



## HOF VAN SAKSEN

# DUTY REGLEMENT

### 1. Wat is het doel van de duty?

De duty is het gehele jaar, 24 uur per dag, continu beschikbaar als een vertegenwoordiger namens het MT, actief als gastheer/gastvrouw richting gasten en collega's. De duty is bereikbaar via het duty telefoonnummer en draagt een alarmpager bij zich.

### 2. Weekduty / weekendduty

- De weekduty start op maandag om 9.00 uur en eindigt vrijdagmiddag na overdracht van de weekduty aan de weekendduty. De weekendduty start na overdracht op vrijdagmiddag en eindigt maandag om 9.00 uur na overdracht.
- De weekduty wordt ingevuld door de Manager Safety & Security Coördinator. De weekduty wordt ondersteund door Security. De weekduty wordt ingeschakeld bij calamiteiten, indien er extra ondersteuning of nazorg nodig is.
- De weekendduty wordt ingevuld door diverse aangewezen managers en verantwoordelijken die volgens het dutyrooster zijn ingepland. De weekduty wordt ingeschakeld bij calamiteiten, indien er extra ondersteuning of nazorg nodig is. De weekduty wordt ondersteund door Security.

### 3. Aanwezigheid

- De weekduty (Safety & Security Coördinator) is aanwezig volgens eigen regulier rooster. Bij vakantie of ziekte wordt de duty overgedragen aan een collega die weekendduty invult.
- De weekendduty is op zaterdag en/of zondag aanwezig en overnacht eventueel op het resort. Bekijk het weekrooster en kies de weekenddag waar je ziet dat het minste collega managers aanwezig zijn. Indien er een nieuwe medewerkersbijeenkomst zijn, dan wordt je daar verwacht.
- Elke afzonderlijke weekendduty vult minimaal één keer per jaar de duty in met een overnachting van zaterdag op zondag.
- De weekendduty stemt zelf met Front Office af welke accommodatie beschikbaar is. Het is toegestaan om samen met inwonende gezinsleden in de boerderij te verblijven in het dutyweekend.

### 4. Duty ondersteuning door Security

De vastlegging van calamiteiten wordt verzorgd door security in samenwerking met de Safety & Security Coördinator, aanwezige BHV'ers en Front Office.

### 5. Invulling duty

- De weekendduty kan tijdens het eigen dutyweekend gebruik van ontbijt, lunch en/of diner op repre, inclusief voor de inwonende gezinsleden. Elke afzonderlijke weekendduty zorgt minimaal voor één horeca ervaring per jaar.
- Elke afzonderlijke weekendduty maakt gebruik van minimaal één faciliteit of activiteit per jaar, indien van toepassing op repre, inclusief inwonende gezinsleden.
- De weekendduty maakt zelf de inschatting of er voldoende capaciteit is voor het horeca / activiteiten / faciliteiten bezoek bij beschikbaarheid.
- De duty leest dagelijks de dagrapportages van Security en de problemenlijst van Front Office die via mail verstuurd worden. Zo nodig neemt de duty actie indien situaties niet duidelijk zijn opgesteld of reden zijn tot actie.

- De duty maakt een ronde over het resort. Je bent zichtbaar voor collega's en gasten in de rol van gastheer of gastvrouw. Denk hierbij aan:
  - Het bijwonen van line-ups.
  - Bezoek aan Front Office om te peilen hoe de wissel is verlopen.
  - Aanknopen van gesprekken met gasten en collega's.
  - Belangstelling tonen en vragen wat er speelt en leeft onder de collega's.
  - Probeer signalen op te vangen en kijk of je een WOW moment voor een gast of collega kan maken.
  - Neem de tijd om door de ogen van gasten en medewerkers te kijken.
  - Probeer op verschillende afdelingen gasten en collega's te spreken.
  - Bespreek ook excessen met de desbetreffende manager als die weer aanwezig is.
- Elke maand is er op zaterdag een nieuwe medewerkersbijeenkomst. De weekendduty overlegt met Park Management welke rol hij/zij kan hebben aan de bijeenkomst. Bijvoorbeeld de presentatie, rondleiding of ondersteuning bij de training. Daarnaast vertel je wat je in jouw rol als weekduty doet.
- Het doorlopen van het duty controleformulier (map: MTeam – Duty – Duty reglement en formulieren – Controleformulieren).

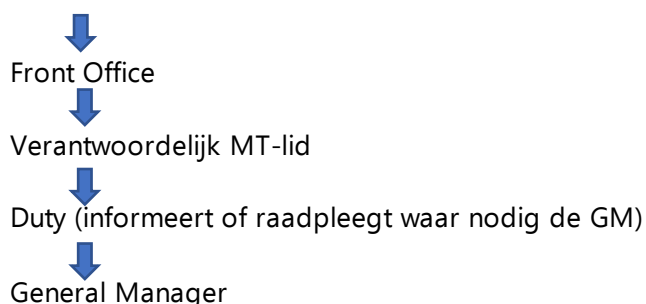
## 6. Bevoegdheden weekduty

- Bij twijfel, in meestal niet alledaagse situaties en calamiteiten, dient de duty de General Manager of diens plaatsvervanger te consulteren en/of onmiddellijk te laten oproepen.
- In geval van calamiteiten handel je volgens de instructies van het bedrijfsnoodplan. Neem het noodplan regelmatig door zodat je weet welke actie je moet nemen.
- Een vervangend verblijf dient in overleg met de Manager FO of General Manager te worden besloten.

## 7. Communicatielijnen bij klachten

De verantwoordelijkheid voor de juiste afhandeling van een klacht ligt ten eerste bij de afdeling waar de klacht is ontstaan, daarna bij Front Office, vervolgens bij het verantwoordelijk MT-lid of bij diens afwezigheid de duty.

Afdelingsmanager (probeer klachten eerst binnen je afdeling op te lossen)  
*betreft het een klacht buiten eigen afdeling, breng de gast in contact met Front Office*



## 8. Nazorg

- Security is primair verantwoordelijk voor nazorg en naar inschatting heeft de duty hier een extra rol in. De duty wordt ingeschakeld door Security wanneer specifieke of extra ondersteuning, nazorg of advies gewenst is. Ook tijdens calamiteiten dient de duty ingeschakeld worden.
- Het kan echter voorkomen dat er behoefte is aan een "hogere instantie" of diens advies, indien een klacht de afdeling overstijgt of indien de afdeling of Front Office niet aan de wens van de gast kunnen voldoen. Dan is de duty het eerste aanspreekpunt.
- De rol van duty is geen overnemende, maar een rol vanuit het oogpunt nazorg.
- Bij een klachtenmelding, die niet door de betreffende afdelingsmanager of Front Office kan worden opgelost, neemt de duty contact op met de gast en probeert alsnog de klacht op te lossen. Dit zal dan veelal om ernstige klachten gaan. Het is van groot belang dat de afdeling of Front Office de duty en eventueel General Manager zo spoedig mogelijk op de hoogte stelt, het liefst nog op het moment dat de gast nog op de afdeling is. Hoe sneller er naar tevredenheid van de gast een oplossing is gevonden, des te 'kleiner' blijft de klacht. Het streven is de klacht opgelost te hebben voordat de gast het resort verlaten heeft.
- Na elk overlijden, ongeval of diefstal neemt de duty contact op met de gast en geeft een passende vorm van nazorg. Hierover vindt tussen de betrokkenen overleg plaats, ter voorkoming dat zaken mislopen, dubbel worden gedaan of zelfs niet op prijs worden gesteld.
- Denk ook aan eventuele nazorg voor collega's. Mocht een collega een heftige calamiteit meemaken, dan kan je in overleg met de Safety & Security Coördinator en/of de HR Business Partner, slachtofferhulp aanbieden; Traumaloket. Je kan de werkwijze bekijken via <https://hofiaan.nl/dienstverband/>, klik vervolgens op "werkwijze".

## 9. Overdracht en verslag

- De verantwoordelijkheid voor de opvang en juiste registratie van de klacht ligt bij Front Office. Duidelijk dient te worden vermeld welke medewerker de klacht/oplossing in behandeling heeft genomen, met wie er overleg heeft plaatsgevonden en de oplossing dan wel de nog te nemen actie die is afgesproken. Van grotere ongevallen legt Security een administratie vast. Alle ongevallen in de Bounz / Pool worden door de afdelingen zelf ook bijgehouden.
- De duty rapporteert aan het eind van de dutydienst schriftelijk alle van belang zijnde klachten, schades, ongevallen en wetenswaardigheden, die zich in de betreffende dienst hebben voorgedaan. Dit rapport wordt per mail verstuurd naar de Security en de Safety & Security Coördinator.

## 10. Praktische zaken

- Het duty rooster wordt per jaar opgesteld door de afdeling Park Management, rekening houdend met de voorkeuren die van te voren zijn opgevraagd.
- Nadat het dutyrooster definitief is, kan alleen onderling gewisseld worden wanneer zakelijke of privé zaken de duty verhinderen om aanwezig te zijn. Het is ook mogelijk om een deel van de duty dienst te ruilen. Wijzigingen dienen altijd schriftelijk per mail doorgegeven te worden aan de afdeling Park Management in verband met de consignatievergoeding.
- De weekendduty ontvangt € 115,- bruto voor een weekenddienst. De consignatie wordt door Park Management in Nostradamus toegekend.
- Indien de duty in geval van calamiteit opgeroepen wordt om naar het resort te komen, buiten de normale werktijd om, kan een extra reiskostenvergoeding worden gedeclareerd van € 0,28 per kilometer.

## 11. Richtlijnen bij een aantal zaken

Hieronder wordt een aantal zaken aangehaald, die wellicht aan de orde kunnen komen tijdens de duty.

### Diefstal

Indien er een geval van diefstal wordt gemeld zal, indien de gast dit wenst, door de gast aangifte moeten worden gedaan bij de politie. Wij dragen hiervoor geen aansprakelijkheid. Echter vanuit oogpunt nazorg zal de gast het waarderen indien er aandacht wordt gegeven aan deze vervelende situatie.

### Aansprakelijkheid in geval van schade:

Indien er door een gast/bezoeker schade wordt toegebracht aan onze eigendommen, is het volgende van belang. Maak een foto of beschrijf de schade en vermeld wie er aanwezig waren en vermeld de plaats van de schade. Ga na of de gast bereid is de veroorzaakte schade te vergoeden en stel hiertoe een verklaring op met ondertekening van de gast (zie bijgaand aansprakelijkheidsformulier). Mocht de gast niet bereid zijn om de schade te vergoeden, dan wordt er aangifte gedaan, na afstemming met de General Manager. Indien er sprake is van een aanzienlijke schade dient de politie direct te worden ingeschakeld voor het opmaken van een proces verbaal in overleg met de General Manager.

### Groepen

Het kan preventief werken indien de leider van een groep wordt benaderd met het verzoek rekening te houden met de omgeving, dus met andere gasten/buren e.d. Indien men zich hieraan niet houdt en wangedrag vertoont, dient er opgetreden te worden. Dit betekent dat, na overleg, de weekduty actie neemt richting de leider van de groep. Indien nodig volgt een mondelinge en/of schriftelijke waarschuwing met als gevolg dat bij herhaling de groep het resort moet verlaten. Wellicht raadzaam in dergelijke gevallen een nauw overleg te hebben met de GM. Mogelijk dient hierbij de politie te worden ingeschakeld na afstemming met de GM. In bepaalde gevallen kan aan personen die voor overlast zorgen een resortontzegging worden opgelegd. Bij voorkeur toesturen naar het huisadres van betrokkenen. Deze personen kunnen bij herhaling de toegang of aanwezigheid op het resort worden geweigerd. Security voert dit uit. Bij Excessen moet de dienstdoende duty worden geïnformeerd.

### Overlijden

Helaas komt het voor dat gasten komen te overlijden op ons resort. Probeer een juist beeld te krijgen van de situatie, laat je goed informeren over de precieze toedracht, de stand van zaken inclusief de ondernomen acties door collega's die erbij betrokken zijn. Zie er op toe dat de juiste acties worden en zijn genomen en voel aan of de familie prijs stelt op de eerste opvang en ondersteuning door Hof van Saksen. Verplaats je in de situatie dat de gast/familie geconfronteerd wordt met een overlijdensgeval. Laat blijken dat je er bent en informeer belanghebbenden over de precieze situatie zodat voorkomen wordt dat er doubleurs plaatsvinden of onnodige acties worden verricht. NB: *De leidinggevenden van Front Office verzorgen in geval van overlijden de interne communicatie richting Landal, zorgen dat er geen Amplex enquête wordt verstuurd en contacten de nabestaanden enkele weken na het overlijden.* Security verzorgt een specifiek rapport iom Front Office van het incident. Bij een overlijdensgeval kan je te allen tijde contact opnemen met de General Manager die eventueel de situatie van je over kan nemen.

### Informeren General Manager

In het geval dat er politie of een ambulance naar het resort komt, dient de duty naar inschatting van de ernst van de situatie zelf in te schatten of de General Manager geïnformeerd dient te worden. Wanneer een traumahelikopter naar het resort onderweg is, dient de duty onmiddellijk de General Manager te informeren.

## 12. Dutymap

- Hierin staat alle informatie vermeld m.b.t. de taken, verantwoordelijkheden en calamiteiten.
- De dutymap is digitaal te vinden: X – Mteam – Duty
- Tevens zijn er diverse formulieren aanwezig in deze digitale map.
- Ook is de digitale versie van het bedrijfsnoodplan aanwezig. De printversie is aanwezig op het kantoor Security.
- De ingevulde controleformulieren + weekverslagen dienen aan het einde van de betreffende duty-periode toegevoegd te worden in de dutymap.