

# Frivilligguide

Retningslinjer og arbejdsbeskrivelser  
for det frivillige arbejde  
i Vesthimmerlands Musikhus ALFA

2023-2024



# Velkommen som frivillig i ALFA

*ALFA kan ikke fungere uden Frivillige!*

I øjeblikket har vi omkring 40 frivillige i alle aldre, som hjælper med en lang række opgaver.

Når vi afholder arrangementer, har vi blandt andet brug for hjælp på scenen, i kiosken, i garderoben, i billetsalget og i døren. Du kan også hjælpe med markedsføring, plakatoophængning og andre praktiske opgaver i Musikhusets hverdag.

Som frivillig i ALFA oplever du musik- og kulturlivet fra en ny side. Du møder glade gæster, ukendte og berømte kunstnere og musikere og ikke mindst andre frivillige. Ofte vil der også være mulighed for en smagsprøve på aftenens forestilling.

Vil du være en del af fællesskabet, som ønsker at give vores gæster gode oplevelser i ALFA? Send en mail til [info@vmalfa.dk](mailto:info@vmalfa.dk), så hører du fra os snarest.

# Kontaktpersoner

## **Ansatte:**

Musikhusleder Lisbeth Jagd  
lj@vmalfa.dk, 40 93 33 90.

Administrationsassistent Mia Louise Jørgensen  
mlj@vmalfa.dk, 40 58 74 03.

Teknisk medarbejder Peter Stenild  
pstenild@tdcadsl.dk 20 33 38 40.

Lydtekniker Søren Møller Nielsen ("Søren LYD")  
lyd@stofanet.dk, 40 59 32 22.

# Guide for ALFAs frivillige

I ALFA er de fleste medarbejdere frivillige og ulønnede.

Frivillighed er, at man indgår i et forpligtende fællesskab med mange andre mennesker, for en masse menneskers skyld. Det er et arbejde – det er ikke for sjov! Men det er vigtigt at vi har det sjovt med vores arbejde. De følgende sider udgør en overordnet guide til arbejdet, så vi kan drive huset så optimalt som muligt.

Som frivillig bliver du en af musikhusets vigtigste ambassadører. Du repræsenterer huset, og er det ansigt som gæsterne møder. Vær derfor altid smilende, venlig og servicemindet. Selv om vi er frivillige, skal vi altid agere professionelt.

Alle der har deres gang i musikhuset, skal opleve ALFA som et rart sted at være. Som bruger og frivillig har man et medansvar for husets miljø. Derfor har vi et meget enkelt adfærdskodeks:

- Vis hensyn
- Pas godt på huset og inventaret
- Søg dialogen

## **Ansvarsfordeling**

Tovholderen er ansvarlig for afviklingen af et arrangement. De har den endelige beslutningsmyndighed.

Det er tovholderen, der fordeler arbejdsopgaverne i samarbejde med det aktuelle vagthold. Der er plads til individuelle fremgangsmåder blandt tovholderne og afhængigt af arrangementets karakter, men der indledes næsten altid med en briefing, hvor opgaverne fordeles.

## **Vagtfordeling og mødetid**

Vagtplanen udarbejdes af administrationen i vores vagtsystem Smartplan. Alle vores frivillige får en personlig profil heri og kan tilmelde sig vagter direkte i systemet som tilgås nemt via en computer eller en mobiltelefon. Vores interne kommunikation med de frivillige foregår primært igennem Smartplan.

Mød altid til aftalt tid. Skulle du blive forhindret eller få forfald, så meld det hurtigst muligt til administrationen, eller – på dagen - til tovholderen for arrangementet. Vi opfordrer til at man tager mindst to vagter pr. halvår, og gerne flere.

## **Påklædning**

Alle frivillige får udleveret en personlig polo t-shirt med ALFA-logo, som bæres når man er frivillig i ALFA. Man skal selv sørge for vask og opbevaring af trøjen. T-shirten må kun bruges, når du er ”på arbejde” i ALFA, og den skal afleveres igen, hvis du stopper som frivillig. Desuden bæres altid navneskilt med logo, når man er på vagt.

Som et varmere alternativ til poloerne råder ALFA over et antal røde veste med logo. Disse hænger i My-depotet og skal afleveres igen efter endt vagt eller smides i vasketøjskurven, hvis den trænger til vask.

## **Backstage**

Tovholderen udpeger, hvem der betjener backstageområdet. Som udgangspunkt skal færdslen i backstageområdet minimeres, idet mange kunstnere og musikere har brug for ro og en privatsfære, inden de går på scenen.

Afhængigt af aftaleforhold forplejer vi produktionsholdet i den tid de opholder sig i musikhuset med måltider, drikkevarer, frugt og snacks. Bemærk! I stedet for selv at hælde slik og snacks op i skåle til kunstnerne, sættes poserne med slik, nødder, chips mv. uåbnet

ind til dem, sammen med tilhørende skål. Så kan de selv tage det de har lyst til, og vi undgår unødigt madspild.

Det er en kunst at finde balancen mellem at yde den bedste service til kunstnerne og give dem fred til at løse deres opgave. Hold som udgangspunkt en lav profil. Sørg for at de ved, hvem de kan henvende sig til, at de ikke savner noget (forplejning, wifi-kode mv.), spørg om der er ændringer i tidsplan for lydprøve eller spisning, og giv dem i øvrigt tid og ro til deres egen klargøring. Hvis de gerne vil snakke, så er det naturligvis ok, men vær opmærksom på deres signaler.

Efter koncerten er mange kunstnere meget mere udadvendte. Nogle vil gerne møde publikum, sælge cd'er og skrive autografer. Sørg for at lave aftaler om dette inden koncerten, så vi ved hvad vi skal sige til publikum, hvis de spørger.

Luk aldrig uvedkommende ind i backstageområdet. Heller ikke hvis de kender kunstnerne, eller siger at de er inviteret. Kunstnerne skal som udgangspunkt komme ud og hente deres gæster, medmindre der er indgået en specifik aftale om andet.

Backstageområdet aflåses ved tryk på kappen med en lille hængelås på dørhåndtaget. Døren kan altid åbnes indefra. Den skal genlås efter hver passage. Tovholderen kender koden og kan udlevere den til andre frivillige ved behov. Koden behandles fortroligt.

Musikhuset har ansvar for at ingen har adgang til kunstnernes ting under arrangementet.

### **Salsplan og handicappladser**

ALFAs sal er en klassisk teatersal med faste sæder. Der er kørestolspladser på sidebalkonerne, 2 oppe og 3 nede, samt en - og kun én - kørestolsplads i 'hullet' i række 7 – forudsat, at pladsen ikke optages af en ekstern lydpuft. Kørestolen eller lydpuften skal placeres mod "damesiden", så der er fri udgang fra stolerækken i

”kongesiden” (brandsikkerhedshensyn). Der skal ligeledes være 1 meter bred passage foran lydpudden/kørestolen.

### **Mad- og drikkevarer i salen**

Madvarer må ikke medbringes i salen. Drikkevarer må gerne nydes i salen ved offentlige arrangementer. Ved skole- og institutionsarrangementer må der kun medbringes kildevand på plastflasker i salen, medmindre der er indgået specifik aftale om andet med administrationen.

### **Fejl, mangler og utilfredshed**

Inddrag aldrig kunder eller andre uvedkommende i fejl, mangler eller utilfredshed. Vær altid professionel udadtil. Men meddel det altid til tovholderen, for kun på den måde kan vi forebygge og forbedre os. Vi vil altid gerne blive bedre.

### **Hvad må man udtale sig om?**

Når gæster henvender sig, må du informere om alle arrangementer samt generelle forhold vedrørende musikhuset. Du må ikke udtale dig om arrangementsøkonomi, honorarer eller kunstneres eller kollegers private forhold (persondata).

Hvis pressen henvender sig, skal du henvise til den arrangementsansvarlige (tovholderen) eller til musikhuslederen, hvis denne er til stede. Hvis du ikke kan det, så udtal dig kun om det, du ved med sikkerhed. Sig evt. at ’det kan jeg ikke udtale mig om’, eller at ’det må jeg undersøge nærmere’. Men vær altid imødekommende.

### **Alkoholpolitik**

Når du er på vagt, skal du møde ædru, og du må ikke indtage alkohol mens dørene er åbne og husets gæster betjenes. Efter endt arrangement og oprydning, har vi til gengæld intet imod, at der afsluttes med en fyraftensøl, -vand eller et glas vin.

## **Forplejning under vagten**

Frivillige, der varetager tidlige/lange vagter (som udgangspunkt med mødetid før kl. 17), vil blive tilbudt et måltid mad under vagten. Sene vagter skal have spist hjemmefra.

Alle frivillige har fri adgang til kaffe og te under vagten og må dertil nyde 2 sodavand/kildevand pr. vagt samt en evt. slutøl/-vin. Der vil sædvanligvis også være lidt snacks og frugt.

## **Ideer og nye tiltag**

Vi vil altid gerne høre jeres idéer. Mange kreative hjerne tænker bedre end få, så lad os høre om stort og småt. Der er meget mere, der kan lade sig gøre, end vi umiddelbart tror.

## Billetsalg

ALFA sælger billetter på hhv. Ticketmaster og Place2book.

Inden arrangementsstart sælges billetter til egne arrangementer enten i husets kiosk eller i foyeren. Billetsalget noteres på dørsalgsbilag. Hvis hverken Lisbeth eller Mia er på vagt er det tovholderen, der som udgangspunkt varetager billetsalget, efter aftale med administrationen. Tovholderen kan uddelegere denne opgave til andre. Vejledninger til billetsalg samt bilag findes i tovholdermappen.

Vær opmærksom på, at det alt dørsalg skal tages ind i billetsystemet, idet mange kontrakter honoreres på baggrund af det faktiske billetsalg, og dette dokumenteres via salgstjenesterne. Ticketmaster skal reguleres indenfor en time efter showstart!



## Betalingsmidler

I ALFA tager vi mod kontanter, Dankort/Visa m.fl. og MobilePay. Tovholderen henter pengekasser, dankortterminal samt kontormobilen, hvorpå MobilePay går ind, forud for publikums ankomst.

### **Dankort**

Vejledning i brug af terminalen ligger på hylden i kiosken. Ved fejl eller nedbrud, kontakt Nets support på tlf. 88 77 70 02.

### **MobilePay**

ALFAs MobilePay har nr. **39573**

Skilte med scanningskode findes i kiosken.

Bed evt. om at se, at en betaling er gennemført på kundens telefon, hvis du ikke har kontormobilen på dit salgssted.

## Huskeliste til Kiosk

### **Inden arrangementets start:**

- Tjek køleskabet er fyldt op.
- Bordene i foyeren tørres af, lys sættes på bordene og tændes, menu-skilte sættes ud, der laves kaffe/te klar til at sælge fra kiosken af.
- Kiosksalget starter senest ½ time før arrangementet starter.
- Drikkevarebestillinger til pausen skrives ned på kuponer, hvor kunden får den ene del.
- Erhvervsklub ALFA-billetter udløser en gratis pausedrink.
- Vær obs på datooverskredne varer – disse må **ikke** sælges, (men kan stadig kan bruges internt).
- De små Rittersport er til salg til 2 kr. sammen med kaffen. (Flere efterspørger et lille stykke chokolade til kaffen)

- NBI Store bestillinger, som skal efterfaktureres kan noteres på en bestillingsseddel som findes i arrangementsmappen. Husk at få navn og e-mail på kontaktperson.

### **Under 1. del - inden pausen:**

- Glas og flasker fjernes fra foyeren. Beskidte borde tørres af.
- Kaffebeholdning tjekkes – hvis der mangler, laves der mere kaffe. Husk at tjekke om der skal mere kaffe backstage.
- Kort før pausen skænkes drikkevarer til forhåndsbestillingerne på 1-2 borde sat op i midten af foyeren. (Samme procedure hver gang!) Den tilhørende kupon lægges ved.
- Tjek eventuelt drikkevarer i køleskabet – flere drikkevarer findes i My-depot.

### **Under 2. del - efter pausen:**

- Oprydning i foyer.
- Opvaskemaskinen fyldes og sættes i gang. Tømmes efterfølgende.
- Pengekassen tælles op af tovholder og kassebeholdningen noteres på indtægtsbilaget for kiosken. Bilaget sættes i tovholdermappen.
- Husk også at afstemme dankortterminalen. Der ligger en lamineret guide på Mias bord, der viser hvordan det gøres.

### **Inden vi går hjem:**

- Opvasken er taget og det rene service er sat på plads.
- Foyeren er pæn – lysene er slukkede og bordene er tørret af.
- Eventuelle borde fra undervisningslokaler er sat på plads i lokalerne.
- Termokander er tømt og skyllet med vand.

- Køleskabet er fyldt op.
- Der er ryddet op backstage (Tovholder aftaler med holdet, hvem, der bliver til den opgave)

## Huskeliste til Garderobe

- Stativer flyttes til indhakked ved Delta. Tjek evt. My Depot for stativer der allerede er nummereret.
- Borde (1-2 stk.) fra et af undervisningslokalerne sættes frem som disk til garderobesalg.
- Garderobeskilte sættes på væggene og på disken. Skiltene ligger i arrangementsmappen i kiosken.
- Byttepenge og garderobenumre til bøjlerne udleveres af tovholder.
- Hold nummerorden på stativet! Det letter udleveringen.
- Når arrangementet går i gang, låses stativerne ind i Delta.
- Pengekassen afleveres til tovholderen. Kassen tælles op og kassebeholdningen noteres på indtægtsbilaget for garderoben. Bilaget sættes i tovholdermappen.
- Når arrangementet er slut, udleveres overtøjet til publikum mod fremvisning af nummer. Ved store arrangementer med mange gæster laves udlevering ved to borde på tværs af foyeren ved Gamma-indhakked. Så er der plads til at alle frivillige kan hjælpe med udleveringen, samtidig med folk ikke fristes til at 'tage selv'.
- Uafhængt overtøj lægges i glemmekassen under trappen.
- Stativerne køres tilbage til deres plads under trappen. Stativer med nummererede bøjler køres på My-depot.



**ALFA**  
VESTHIMMERLANDS MUSIKHUS