te benaderen, de verzekering van Lever Reizen dient als achtervang.

3.17 Evaluatieformulier

Na iedere reis dien je online het evaluatieformulier in te vullen waarin je je mening geeft over o.a. je eigen presteren en de kwaliteit van de verschillende diensten. Mochten er bepaalde zaken zijn waar je graag contact met ons over hebt kun je dit op het formulier aangeven. We zullen dan z.s.m. contact met je opnemen. Natuurlijk staat het je ook vrij om via mail of telefoon zelf contact met ons op te nemen.

3.18 Noodnummer

Lever Reizen is in de wintermaanden 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

Tijdens kantooruren (ma t/m vr 09.00-17.30) via 0031-172-631760 en buiten kantooruren via 0031-172-631765 (Noodnummer, alleen in geval van heel dringende vragen!)

Als je naar één van deze nummers belt zullen we je, om kosten te sparen, direct terugbellen. Indien je belt zonder dat je nummer wordt meegezonden vergeet dan niet je nummer te melden!

Daar staat tegenover dat we verwachten dat je ook voor ons altijd bereikbaar bent. Het is erg lastig als je met een groep onderweg bent en we vanuit kantoor zaken met je willen regelen en je bent onbereikbaar. Zorg dus altijd dat je bereikbaar bent of laat weten wanneer je bereikbaar bent. Wij bellen altijd terug zodat jouw belkosten tot het minimale worden beperkt. Als reisleider kan je tot een bepaald bedrag je gemaakte belkosten declareren.

4 Veiligheid

Veiligheid is een belangrijk punt bij onze reizen. In principe zijn onze leveranciers verantwoordelijk voor het bieden van veiligheid voor de deelnemers. Hier willen we echter niet volledig afhankelijk van zijn. Daarom voor jullie een paar richtlijnen die we aanhouden:

Tijdens de reis:

Check als je de touringcar in gaat waar de nooduitgang zich bevindt en hoe deze werkt. Dikwijls hangen er ook noodhamers. Zorg dat je weet waar je die kunt vinden in geval van nood.

Geef tijdens de reis het goede voorbeeld. Doe altijd je gordel om en loop zo min mogelijk door het gangpad. Voor deelnemers is het in principe verplicht om de gordels te dragen en verboden om door het gangpad te lopen.

De accommodatie:

De deelnemers brengen veel tijd door in de accommodatie waarvan een groot deel (hopelijk) slapend. Tijdens dit verblijf kan er van alles gebeuren wat de veiligheid van de deelnemers in gevaar brengt.

Brand is waarschijnlijk het grootste gevaar. Brand kan een groot aantal oorzaken hebben, denk bijvoorbeeld aan kortsluiting, blikseminslag, vonken uit de haard, vlam in de pan of misschien zelfs een stiekeme sigaret in bed.

Mocht er brand uitbreken dan moet er adequaat gehandeld worden. Hier geldt dan ook altijd: “de veiligheid van alle aanwezige mensen gaat voor het behoud van eigendommen”. Dat betekent in de praktijk dat in geval van brand iedereen zo snel mogelijk in veiligheid gebracht moet worden en dus het pand moet verlaten.

Hoe ga je te werk in de accommodatie?

Zorg dat je op de aankomst dag een moment inplant waarop je met je collega's de accommodatie verkent. Let hierbij met name op de volgende punten:

- Hoe is de indeling van het pand, waar liggen de kamers en waar de groepsruimtes?
- Waar zijn de nooduitgangen? Zijn ze goed aangegeven en goed bereikbaar? Zijn ze niet op slot?
- Waar is de brandmelder?
- Hangen er rookmelders?
- Waar hangen de blusapparaten? (check ook even de metertjes op het handvat, staat de meter in het groen?!)
- Heb je het noodnummer brandweer, politie en ziekenhuis?

Als je al deze punten hebt gevolgd ben je goed op de hoogte. Vervolgens plant de reisleader ook een moment in waarop hij/zij met de begeleiders van de groep een rondje loopt en alle bovengenoemde punten aangeeft.

In overleg met de eigenaar/eigenaresse en de groepsleider kun je vervolgens beslissen om een brandoefening te doen. Beslis in ieder geval nooit zelf dat er geen oefening gedaan wordt!

5 Gouden regels en tips

- De medewerkers van Lever Reizen zijn het visitekaartje van de firma. Gedraag je als zodanig. Pas je kleding, je taal en je gedrag aan, aan hetgeen de groep en wij van je verwachten. Let op je taalgebruik. Grof taalgebruik, schelden en vloeken wordt niet op prijs gesteld.
- Ga NOOIT in discussie met een klant (over gelijk of ongelijk). Mocht er een discussie zijn, doe dit dan apart van de groep en in alle rust. Je kunt natuurlijk ook altijd Lever Reizen bellen.
- Alle klanten zijn even belangrijk, besteed dus aandacht aan iedereen.
- Alcoholgebruik tijdens de dag (dus ook tijdens de lunch) is niet toegestaan. Overmatig alcoholgebruik wordt niet getolereerd.
- Het bezit / gebruik van drugs is absoluut verboden en leidt onherroepelijk tot een einde van de samenwerking met Lever Reizen.
- Roken is alleen toegestaan op de officieel aangegeven plekken. Heeft de groep een rookverbod dan is het niet toegestaan om in het bijzijn van de deelnemers te roken. Dit geldt ook voor de buschauffeur. In de bus is het verboden te roken. Tijdens werkzaamheden (bijvoorbeeld lesgeven) is het uiteraard NIET toegestaan om te roken.
- Het op de kamer bevinden bij een deelnemer/deelneemster van de groep is zonder nadrukkelijke toestemming van de begeleiding niet toegestaan.
- Laat je nooit negatief uit over collega's, de organisatie, deelnemers of leveranciers. Mocht je toch klachten / opmerkingen hebben, geef deze dan direct door aan kantoor.
- Let erop dat je onder een vergrootglas ligt; alles wat je wel of niet doet / wel of niet zegt zal door de klant worden opgevangen en beoordeeld. Klanten zijn kritisch en bovendien zuinig op hun reis en deelnemers!
- Enthousiasme is belangrijk maar pas op, het kan gemakkelijk doorslaan. Het is belangrijk op bepaalde momenten je afstand te bewaren!
- Geef duidelijke informatie en zo veel mogelijk aan iedereen tegelijk. Goede gelegenheden om mededelingen te doen zijn in de bus of voor/tijdens/na de maaltijden.
- Zorg ervoor dat je op tijd checkt of de informatie die je gaat geven ook correct is! Verstrek alleen informatie waarvan je zeker bent! Twijfel je aan een afspraak tussen Lever Reizen en de klant, bel, what's app of mail dan naar kantoor. Een telefoontje kost nooit teveel!
- Spreek elke dag met de chauffeur het programma voor de komende dag door, graag voordat je e.e.a. aan de groep doorgeeft.
- Zorg dat je het juiste telefoonnummer van de buschauffeur hebt. Vaak is het werknummer van de chauffeur alleen in de bus te bereiken en heb je het privénummer van de chauffeur nodig om hem/haar de rest van de week te bereiken.

- Heb regelmatig contact met de accommodatie-eigenaar/eigenaresse om de zaken vooruit te bespreken en te checken of alles in orde is.
- Kom nooit met alleen een probleem, maar bied altijd een oplossing en benader het onderwerp positief.
- Blijf je deelnemers tellen (in de bus van achter naar voren, met de deuren dicht).
- Bijzondere activiteiten zo vroeg mogelijk organiseren en met de personen die meewerken doorspreken. Daarna de deelnemers enthousiast voor een activiteit maken.
- In de contracten van de groepen staat dat ze de bus kunnen gebruiken voor een aanvullend programma. Hierbij dient men wel rekening te houden met de rijtijdenwet, dit gaat in overleg met de chauffeur. Overleg ook met de buschauffeur welke afstanden er afgelegd mogen worden. Een dagtrip naar bijvoorbeeld Salzburg of Innsbruck is niet altijd standaard inbegrepen en daaraan kunnen dus extra kosten worden verbonden.
- Houd er rekening mee dat avondgebruik van de bus consequenties heeft voor het inzetten van de bus de volgende ochtend i.v.m. de rijtijdenwet! Overleg daarom altijd eerst met de chauffeur.
- Veel accommodaties liggen niet dicht bij een pinautomaat of supermarkt. Regel daarom een stop bij deze instelling en deel dit de deelnemers van te voren mee i.v.m. het meenemen van pinpassen etc.
- Laat je zien! Toon betrokkenheid en verantwoordelijkheid en hou zodoende ook de touwtjes in handen. Mocht je een keer geen zin hebben om bij de groep te zitten dan is dat geen enkel probleem. Maar geef dan wel duidelijk bij de groep aan waar je bent en hoe ze je kunnen bereiken. Bij een avondprogramma waarbij jouw hulp wordt verwacht, ben je ook aanwezig, dan kun je je niet aan het geheel onttrekken.
- Communiceer altijd waar men je kan bereiken. Zowel naar de verantwoordelijke van de groep als naar je collega's. Wees altijd bereikbaar.
- Leer zo snel mogelijk de namen uit je hoofd van de mensen waarmee je veel te maken hebt.
- Je krijgt van ons vooraf informatie over de bestemming waar je heengaat. Lees deze goed door en bereid je goed voor op de reis. Op internet kun je vaak eenvoudig aanvullende informatie vinden, ook op onze website! Print de informatie uit en neem het mee. Je kunt de informatie ook opslaan in je telefoon.
- Wees altijd (ruim) op tijd op de afgesproken plek.
- Draag altijd je Lever Reizen jas wanneer je in functie of met de groep bent.
- Wees niet bang om je collega's aan te spreken op fout gedrag (persoon wel apart nemen). Informeer zo nodig iemand op kantoor.
- Tot slot; wees een team met je collega's. Steun en motiveer elkaar maar wees ook kritisch naar elkaar. Alles moet er op gericht zijn om de reis tot een succes te maken! Als de reis lekker loopt heb je veel meer plezier!

6 Praktijk cases

Scholengemeenschap De Bottel uit Leiden gaat op wintersportvakantie naar Axamer Lizum (Oostenrijk). Het betreft een groep van 48 personen waarvan 4 begeleiders. Tevens gaan er 4 skibegeleiders mee uit Nederland waarvan er één ook de reisleader is. Het reispakket bestaat uit het vervoer vanuit Nederland per bus, overnachting op meerpersoonskamers op basis van halfpension, skimateriaal voor 6 dagen, een 6-daagse skipas, 5 dagen skiles voor 4 uur per dag en een reis- en annuleringsverzekering.

6.1 Voor het vertrek uit Nederland

Situatie 1:

Doordat de treinen dusdanige vertraging hebben merk je (skibegeleider) dat je te laat aankomt bij SG de Bottel in Leiden. Wat doe je?

Situatie 2:

De bus staat gepland om 20.00 uur te vertrekken. Het is inmiddels 20.15 uur en één leerling is er nog niet. Wat doe je als reisleader?

Situatie 3:

Het blijkt dat de leerlingen meer bagage hebben meegenomen dan de richtlijnen (welke Lever Reizen aangeeft). Na veel passen en meten kom je erachter dat het echt niet allemaal in de bus past. Hoe ga je dit oplossen?

6.2 Kort na het vertrek in de bus

Situatie 1

De bus vertrekt, jij bent de reisleader, ga je wat ondernemen?

Situatie 2

Je hebt net de benen gestrekt bij een Raststätte langs de Duitse Autobahn. De bus staat op punt van vertrek. Wat ga je ondernemen?

Situatie 3

Je hebt de deelnemers geteld en er blijken 2 laatkomers te zijn. Wat doe je zodra zij bij de bus arriveren?

Situatie 4

Het blijkt onderweg noodweer te worden met sneeuwstormen etc. Je ziet al snel dat de geplande aankomst in Oostenrijk zeker niet gehaald zal worden. Wat ga je doen en wat ga je de groep melden?

6.3 Aankomst bij de accommodatie

Situatie 1

Je komt met de bus aan bij de accommodatie, wat ga je nu als reisleader ondernemen?

Situatie 2

Bij het checken van de kamerindeling kom je erachter dat je één kamer minder hebt dan dat er op je lijstje staat. Wat doe je?

Situatie 3

Eén van de leerlingen komt naar je toe, want hij wil graag bij Pietje op de kamer i.p.v. bij Kees. Wat ga je doen?

Situatie 4

Bij aankomst ga je met de personen die materiaal willen huren, naar de skiverhuur. Deze bevindt zich bij de accommodatie. Hoe ga je dit aanpakken?

Situatie 5

Een aantal leerlingen komt naar je toe met de vraag of ze direct mogen gaan skiën. De skipas die zij hebben gaat pas een dag later in en deze krijgen ze normaal pas bij het avondeten. Wat ga je ze melden?

Situatie 6

Bij het avondeten deel je de passen uit. Je blijkt er één te kort te komen. Wat ga je ondernemen?

Situatie 7

Wat vertel je de deelnemers bij het avondeten wat van belang is voor de volgende ochtend?

Situatie 8

Tijdens de reis blijkt dat de groepsverantwoordelijken eigenlijk bar weinig doen. Ze geven je het gevoel op vakantie te zijn en dat jij als reisleader/skibegeleider alles dient te regelen. Hoe maak je hen duidelijk dat er ook taken zijn die niet door de reisleader/skibegeleider behoeven te worden gedaan? Welke taken zijn dit bijvoorbeeld?

Situatie 9

Een leerling komt in paniek naar je toe. Hij is zijn skipas verloren. Wat doe je?

Situatie 10

Een leerling komt naar je toe met de vraag of je een rodelavondje wil organiseren. Je raakt meteen enthousiast en begint met het organiseren hiervan, tevens probeer je de groep even enthousiast te maken als jezelf. Wat ben je vergeten?

Situatie 11

Je bent druk bezig met skiles te geven aan je groepje. Na een ongelukkige val van één van je leerlingen blijkt deze zijn voet te hebben gebroken. Wat ga je doen?

Situatie 12

Bij aankomst in het ziekenhuis blijkt contant te moeten worden betaald. De klant heeft een reisverzekering via Lever Reizen bij de Europeesche verzekeringen afgesloten. Wat ga je ondernemen? Wat als blijkt dat er toch cash moet worden betaald?

Situatie 13

Eén van de skibegeleiders krijgt een liefdesverhouding met één van de vrouwelijke deelnemers. Jij bent de reisleider van deze reis. Wat doe je hiermee?

Situatie 14

De week skiën zit erop. Het materiaal wordt door de leerlingen ingeleverd. Na afloop blijkt dat er 1 paar schoenen en 1 paar stokken missen. Wat ga je doen?

Situatie 15

De huiseigenaar komt naar je toe. Bij het verlaten van één van de kamers is gebleken dat een wastafel is gebarsten. De eigenaar eist een oplossing in de vorm van een cash betaling. Hoe ga je dit aanpakken?

6.4 Antwoorden bij de cases

Antwoorden bij 5.1

Situatie 1:

Je gaat na op welk tijdstip je wél aankomt en neemt direct contact op met de reisleader (of groepsverantwoordelijke en buschauffeur indien reisleader al in Oostenrijk is) om deze te informeren. Je biedt je excuses aan bij de verantwoordelijke bij de groep.

Situatie 2:

Je neemt contact op met de groepsverantwoordelijke en vraagt naar de status. Indien er nog geen actie ondernomen is vraag je hem/haar de leerling te bellen. Je informeert de buschauffeur, zodat deze ook de vervolgchauffeur op de hoogte kan brengen.

Situatie 3:

Je overlegt met de groepsverantwoordelijke en de buschauffeur. Kunnen er tassen bij leerlingen onder de stoelen? Kunnen leerlingen een deel van hun spullen aan de ouders mee terug geven? Indien dit geen opties zijn, neem je altijd contact op met kantoor.

Antwoorden bij 5.2

Situatie 1

Als het goed is, heb je van te voren al overlegd met de chauffeur en de groepsverantwoordelijke wie wat zegt tegenover de gehele groep. Dan houd je wel/niet je praatje (stel je je voor etc.).

Situatie 2

Je geeft aan dat het weer tijd is om de bus in te stappen. Je telt de deelnemers van achter na voren (met de achterdeur dicht) en geeft een seintje aan de chauffeur als iedereen compleet is.

Situatie 3

Je spreekt deze twee deelnemers erop aan. Dat het vervelend is dat de andere deelnemers op hen moeten wachten. Niet te nadrukkelijk, maar wel zo duidelijk dat ze de volgende keer op tijd zijn.

Situatie 4

Je overlegt met de chauffeur de nieuwe verwachte aankomsttijd. Je informeert de groepsverantwoordelijke. In overleg met de groepsverantwoordelijke informeer je de groep. Bij zeer lange file/vertraging e.d. kun je eventueel een spel met de leerlingen doen. Tevens kijk je naar de eventueel gereserveerde skibus, skilessen, ontbijt e.d. en informeert de diensten tijdig. Daarbij wel rekening houdend met tijdstip van bellen (om 23:00 of 06:00 bellen is niet handig).

Antwoorden bij 5.3

Situatie 1

Je laat de groep in de bus zitten (op enkele na, deze laden de bus uit) en loopt naar de accommodatie. Je stelt jezelf voor, controleert de kamerindeling, je informeert over de maaltijden en tijdstippen, je informeert waar de bagage neergezet kan worden. Dan overleg je met de groepsverantwoordelijke en informeert hij/zij of jij de groep. Je geeft door wat er van hen verwacht wordt, waar de bagage neergezet

wordt, waar ontbijten, hoe laat afspreken voor skiverhuur en skilessen, hoe laat op de kamers, waar omkleden etc etc.

Situatie 2

Je vraagt om een extra kamer. Wanneer niet mogelijk kijk je naar andere oplossingen, kunnen de skileraren ergens anders slapen, bij bijv. de burens, zodat de groep wel het gewenste aantal kamers heeft. Overleg, voor het een probleem wordt voor de groep. Wanneer je er niet uitkomt, dan neem je direct contact op met het kantoor.

Situatie 3

(Je leeft met de situatie mee) en stuurt hem door naar de groepsverantwoordelijke en legt uit dat deze hierover gaat en dat jij niet bepaalt wie bij wie op de kamer ligt.

Situatie 4

Je zorgt dat je van te voren de situatie in de verhuur hebt gezien (bij gelijke aankomst met groep, laat je de groep even buiten wachten), de verhuur geïnformeerd hebt over jullie tijd van aankomst en je hebt de gang van zaken met de verhuur doorgenomen. Je hebt collega's geregeld om te helpen, zodat de verhuur sneller gaat.

Je gaat per groepje van maximaal 10 personen de verhuur binnen, bij voorkeur in lesgroepen, zodat deze snel de piste op kunnen. Je laat het nummer van het gehuurde materiaal noteren zowel op de verhuurlijst als door deelnemer zelf.

Je belt met de skischool om nogmaals de tijd door te nemen wanneer de lessen beginnen (indien van toepassing).

Situatie 5

Je legt uit dat de skipas de volgende dag geldig is en dat ze deze van de groepsverantwoordelijke krijgen. Daarna stuur je hen door naar de groepsverantwoordelijke, hij/zij bepaalt of zij al op de eerste dag mogen skiën (op eigen kosten).

Situatie 6

Je controleert bij de groep of iemand per ongeluk twee skipassen heeft ontvangen en/of jij per ongeluk bij 1 deelnemer bent vergeten te noteren dat degene een skipas in ontvangst heeft genomen. Oftewel; mis je echt die ene skipas?

Je hebt de skipassen geteld bij de Bergbahnen. Hier klopte het aantal. Je hebt de skipassen persoonsgebonden uitgedeeld, op de lijst heb je het nummer van de skipas genoteerd. Door de bon van de Bergbahnen (welke je hebt gevraagd) te controleren met de nummers op de lijst, weet je welk nummer je mist. Je laat de pas blokkeren en vraagt een nieuwe aan bij de Bergbahnen. Vaak hoeft dan alleen de kosten van de keycard betaald te worden.

Situatie 7

Je informeert iedereen over de tijd van het ontbijt, de aanvangstijden van de lessen, verzameltijd voor vertrek naar de piste.

Situatie 8

Je spreekt de groepsverantwoordelijke hier op aan (op een vriendelijke manier). Je legt uit dat zij de verantwoordelijkheid over de kinderen hebben. Bijvoorbeeld bij geluidsoverlast in het hotel; wanneer de leerlingen geluidsoverlast veroorzaken dienen de begeleiders bijvoorbeeld op de gang te controleren en de leerlingen hier op aan te spreken.

Situatie 9

Je vraagt of de leerling het nummer van zijn skipas genoteerd heeft. Zo ja, dan kan hij/zij de oude pas blokkeren en een nieuwe aanvragen bij de Bergbahnen. Vaak hoeft dan alleen de kosten van de keycard betaald te worden. Indien het nummer niet door leerling of groepsverantwoordelijke is genoteerd, dient de leerling voor een nieuwe pas te betalen. Laat ze altijd de bon van de gemaakte kosten vragen, dit kunnen ze eventueel op de verzekering verhalen (geen garanties van uitbetaling geven).

Situatie 10

Je overlegt altijd eerst met de groepsverantwoordelijke of de groep mag rodelen. Dit doe je zonder leerlingen erbij, zo voorkom je dat de groepsverantwoordelijke voor 'het blok' gezet wordt.

Situatie 11

Je brengt jezelf en de groep in veiligheid, je zet het gebied af, je bekijkt de situatie, belt de hulpdiensten, verleent 1^e hulp zover je dat kan, brengt de reisleader en groepsverantwoordelijke op de hoogte en vraagt om een volwassen begeleider welke bij de getroffene kan blijven/mee naar het ziekenhuis kan gaan, zodat jij daarna weer verder kunt met de les. Je blijft bij de getroffene totdat deze wordt meegenomen door de hulpdiensten, je noteert de gegevens waar de getroffene naar toe wordt gebracht zodat je dit kan doorgeven aan de reisleader en groepsverantwoordelijke. Je brengt hen op de hoogte.

Situatie 12

In eerste instantie moet de klant zijn eigen ziektekostenverzekering pas tonen, welke recht geeft op hulp binnen Europa. De reisverzekering is een aanvullende verzekering hierop. Je geeft het nummer van de reisverzekering door. Indien er contant betaald moet worden, dient de klant dit zelf te doen en thuis in te dienen bij de verzekering. De reisleader schiet dit niet voor. Laat ze altijd de bon van de gemaakte kosten vragen, dit kunnen ze eventueel op de verzekering verhalen (geen garanties van uitbetaling geven).

Situatie 13

Je spreekt de skibegeleider hier op aan, over zijn/haar verantwoordelijkheden en de eventuele gevolgen. Je vraagt de begeleider de verhouding te stoppen en indien gewenst, pas verder voor te zetten na aankomst in Nederland. Je brengt Lever Reizen op de hoogte.

Situatie 14

Je kijkt op de lijst bij welke persoon de spullen staan genoteerd. Je gaat naar de groepsverantwoordelijke toe en vraagt de betreffende persoon aan te spreken; waar de spullen zijn en deze (eventueel) in te leveren. Indien zoek, stuk etc. dient de persoon voor de spullen ter plaatse te betalen. Laat ze altijd de bon van de gemaakte kosten vragen, dit kunnen ze eventueel op de verzekering verhalen (geen garanties van uitbetaling geven).

Situatie 15

Je gaat direct naar de groepsverantwoordelijke en legt de situatie uit. Je geeft aan bij de groepsverantwoordelijke dat dit direct (ter plaatse) betaald dient te worden. De groepsverantwoordelijke bepaalt wie binnen de groep voor de kosten opdraait, dit laat je aan hen over. Je legt uit dat in sommige gevallen de reisverzekering het bedrag terug betaalt en ze de bonnetjes moeten bewaren. Je garandeert niets. Je gaat niet eerder richting Nederland totdat de betaling is voldaan. Je laat in geen geval een nota maken welke naar Lever Reizen wordt verstuurd.

7 Checklist

De volgende checklist kan een hulpstuk en richtlijn zijn tijdens het reisleiden. Kijk goed of de checklist ook van toepassing is op jouw reis en pas deze zo nodig aan. Het gebruik van de checklist is aan te raden, maar niet verplicht.

TIP! Gebruik bijvoorbeeld de google "Keep app" om je eigen checklist te maken.

7.1 Checklist

Vooraf

- Reisinformatie ontvangen en doorgelezen.
- Eventuele vragen?
- Ben je bekend met het skigebied en/of de accommodatie?
- Telefoonnummer contactpersoon en buschauffeur in je telefoon opslaan.
- Telefoonnummers collega's in je telefoon opslaan.
- Telefoonnummers van dokter, politie en dichtstbijzijnde ziekenhuis opslaan.
-
-

Bij de bus / in de bus

- Is de bus in orde? Bus stickers van Lever Reizen op de bus?
- Heeft iedereen een ID kaart en/of paspoort bij zich en in zijn/haar handbagage?
- Bespreek de reis met de contactpersoon van de groep. Hoe ziet hun programma er uit? Wat zijn de verwachtingen? Hoe laat zouden ze graag willen eten? Hebben ze speciale wensen, zoals zwemmen of rodelen.
- Informeer de accommodatie / de skiverhuur hoe laat ze je mogen verwachten.
- Is er een skibus nodig / geregeld?
-

Wanneer al ter plaatse

- Sms sturen of bellen (na 23:00 dan is de wissel geweest) naar buschauffeur of de reis voorspoedig verloopt, wanneer hij verwacht aan te komen en of hij een uur voor aankomst zich wil melden met een belletje of sms.
- De skiverhuur inlichten hoe laat en met hoeveel personen je komt.
- Skipassen opgehaald?
- Klopt de kamerindeling?
- Hoe laat zijn de kamers beschikbaar?
- Hoe laat mag de groep ontbijten / dineren?
- Lunchpakketten; zelf maken?
-
-

Bij aankomst

- Klopt de kamerindeling?
- Hoe laat zijn de kamers beschikbaar?
- Hoe laat ontbijt? Diner?
- Lunchpakketten; zelf maken?
- Hoe laat naar de skiverhuur?
- Is de groep geïnformeerd?

- Bespreek met de begeleiders hun beleid t.a.v. de leerlingen; mogen ze alcohol? Mogen ze vrij skiën? Geef dit eventueel ook door aan de accommodatie.
- Waar verzamelen tijdens de lunch?
- Hoe laat / welke tijden zijn de skilessen? Geef dit ook door aan je collega's.
- Waar verzamelen na de skilessen?
- Is de kamer voor de buschauffeur geregeld? En in orde?
- Hebben alle skileraren jouw nummer? En vice versa.
-

Skiverhuur

- Afgesproken met de skiverhuur hoe de verhuur gaat lopen?
- Hebben de leerlingen zelf het nummer van hun ski's en schoenen opgeschreven?
- Indien aanwezig; skibandjes uitgedeeld?
-

Skipassen

- Opgehaald, nageteld en klopt?
- Herinner de groep aan het persoonlijke skipasnummer i.v.m. eventuele verlies of diefstal.
-

De eerste avond

- Evalueer met de begeleiders hoe zij hun eerste dag hebben ervaren.
 - Zijn de kamers in orde?
 - Is het skimateriaal in orde?
 - Gaan de skilessen naar wens?
 - Tevreden over de busreis / buschauffeur?
 - Hebben ze een avondprogramma waarvoor jij dingen kan/moet regelen?
 -
 -

Wanneer de groep wil dat jij activiteiten regelt / organiseert, doe dit zo snel mogelijk! Contacteer direct het zwembad / de rodelverhuur / de disco en bespreek het gelijk met de buschauffeur! Dit vergroot de kans op slagen!

Elke avond

- Evalueer met de begeleiders van de groep hun ervaringen van de dag.
- Evalueer de lessen met de skileraren, zijn er problemen/dingen, die de begeleiders van de groep moeten weten?

De laatste avond

- Check hoe laat de groep de volgende dag de kamers moet verlaten. (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Mag er nog (kosteloos!) gedoucht worden? (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Hoe laat het laatste diner (indien geboekt)? (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Is er een skibus geregeld voor de volgende ochtend? (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Wanneer en hoe skimateriaal inleveren de volgende dag? (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Hoe laat wil de groep vertrekken? (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Informeer tijdig de buschauffeur! De laatste dag zal hij voornamelijk slapen en kan hij NIET gestoord worden!

- Vraag aan de buschauffeur wanneer hij de bagage in de bus wil hebben. (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Leg uit waar men de skipassen kan inleveren. (Dit kun je ook al eerder vragen!)
- Check bij de accommodatie waar de bagage neergezet kan worden. (Dit kun je ook al eerder vragen!)
-

Laatste dag

- Is iedereen goed geïnformeerd? Hotel, buschauffeur, skiverhuur, skileraren en begeleiders van de groep?
- Zijn alle kamers tijdig verlaten?
- Zijn alle sleutels ingeleverd?
- Zijn alle kamers in orde?
- Is al het materiaal ingeleverd en is alles in orde?
-
-

Vlak voor vertrek

- Alle bagage in de bus?
- Niets vergeten?
- Alles in orde bij de accommodatie & skiverhuur?
-

Tijdens / na de reis

- Geef mensen een half uur van tevoren een seintje voor aankomst.
- Vraag aan de groep om de bus schoon achter te laten.
- Groep en buschauffeur bedankt?
- Geen spullen achtergebleven?

Wanneer aankomst veel vroeger dan gepland is, geef dit tijdig door aan de begeleiders zodat dit aan de school kan worden doorgegeven en zij ouders kunnen bellen!

8 Contactgegevens Lever Reizen

Lever Reizen is bereikbaar van maandag t/m vrijdag, van 9:00 – 17:30. In de winter is Lever Reizen buiten kantooruren 24/7 bereikbaar op het Lever Reizen noodnummer.

Tel: 0172-631760 (algemeen)

Tel: 0172-631765 (noodnummer, 24/7 bereikbaar)

Fax: 0172-631769

info@leverreizen.nl (algemeen)

planning@leverreizen.nl (planning begeleiders en reisleiders)

Bezoekadres: Italiëweg 19a
2411 NR Bodegraven

Postadres: Postbus 136
2410 AC Bodegraven

www.leverreizen.nl/leraar (algemene pagina met informatie voor instructeurs)

<https://travels.leverreizen.nl/instructors> (login pagina ski- en snowboardbegeleiders)

Facebook <https://www.facebook.com/leverreizen>

Instagram <https://www.instagram.com/leverreizen>

Youtube <http://www.youtube.com/LeverReizenBV>

Facebook groep voor ski- en snowboardbegeleiders (besloten)

<https://www.facebook.com/groups/lrinstructeur/>