



TOEKAN TOPPER SPELREGELS

WELKOM BIJ VAN DER VALK

WELKOM IN ONS TEAM!

We zijn heel blij dat je voor een baan in ons hotel hebt gekozen! We gaan ervoor zorgen dat je je zo snel mogelijk thuis voelt in ons team. In de eerste periode leer je veel nieuwe collega's kennen en krijg je veel informatie te verwerken. Daarom hebben we dit handboek voor je samengesteld, zodat je alle belangrijke informatie en werkafspraken rustig kunt nalezen als het nodig is.

Teveel regels zijn niet goed, maar om onze gasten dagelijks in de watten te kunnen leggen, ons reviewcijfer én het werkplezier hoog te houden, verwachten wij van je dat je je aan de spelregels en afspraken zult houden die in dit handboek beschreven staan. Op die manier werken we allemaal met veel plezier samen als team en komen onze gasten graag terug!

Mocht je na het lezen van dit handboek vragen hebben, stel ze dan gerust aan één van ons of je één van je nieuwe collega's!

Veel succes en plezier in je nieuwe baan en vergeet niet:

Service
with a smile!



*Marije van der Valk
Thijs Boomkens*

**Directie
Van der Valk Hotel Nijmegen-Lent**



WELKOM



gast·vrij

(bijvoeglijk naamwoord, bijwoord)

1. gul in het ontvangen van gasten

GASTVRIJHEID

Gastvrijheid staat in ons hotel op nummer één. De gast staat centraal en we verwachten van jou volledige inzet om het onze gasten naar de zin te maken! Dit begint met:

- een glimlach op je gezicht
- op een vriendelijke toon communiceren
- interesse tonen in onze gasten
- ervoor zorgen dat je de gast ziet
- alert zijn op de wensen van onze gasten

Als je in het begin nog niet alles weet, vindt niemand dat erg, zolang je het maar op een vriendelijke manier brengt!

"Het spijt me, maar ik werk hier nog niet zo lang. Ik vraag het even aan mijn collega en kom dan gelijk bij u terug!"

MISSIE & VISIE

MISSIE

"Wij stellen ons ten doel de behoefte vanuit de leisure en zakelijke markt te overtreffen met een specifiek maar flexibel pakket aan faciliteiten voor beide doelgroepen. Dit maken wij waar door verregaande gastvrijheid te tonen waarbij wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid niet uit het oog verliezen. Iedere dag geven wij het beste van onszelf om de service, producten en diensten die kwaliteit te geven die door de gast gewenst wordt.

Wij geloven dat het volbrengen van deze missie geheel te beïnvloeden is door de betrokkenheid van onze medewerkers, management en directie, waardoor onze gasten een verblijf in Hotel Nijmegen-Lent ervaren als "thuis van huis"."

VISIE

"Wij bieden onze gasten te allen tijde een unieke beleving van huiselijkheid en gastvrijheid tegen een eerlijke prijs."

PERSONEELSZAKEN ALGEMEEN

REGISTRATIE WERKTIDJEN



Je werktijden worden geregistreerd door ons klokapparaat. Je vindt het klokapparaat in de keuken, naast het kantoor van de chefs.

AANVANG VAN JE DIENST

- Je bent altijd 5 minuten vóór aanvang van je dienst in werkkleding aanwezig op de werkvloer.
- Gebruik je klokpasje om jezelf in te klokken. Dit pasje krijg je van PZ wanneer je in dienst komt.

EINDE VAN JE DIENST

- Als je leidinggevende toestemming heeft gegeven, gebruik je je klokpasje weer om jezelf uit te klokken. Je gewerkte uren worden vervolgens door je leidinggevende in Boog geaccordeerd.

NIET DOEN:



- eerst inklokken **en** dan pas omkleden!

ZIEKMELDEN



Voel je je niet helemaal lekker of een beetje brak? Dan kom je natuurlijk gewoon naar je werk. Wel zo collegiaal! Ben je écht ziek? Dan meld je dit zo:

ZIEKMELDEN

- Je belt ruim vóór aanvang van je dienst (maar uiterlijk 10.00 uur op de dag zelf) naar het hotel via 024 792 02 00, vraagt naar de **dutymanager** en vertelt de reden van je afwezigheid
- Je spreekt met je leidinggevende of PZ af hoe je ons op de hoogte houdt van je afwezigheid.
- De eerste ziektedag is een zogeheten 'wachtdag' en voor rekening van de medewerker.
- Als je ziek bent, moet je thuisblijven en telefonisch bereikbaar zijn. Als je op een ander adres verblijft, laat je dit weten aan personeelszaken.

NIET DOEN:



- ziekmelden **via** What's App
- niet op **komen** dagen zonder **melding**

VRIJ VRAGEN & VAKANTIE OPNEMEN

Vakantie

Voor ieder uur dat je werkt, bouw je vakantie-uren op. Je kunt deze uren opnemen door in Booq verlof aan te vragen. **Verlof moet je minimaal 4 weken vóórdat je vrij wilt zijn, indienen.**

Stap 1

Ga in de app 'Booq' naar 'Mijn Rooster' en klik op de dag dat je vrij wilt zijn. Vervolgens klik je op het blauwe plusje onderin je scherm. Je ziet dan 3 pop-ups: 'onbeschikbaar', 'beschikbaar' en 'verlof'. Kies hier voor 'verlof'. Je komt nu in een scherm waarin je kunt aangeven welke periode je vrij wilt zijn en of je deze vrije dag(en) wilt verrekenen met 'tijd voor tijd' (reeds opgebouwde overuren) of vakantie-uren.

Stap 2

Je wacht tot je leidinggevende je verlof heeft goedgekeurd. Je krijgt hiervan een melding in Booq, ook zie je in je rooster gele bolletjes op de dagen dat je verlof is goedgekeurd.

Stap 3

Is je verlof goedgekeurd in Booq? Yes, de vakantie/het festivalkaartje/concert mag geboekt worden!



***EERST** vrij vragen en akkoord krijgen,
DAN PAS vakantie boeken of kaartje kopen voor een festival!*

1



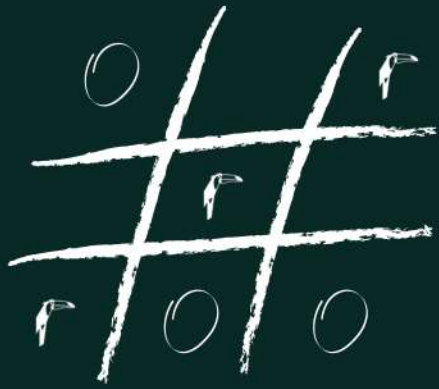
Wil je **vrij op een feestdag** (Pasen, Pinksteren, Hemelvaart, Koningsdag, Moederdag, Vaderdag of kerst) of ga je naar een festival of concert en wil je daar vrij voor, dan gaat dit **altijd in overleg** met degene die het rooster maakt. Dit geldt ook voor de week van de **Vierdaagsefeesten!**

2



Wil je **een week of langer vrij** in een vakantie (carnavalsvakantie, meivakantie, zomervakantie, herfstvakantie, kerstvakantie) dan gaat dit **altijd in overleg** in overleg met degene die het rooster maakt.

December feestmaand! Hou er rekening mee dat je **3 van de 5 feestdagen** (24, 25 & 26 december / 31 december + 1 januari) wordt ingepland. Gezellig toch?



TOEKAN TOPPER SPELREGELS

(vals spelen mag niet)

ALGEMEEN

- Kom op tijd! Zorg ervoor dat je **5 minuten vóór aanvang van je dienst** in werkkleding aanwezig bent.
- Iedereen is verplicht zich aan de werkroosters te houden. Het rooster wordt minimaal 2 weken vooruit in Boog gepubliceerd.
- Verschijn fris en fruitig, vrolijk en met schone & gestreken kleding op het werk!



zorg goed voor jezelf!



BEREIKBAARHEID

- Kom bij voorkeur op de fiets of met het OV naar het hotel. Kom je met de auto, **dan parkeer je verplicht op 5, 6 of 7!**
- Je klokpas is tevens de sleutel voor de fietsenstalling!
- Het bedrijf kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diefstal van of beschadigingen aan (brom)fietsen en auto's. Laat geen waardevolle zaken achter in je auto en zet ingebouwde apparatuur met bluetooth uit.



DRANK/DRUGS

Tijdens het werk is het drinken van alcoholhoudende drank, of het verkeren onder invloed daarvan, ten strengste verboden. Ditzelfde geldt voor het gebruik van alle soorten drugs. Wanneer deze regel wordt overtreden volgt ontslag op staande voet.

ROKEN

Ons hele hotel is rookvrij. Roken mag uitsluitend vóór je werk, in je pauze en na het werk. Op het terrasje naast de kantine mag gerookt worden (hou het schoon!). Het is niet toegestaan om na 22.00 uur buiten op het dakterras van de kantine te zijn i.v.m. overlast.

ONGEWENST GEDRAG

Binnen ons bedrijf wordt agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag, op welk niveau dan ook, **niet geaccepteerd**. Wij hanteren het protocol "ongewenst gedrag" om ervoor te zorgen dat de werkomgeving vrij is van agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag.



Wanneer jij ongewenst gedrag ervaart (of constateert) kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van het hotel, Marijn Span. Met haar kun je in strikte vertrouwelijkheid je hulpvraag bespreken. Een afspraak maken kan via:

m.span@nijmegen.ualk.com

PERSONEELSMAALTIDEN & PAUZES

Per werkdag worden er kosten ingehouden op je salaris voor de drankjes en de personeelsmaaltijd (de 'huiskamer') die je onder werktijd gebruikt. De maaltijd kan worden uitgevraagd door een leidinggevende en wordt door het keukenteam gemaakt. Het is niet toegestaan om zelf maaltijden uit de keuken te halen of mee naar huis te nemen. Tijdens je pauze is eten & drinken uitsluitend toegestaan in de kantine op de 2e etage. Tijdens werktijd mag je gebruik maken van water, limonade, koffie & thee en je krijgt een muntje voor een blikje frisdrank. Lekker hoor!

BEZOEK AAN HET HOTEL OF RESTAURANT

Als je niet bent ingeroosterd ben je van harte welkom **als gast**. Dit betekent dat je niet aanwezig mag zijn in de medewerkersruimtes en dat je werkende collega's niet van hun taken afhoudt. Ben je te gast, gedraag je hier dan ook naar. Goed om te weten: je krijgt **10% korting** op F&B!

TELEFOONGEBRUIK

- Het gebruik van mobiele telefoons onder werktijd is uitgesloten, het gebruik mag alleen plaatsvinden in je pauze of na werktijd.

Voor alle afdelingen geldt: Mobiele telefoons zijn uit of stil! Telefoongebruik door medewerkers is één van de grootste ergernissen van gasten.



Je mag bij ons je maaltijd kiezen uit vele gerechten van de lunch- en dinerkaart, dus zorg goed voor jezelf en kies voor een gezond, voedzaam gerecht!

**EAT
GOOD
FEEL
GOOD**

HOTELEIGENDOMMEN

Als medewerker van ons hotel is het verboden eigendommen van het bedrijf mee te nemen buiten het gebouw; hieronder vallen ook restanten van voedsel en/of drank. Bij overtreding van deze regel volgt ontslag op staande voet. Bij het moedwillig beschadigen van eigendommen van het bedrijf kan je aansprakelijk gesteld worden voor de reparatie- en/of vernieuwingskosten. Wil je iets lenen? Vraag het dan aan de directie. Zonder toestemming van de directie wordt het meenemen van eigendommen van het hotel gezien als diefstal.

Tassen en persoonlijke eigendommen mogen niet worden meegenomen op de werkvloer. Je kunt je (waardevolle) spullen opbergen in een locker in de kleedruimte.

Hotel Nijmegen-Lent kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het zoekraken of beschadigen van persoonlijke eigendommen van medewerkers. De leiding heeft te allen tijde het recht om in- en uitgaande personen, tassen en goederen te controleren.

TOILETGEBRUIK

- Het is **niet toegestaan** om gebruik te maken van de **gastentoiletten**. Dit geldt voor alle etages! Er zijn speciale personeelstoiletten op de tweede etage, naast de kantine. We verwachten dat je de toiletten schoon en fris achterlaat, wel zo fijn voor de volgende bezoeker.



LIFTGEBRUIK

- De liften in het hotel zijn bestemd voor onze gasten. Je mag als medewerker de lift gebruiken, maar gasten gaan voor! Je stapt dus **nooit samen met gasten** in de lift.
- Het is niet toegestaan om met een huiskamer de lift te gebruiken i.v.m. geuroverlast.

Per traptrede verbrand je ongeveer 0,17 calorie. Wil je naar het toilet of de kantine? Neem dan de trap, is goed voor je!



*Je bent verantwoordelijk voor je eigen gedrag,
"Ja, maar hij/zij doet het ook" is dus geen excuus!*

KLEDINGVOORSCHRIFTEN

Voor de bedrijfskleding die in ons hotel gedragen wordt bestaan specifieke kaders. Jouw voorkomen is ons visitekaartje! Het is daarom verplicht om de kledingvoorschriften op te volgen. In dit handboek vind je, naast de algemene spelregels, de voorschriften voor medewerk(st)ers bediening.



Kom altijd met schone en gestreken kleding naar je werk! Is je kleding versleten of door gebruik beschadigd, geef dit dan aan bij je leidinggevende of ga even langs bij Personeelszaken (2e etage, gang van de kantine) zodat je kleding vervangen kan worden.

BORG VOOR DE KLEDING

Iedereen betaalt bij indiensttreding een contante borg (€ 30,- of € 50,-) voor de kleding. Ga je uit dienst? Dan krijg je dit bedrag terug wanneer alle kledingitems schoon, heel en netjes worden ingeleverd. Wanneer kleding wordt vervangen wegens slijtage hoef je niet opnieuw borg te betalen.

NAAMBADGES

Bij je kleding hoort een naambadge. Je bent verplicht deze badge te dragen en we vragen je met klem om er zuinig op te zijn! Als je de badge verliest of hij gaat kapot (bijvoorbeeld omdat je hem mee gewassen hebt in de wasmachine) ben je verplicht om een nieuwe badge te kopen, de kosten zijn € 10,00. De badges zijn zo duur omdat je naam erin gelaserd wordt; we kunnen ze dus niet hergebruiken.



KLEEDKAMERS

- Je kunt je omkleden in één van de personeelskleedkamers. Lockers kunnen dagelijks worden gebruikt en staan in de kleedkamers. Alle lockers zijn voorzien van codesloten welke automatisch om 3 uur 's nachts open gaan. Maak daarom na elke werkdag je locker weer leeg.
- Keukenmedewerkers kunnen een eigen kleine locker krijgen om daar hun koksmessen in op te bergen.



TREK IETS
POSITIEFS
AAN, DAT
PAST ALTIJD

WAT VERWACHTEN WIJ VAN JOU?

HEREN



Voor alle heren werkzaam in ons hotel geldt dat ze netjes gekleed moeten zijn en dat er voor een frisse uitstraling en persoonlijke hygiëne gezorgd moet worden. Dat wil zeggen:

- Kleding moet in de juiste pasmaat, schoon, heel en gestreken zijn.
- Lang haar (vanaf de schouder) moet gedragen worden in een knot of staart.
- Gebit is schoon en goed verzorgd.
- Heren komen bij voorkeur geschoren op het werk, een goed verzorgde baard en/of snor wordt geaccepteerd.
- Handen zijn verzorgd, nagels zijn schoon en kort geknipt.
- Sieraden, piercings en tatoeages zijn toegestaan omdat deze laten zien wie je bent. Wel dienen ze representatief en niet overdadig te zijn.
- Als er twijfel bestaat over representativiteit, kun je hierop aangesproken worden door directie.

A smile is the prettiest thing you can wear

DAMES



Voor alle dames werkzaam in ons hotel geldt dat ze netjes gekleed moeten zijn en dat er voor een frisse uitstraling en persoonlijke hygiëne gezorgd moet worden. Dat wil zeggen:

- Kleding moet in de juist pasmaat, schoon, heel en gestreken zijn.
- Lang haar (vanaf de schouder) moet gedragen worden in een staart, vlecht of knot.
- Gebit is schoon en goed verzorgd.
- Make-up is naturel en verzorgd; niet overdadig, geen opzichtig gekleurde oogschaduw en altijd representatief.
- Verzorgde nagels. Maximale lengte is 5 millimeter boven de vingertop uit. Nagellak / gellak mag, bij voorkeur in een tranparante of nude kleur. In de keuken is het dragen van nagellak niet toegestaan.
- Sieraden, piercings en tatoeages zijn toegestaan omdat deze laten zien wie je bent. Wel dienen ze representatief en niet overdadig te zijn. Bij voorkeur zijn oorbellen niet groter dan een euromunt.
- Als er twijfel bestaat over representativiteit, kun je hierop aangesproken worden door directie.



*Vergeet niet om deo te gebruiken
Jij vindt het toch ook fijn als je collega's lekker ruiken?*



DAMES

BEDIENING

Blouse

- De blouse blijft eigendom van het hotel en moet bij uitdiensttreding weer worden ingeleverd.
- Kleur van de blouse is wit en moet dat ook blijven ;-), dus zorg dat je hem niet wast met donkere kleuren, dan wordt hij grauw.
- Draag de blouse dichtgeknoopt en in de broek gestopt.
- Op warme zomerdagen is het mogelijk dat de supervisor de kledingvoorschriften aanpast.

Broek

- Voor de broek (skinny jeans) dien je zelf te zorgen. Deze broeken zijn er al vanaf € 15,00 en zijn bijvoorbeeld te koop bij H&M, Zara, Primark of C&A.
- De broek moet donkergrijs zijn, qua lengte op de schoenen vallen en mag **geen scheuren** hebben. Het dragen van flared jeans is niet toegestaan.

Schoenen

- Tijdens je dienst draag je lage schoenen, bij voorkeur sneakers, die geheel zwart zijn (ook de zool en eventuele merktekens).
- Je schoenen zijn altijd schoon en heel.
- Sokken zijn grijs of zwart - NOOIT wit!

Sloof & strik

- De spijkersloof en de fluwelen strik blijven eigendom van het hotel en moeten bij uitdiensttreding weer worden ingeleverd.
- De sloof en de strik zijn altijd schoon en de sloof is gestreken!



Kijk altijd goed naar de wasvoorschriften!





HEREN

BEDIENING

Overhemd

- Het overhemd blijft eigendom van het hotel en moet bij uitdiensttreding weer worden ingeleverd.
- Kleur van het overhemd is wit en moet dat ook blijven ;-), dus zorg dat je hem niet wast met donkere kleuren, dan wordt hij grauw.
- Draag het overhemd dichtgeknoopt en in de broek gestopt.
- Op warme zomerdagen is het mogelijk dat de supervisor de kledingvoorschriften aanpast.

Broek

- Voor de broek (slim fit jeans) dien je zelf te zorgen. Deze broeken zijn er al vanaf € 15,00 en zijn bijvoorbeeld te koop bij H&M, Zara, Primark of C&A.
- De broek moet donkergrijs zijn, qua lengte op de schoenen vallen en mag **geen scheuren** hebben.

Schoenen

- Tijdens je dienst draag je lage schoenen, bij voorkeur sneakers, die geheel zwart zijn (ook de zool en eventuele merktekens).
- Je schoenen zijn altijd schoon en heel.
- Sokken zijn grijs of zwart - NOOIT wit!

Sloof, bretels & strik

- De spijkersloof, de bretels en de fluwelen strik blijven eigendom van het hotel en moeten bij uitdiensttreding weer worden ingeleverd.
- De sloof, de bretels en de strik zijn altijd schoon en de sloof is gestreken!



Kijk altijd goed naar de wasvoorschriften!

