



Introductiemap

Vereniging Levenskans voor Allen

Wereldwinkel Haastrecht

Bijlagen

- 1. Voorwoord
- 2. Informatie over de vereniging
- 3. Praktische tips en trucs
- 4. Regels t.v.v. winkeldiefstal
- 5. Vrijwilligers en winkeldienstrooster
- 6. Kassa en pin instructie
- 7. Telefooninstructie
- 8. Actuele medewerkerslijst

1. Voorwoord

Nieuwe vrijwillig(st)er,
van harte welkom bij de Vereniging Levenskans voor Allen.

Om je een beetje wegwijs te maken in onze vereniging, hebben we deze map samengesteld.

Lees deze aandachtig door en schroom niet om vragen te stellen aan een bestuurslid of een van de andere vrijwilligers.

2. Informatie over de vereniging

De vereniging Levenskans voor Allen is opgericht op 19 maart 1980.

De vereniging heeft tot doel:

- Verstrekken van informatie over de derde wereld aan haar leden en anderen
- Stimuleren van projecten in de derde wereld
- Verkopen van goederen afkomstig uit de derde wereld

Om deze doelstellingen te realiseren wordt er een nieuwsbrief uitgegeven (6x per jaar) en is informatie te vinden in de wereldwinkel. Er is ook een website www.wereldwinkelhaastrecht.nl

In de winkel worden naast fair trade producten ook producten verkocht die biologische zijn verwaardigd en waarbij duurzaamheid een grote rol speelt. Daarnaast ondersteunt de vereniging, als het resultaat het toelaat projecten welke de leefbaarheid in een derde wereldland bevordert. Bij voorkeur zijn er mensen uit onze directe omgeving bij betrokken die dicht bij het project staan.

De wereldwinkel in Haastrecht is begonnen in de schuur bij een van de vrijwilligers. Na 20 jaar, in 2000, is een winkelpand betrokken aan de Hoogstraat, waar de winkel nog steeds gevestigd is.

De rechtsvorm is een vereniging.

Minimaal één keer per jaar wordt een ledenvergadering gehouden.

Het bestuur van de vereniging heeft de zorg voor de dagelijkse gang van zaken zoals:

- Het op orde houden van de boekhouding
- Het onderhouden van externe contacten, zoals met de Ondernemingsvereniging Haastrecht (OVH)
- Het onderhouden van contacten met de vrijwilligers en de verschillende commissies
- Het organiseren van de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering.

Het bestuur komt ongeveer één keer per zes weken bijeen. Zodra de notulen van de bestuursvergadering zijn goedgekeurd, wordt een kopie van deze notulen op het prikbord gehangen in de keuken van de winkel. Als je een vraag hebt aan het bestuur, kan je altijd één van de bestuursleden aanspreken. Ook ben je van harte welkom een bestuursvergadering bij te wonen. Meld je hiervoor aan bij één van de bestuursleden.

De samenstelling van het bestuur is te vinden op de website.

De taakverdeling van het bestuur hangt op het prikbord in de keuken.

Een van de belangrijke en meest zichtbare activiteiten van de vereniging is het verkopen van eerlijke producten in onze wereldwinkel.

Naast de winkel worden er ook producten verkocht op jaarmarkten, braderieën, kerstmarkten en in kerken.

Er zijn verschillende commissies actief die de activiteiten verzorgen

Activiteitencommissie

Om de winkel 'op de kaart' te houden is de commissie actief voor leden en niet-leden. Zo zorgt de commissie dat de vereniging vertegenwoordigd is op de jaarmarkt met leuke attracties voor jong en oud. Op de Proeverij die in september in Haastrecht wordt gehouden is de wereldwinkel ook altijd van de partij.

De commissie zorgt ervoor, als er een braderie of jaarmarkt is, dat de kraam goed gevuld is en er vrijwilligers worden benadert die in de kraam actief willen zijn.

Nieuwe actieve ideeën zijn altijd welkom, daarvoor kan je één van de commissieleden benaderen.

Inkoopcommissie

Deze commissie bestaat uit enkele inkopers. Afgewisseld gaat elke inkoper, eens in de zes weken naar de Culemborg om in te inkopen..

In Culemborg is een concentratie van groothandelaren die vele artikelen afkomstig uit Afrika, Azië, Latijns- Amerika verkopen.. De inkopers letten op kwaliteit, prijsklassen en wat haalbaar is in onze regio. De meeste food-producten worden one line besteld.

De vrijwilligers zijn welkom om een keer mee te gaan als iemand van de inkoopcommissie inkopen gaat doen.

Op het rooster wordt de eerst volgende inkoopdata vermeld.

Bel even met een van de mensen van de inkoop als je mee wilt.

Ook krijgt men wel eens een vraag van de klant over een artikel dat op voorraad was of een vraag naar een artikel dat de klant zou willen aanschaffen.

Bestellingen

Krijgt je een vraag van een klant die een artikel wil dat niet meer op voorraad:

In de groene map zit achter het tabblad "bestellingen" een lijst, waarop je dat kan noteren. Noteer naam en telefoonnummer van de klant en zeg dat hij wordt gebeld als het product weer op voorraad is.

De inkoopcommissie zal het artikel bij inkopen en de klant bellen.

Publiciteitscommissie

De publiciteitcommissie verzorgt de website
www.wereldwinkelhaastrecht.nl

(mail adres: info@wereldwinkelhaastrecht.nl)

De website verstrekt informatie over producten

Je kunt er recepten vinden en informatie over de projecten die worden ondersteund.

Verder zullen hier de activiteiten zoals de beurs, markten e.d. op worden vermeld.

Als je ook een bijdrage wil leveren voor de website, een artikel of nieuws wat voor de verenigingen en de winkel interessant is neem dan even contact op met de publiciteitscommissie.

Naast de website zal er voor de leden een nieuwsbrief worden uitgegeven (digitaal en/of de papieren versie).

Daarnaast zorgt de commissie voor persberichten en advertenties.

Verder zijn er nog tal van andere activiteiten, zoals het onderhouden van het winkelpand en het maken van het winkeldienstrooster. Soms wordt er een beurs georganiseerd, waarbij niet alleen een beroep wordt gedaan op de vaste commissies, maar waar ook zeker hulp van de andere vrijwilligers zeer welkom is.

De samenstelling van de commissies kan je terugvinden op de medewerkerslijst

De commissies kunnen meestal wel versterking gebruiken.

Is het iets voor je? Meld je aan.

3. Praktische tips en trucs

Hieronder volgen een aantal praktische aanwijzingen voor de vrijwilligers die in de winkel staan. Wanneer je net begint met winkeldiensten, is het handig om deze aanwijzingen goed in je op te nemen. Echter, ook na een tijdje kan het goed zijn om de zaken opnieuw door te nemen en je geheugen even op te frissen.

Kennis

- Zeker voor nieuwe vrijwilligers is het goed om alle producten in de winkel te bekijken (wat is het, waar komt het vandaan, wat kost het...) Zo leer je het assortiment kennen.
- In de keuken staan mappen met achtergrondinformatie over diverse producten. Verder liggen achter de toonbank flyers en folders met informatie.
- Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe de kassa werkt. De kassa-instructie zit ook in deze map. Het bedienen van de kassa kan lastig zijn. Vooral bij zaken die weinig voorkomen zoals het innen van cadeaubonnen, contributies e.d. Als iets verkeerd is gegaan bij het aanslaan op de kassa, schrijf er dan even een briefje bij voor de penningmeester, met wat er is gebeurd. Voor de penningmeester maakt dat het een stuk eenvoudiger om de zaken recht te trekken.
- Bij de kassa ligt een aantekening boekje waar vrijwilligers wetenswaardigheden in schrijven of vragen stellen. Lees dit schrift elke keer als je in de winkel komt even door en maak er zelf natuurlijk ook gebruik van als je wat te vertellen of te vragen hebt aan andere vrijwilligers.

Vaardigheden

- Begroet iedere klant.
- Vraag of de klant hulp nodig heeft of zelf wil rondkijken.
- Laat de klanten vrij rondkijken zonder ze uit het oog te verliezen.
- Houd de winkel schoon en zorg dat alles netjes blijft.

Winkel algemeen

- Doe de bestellingen in de bestelmap
- Geen losse briefjes in de winkel, maar graag alles in het schrift noteren.
- Spullen voor eigen gebruik opschrijven op de kassastaat.
- Wanneer een artikel bijna niet meer op de plank staat leeg is, vul deze dan aan. Kijk eerst of het nog in de keuken staat, zo niet haal het dan uit de schuur. Prijzen en op de plank zetten. Haal de artikelen die er nog staan naar voren.

Let hierbij op dat de producten met de oudste houdbaarheidsdatum vooraan komen te staan.

- De etalage en de driehoek bij de keukendeur worden door een paar vrijwilligers regelmatig opnieuw ingericht. Hier dus liever geen wijzigingen in aanbrengen, tenzij er wat uit verkocht wordt. Vul de lege plek in steil aan.
- Let erop dat er geen food-producten op de grond mogen staan.
- Verder het dringende verzoek dozen en doosjes zo plat mogelijk te maken, zodat het oud papier beter in de container past.
- Wanneer er iets kapot is in de winkel, meldt dit bij het bestuur.
- In de winkel worden geen posters opgehangen die door derden zijn aangereikt. We willen voorkomen dat er posters met bepaalde onderwerpen worden opgehangen waar niet iedereen achter kan staan. Als iemand een poster of een folder heeft, kan deze wel onder de aandacht worden gebracht bij de vrijwilligers door de poster/folder op te hangen in de keuken.
- Berg de sleutel van de winkel tijdens je dienst op in de la onder de toonbank. Vooral bij de ochtenddiensten is het van belang dat degene die je aflost aan het eind van zijn/haar dienst de sleutel kan vinden.
- Zet voor het afsluiten van de winkel de thermostaat van de verwarming laag. De lichtknop van het licht in de winkel zit net achter de voordeur. Vergeet deze dus niet uit te doen wanneer je de winkel afsluit.

In ontvangst nemen van goederen (food)

Controleer de pakbon met de geleverde goederen.

Geef zo veel mogelijk de pallet en koelbox direct mee terug (statiegeld)
Teken de pakbon af.

Schrijf op de pakbon de houdbaarheidsdatum van de goederen en ruim indien mogelijk de goederen op de juiste plaats weg in de schuur. De pakbon met de houdbaarheidsdatums leg je in de la van de toonbank. Degene die de houdbaarheidsdata vastlegt de lijst heeft bijgewerkt wordt de pakbon in de daarvoor bestemde map opgeborgen.

4. Regels ter voorkoming van winkeldiefstal

- Hang nooit de held(in) uit; bij ‘geld of je leven’ is het altijd je geld.
- Kijk de klanten bij binnenkomst even aan en begroet ze.
- Houd een zenuwachtige klant extra in de gaten, informeer naar zijn wensen; geef groepjes kinderen extra aandacht.
- Wanneer je ziet dat een klant iets wegstopt, ga er heen en vraag of je het misschien alvast kunt inpakken, of op de toonbank kan leggen.
- Wanneer een klant er met een product vandoor gaat, noteer eerst het signalement en bel dan de politie.
- Zeg nooit tegen een klant dat hij iets gestolen heeft of een dief is; dat moet eerst wettelijk bewezen worden.
- Je mag nooit ongevraagd in de tas van de klant kijken of hem fouilleren.
- Zet diefstalgevoelige artikelen op overzichtelijke plaatsen.
- Presenteer de producten zo, dat je overzicht houdt op de winkel.
- Plaats de telefoon zo, dat je voortdurend de winkel in de gaten kunt houden.

Telefoonnummer politie: 0900-8844

Spoedeisende meldingen: **112**

Niet spoedeisende meldingen: 0900-8844

5. Vrijwilligers en winkeldienstrooster

- Eén à twee keer per jaar wordt een vrijwilligersavond georganiseerd. Dit is een informele avond, waarbij het onderlinge contact voorop staat. Het bestuur praat de vrijwilligers bij over de laatste nieuwtjes en er is gelegenheid voor de vrijwilligers om vragen te stellen en of ideeën aan te dragen.
- Voor de vrijwilligers van de vereniging geldt een collectieve vrijwilligersverzekering die via de gemeente Vlist is afgesloten.
- Als je weet dat er bij één van de vrijwilligers zelf (of naaste familie) een bijzondere gebeurtenis plaatsvindt (bijvoorbeeld huwelijk, geboorte of ziekte), geef dit dan door aan de secretaris. Deze zal er dan voor zorgen dat daar aandacht aan wordt geschonken namens de vrijwilligers.
- Het winkeldienstrooster wordt elke keer voor 3 à 4 maanden gemaakt en per e-mail of (indien je geen e-mailadres hebt) thuis bezorgd. Bij het rooster wordt ook altijd een medewerkerslijst verspreid met de telefoonnummers van de vrijwilligers.
- Wanneer je weet dat je een periode niet beschikbaar bent, bijv. vanwege vakantie, geef dit dan door voordat het nieuwe rooster gemaakt is.
- Op de medewerkerslijst staan een aantal vrijwilligers die niet in het winkeldienstrooster zijn opgenomen, maar wel diverse andere taken hebben. Er staan ook vrijwilligers op de lijst die aangegeven hebben dat zij reserve willen zijn. Doe dus als eerste een beroep op hen als je een dienst wilt ruilen of verhinderd bent.
- Wanneer je een dienst ruilt, geef dit door aan degene waarje de sleutel ophaalt. Hij of zij is dan op de hoogte wie de sleutel komt ophalen.
- Reserve sleutel
Voor noodgevallen is er bij atelier Natuurschatten een reserve sleutel

6. Weekstaat en kassa en pin instructie

Bij aanvang winkeldienst:

Kassa en pinapparaat aanzetten:

Draai de sleutel van de kassa op de REG stand.

Tel de inhoud van de kassa- lade. De kassa- lade gaat open door op de TL/AT/NS toets te drukken.

Weekstaat

Vul je naam in en vul het zojuist getelde bedrag in op de weekstaat.

Draai de weekstaat om zodat je de bedragen die worden gepind kunt opschrijven.

De kassa is ingedeeld in 6 artikelgroepen:

1. Food en boeken (9 % btw prijsstickers wit met bouw/zwart)
2. **Kunstnijverheid en wijnen (21 % btw Prijsstickers wit met rood)**
3. Contributie
4. Cadeaubonnen

Bij de volgende twee groepen eerst de SHIFT toets indrukken:

5. afgeprijsd food en boeken
9 % btw prijsstickers wit met bouw/zwart)
6. **afgeprijsd kunstnijverheid en wijnen**
(21 % btw Prijsstickers wit met rood)

Pakketjes

De pakketjes zijn genummerd.

Onder de weekstaat zit een blad met nummers van de pakketjes

Hier staat vermeldt de pakketjes zijn samengesteld

Voorbeeld:

nummer;	totaal prijs	9 %	21%
pakket 1	€ 10,--	€ 5,--	€ 5,--
Pakket 2	€ 7,20	€ 3,05	€ 4,15

Als je een pakketje verkoop kijk je even op de lijst hoe de samenstelling van het pakketje is.

Vervolgens sla je het in twee groepen aan in de kassa.

Als voorbeeld:

Je koopt pakket 2: Aanslaan € 3.05 met artikelgroep 1 en € 4,15 als artikelgroep2

Het aanslaan van de verkochte artikelen:

- Bedrag intoetsen (zonder de decimaal of punt te gebruiken; 5,60 dus als 560)
- Productgroep intoetsen (groepen hoger dan 4 eerst SHIFT indrukken)
- Volgende bedrag(en) intoetsen etc.

Meerdere stuks van dezelfde prijs en productgroep

Wordt van 1 productgroep meerdere stuks gekocht met dezelfde prijs:

- Eerst het aantal ingeven (bijv. 5).
- Op de X/TM knop drukken.
- Het bedrag en de productgroep aanslaan.
- Volgende bedrag(en) intoetsen etc.

Als alle producten zijn aangeslagen:

- Druk op #/ST. Het totale bedrag verschijnt in het display.
- Wordt gepast betaald, druk dan op TL/AT/NS en kassa gaat open.

- Wordt niet gepast betaald, geef dan na het drukken van #/ST het bedrag in wat wordt gegeven en druk dan op TL/AT/NS
Nu verschijnt in het display het terug te geven bedrag en de kassa gaat open.

Als er gepind wordt:

Artikel aanslaan op de kassa zoals gebruikelijk

Toets het te betalen bedrag in op het pin apparaat, pas van de klant in de chiplezer en klant typt zijn pincode in.

Contactloos kan ook.

Het apparaat typt een bon.

Stop deze bon in het doosje bij je z Stand (zie einde dienst)

Schrijf het pin bedrag op de kas weekstaat.

Verkeerde handeling op de kassa

Een foutieve aanslag kun je opheffen door op CL te drukken.

Geeft de kassa een foutmelding aan kijk dan in het instructieboekje van de kassa.
(ligt in de la)

Verkeerde handeling PIN

Verkeerde bedrag ingetypt: druk de clear toets in.

Transactie afbreken: druk de cancel toets in

Foutieve bonnen

Maak er een aantekening op en doe de bon in het doosje.

Uitgeven cadeaubon

- De waarde van de cadeaubon aanslaan op de kassa met productgroep 4
- In de la van de toonbank ligt een lijst waarop de uitgifdatedatum van het cadeaubon nummer genoteerd dient te worden.

Inlevering cadeaubon

Wij accepteren: Onze eigen bonnen
 VVV bonnen
 OVH Bonnen

Let op geen bonnen van de landelijke vereniging van wereldwinkels (wij zijn geen lid)

Toets eerst op normale wijze de verkochte artikelen in.

Druk op #/ST. Het totale bedrag verschijnt in het display.

Toets dan na het drukken van #/ST het bedrag in van de cadeaubon en druk op CH en daarna op TL/AT/NS.

(Het bedrag van de cadeaubon is in mindering gebracht.)

Zet een paar strepen door de cadeaubon en zet de datum van inname erop.

Is het een door ons uitgegeven bon dat op de lijst van de uitgegeven cadeaubonnen bijwerken.

Ingenomen bonnen in het doosje bij de z stand opbergen.

Teruggave artikel

Kan niet via de kassa worden verwerkt.

Geld teruggeven en noteren op aangegeven ruimte op de weekstaat.

Uitgaven

Kan niet via de kassa worden verwerkt. Als er onkosten worden gemaakt en dit bedrag wordt uit de kassa gehaald, dan noteren op aangegeven ruimte op de weekstaat en onkostenbon in de kassalade achterlaten.

Ontvangen contributie

Als een lid de contributie contant in de winkel komt betalen, het bedrag aanslaan bij productgroep 4. Onder de weekstaat ligt een lijst, waarop naam en adres van het betalende lid moet worden genoteerd. Zo mogelijk ook het lid nummer.

Dit is heel belangrijk, want anders worden mensen er ten onrechte aan herinnerd dat zij nog contributie moeten betalen.

Handeling bij het einde van de winkeldienst

Aan het eind van elke winkeldienst moet een kassa overzicht uitgedraaid worden, een zogeheten Z rapport.

- Draai de kassasleutel in stand Z/PGM en druk op TL/AT/NS.
- Het totaal van de uitgedraaide strook moet ingevuld worden op de weekstaat.
- Het totaal staat onder aan de bon, net boven de datum.
- Weekstaat dan optellen
- Tel de gepinde bedragen bij elkaar op en vermeldt dit bedrag op de kasstaat. Breng het opgetelde pin bedrag in mindering op de weekstaat. Na het vermindering van het pinbedrag blijft het saldo over wat werkelijk in kas hoort te zijn. Tel de inhoud van de kassa en vermeldt dit bedrag op de weekstaat met de eventuele kasverschillen.
- Laat de bon van de Z stand tezamen met de pinbonnen stand achter in het doosje.
- Zet de kassa uit.
- Het display wordt uitgeschakeld.
- Zet het pinapparaat uit.

Een veel voorkomende fout is, dat men een X stand uitdraait. (De sleutel is dan niet vergenoeg doorgedraaid.

Kijk dus goed op de bon of er duidelijk een Z op je strook staat.

Eigen verbruik, breuk en /of over de datum

Als er spullen uit de winkel genomen worden voor gebruik in de keuken (koffie of thee etc.), dan kan dit aangegeven worden op de weeklijst.

Hierop staat rechts bovenin een ruimte waar aantal en verkoopprijs kan worden ingevuld. Deze ruimte kan ook worden gebruikt voor breuk en/of over de datum.(graag omschrijven)

7. Telefooninstructie

- De telefoon mag nooit uit.
- Elke zaterdagochtend wordt de telefoon opgeladen door de degene die winkeldienst heeft.
- Als het beltegoed op is, geef dat door aan het bestuur.