

Holdleder Manual 2026

På Heartland kalder vi vores frivillige for Heartworkers, og de er en uundværlig del af festivalen. Vores frivilligkultur favner festivalens vision om at engagere os i verden og prioritere at værne om fællesskabet. Vores Heartworkers er med til at skabe gode oplevelser for vores gæster. Samtidig er Heartworkers en ressource for holdledere, der sammen skal være effektive, arbejdsomme og behjælpelige. Det er derfor en vigtig del af din rolle som holdleder at samarbejde med **frivilligsektionen** om at skabe en god frivilligoplevelse der smitter af på omgivelserne.

Formålet med denne manual er give dig som holdleder et værktøj, som er med til at skabe balancen mellem "Den gode frivilligoplevelse" og "Den effektive arbejdskraft". Samtidig er det et opslagsværk med alt den info om forplejning, arbejdstimer, sikkerhed mm som er vigtigt at vide, når man er ansvarlig for de frivillige.

Frivilligsektionen forventer at alle holdledere, koordinatore og andre der står i ledende roller overfor Heartworkers læser og følger manualen.

Indholdsfortegnelse

<i>Den gode brief og start på vagt.....</i>	<i>1</i>
<i>Hvor skal holdlederen hente sine frivillige.....</i>	<i>1</i>
<i>Den gode løbende kontakt</i>	<i>2</i>
<i>Hvordan skal du give info / telefonnummer / arbejdsområde.....</i>	<i>2</i>
<i>Den gode afslutning på en vagt</i>	<i>2</i>
<i>Hvad kan du forvente af en frivillig</i>	<i>3</i>
<i>Info og guideline til pauser</i>	<i>3</i>
<i>Sikkert arbejdesmiljø for de frivillige</i>	<i>4</i>
<i>Heartworker Koordinators (HW) rolle</i>	<i>5</i>
<i>Drikkevarer, snacks og forplejning</i>	<i>5</i>
<i>Do's & don'ts.....</i>	<i>5</i>
<i>SIG TAK – både under og efter vagt 😊</i>	<i>6</i>

Den gode brief og start på vagt

Som holdleder skal du møde de frivillige ved vagtstart. Mød dem med et smil og fortæl om planen for dagen. Vi har indsat en skabelon her, som vi anbefaler at du følger til dit brief. [DOWNLOAD BRIEF HER](#) eller hent den udprintet i Heartworker Office

Efter et brief er det vigtigt at de frivillige forstår følgende:

- Hvem de løbende skal være i kontakt med.
- Hvad dagens overordnet opgave er.
- Hvordan de selv er med til at sikre et sikkert arbejdsmiljø.
- Hvilken opgave de skal starte med.
- Hvornår, hvor længe og hvordan pauser fungerer.
- Spisetider (Local Catering eller ude på pladsen)
- Hvad de gør, når deres vagt er slut.

Hvor skal holdlederen hente sine frivillige

Under festival:

De frivillige mødes ved meetingpoints, der er defineret på deres vagtplan. Det aftales mellem dig og din Heartworker Koordinator hvor de mødes og hvem af jer, som skal tage imod dem/tjekke dem ind i systemet.

- **Heartworkers under festivalen arbejder** 12 timer på to vagter á 6 timer eller én vagt af 12 timer.

Opbygning/nedpakningen af festival:

De frivillige møder alle ind i Heartworker Area, hvor de fordeles ud på deres hold. Du møder ind i Heartworker Office, som fortæller dig hvor dit hold er placeret i området. De frivillige er allerede tjekket ind i systemet og klar til din brief.

Det er dit ansvar at Heartworker Office ved, hvis de frivillige skal have sikkerhedssko, handsker og hjelm på inden brief.

- **Heartworker i opbygningen af festivalen arbejder** 20 timers frivilligt arbejde fordelt på to dage. Vagten er som udgangspunkt fra kl.09.30-19.30
- **Heartworker i nedpakningen af festivalen arbejder** 12 timers frivilligt arbejde på én dag. Vagten er som udgangspunkt fra kl.08.30-20.30

Den gode løbende kontakt

Det forventes ikke at du altid er i nærheden af de frivillige, men der er en klar forventning at de frivillige **altid ved hvem de skal kontakte** med eventuelle spørgsmål eller ved spontant opstående situationer.

Hvordan skal du give info / telefonnummer / arbejdsområde

Markering af arbejdsområde: Heartworkers vil få tilsendt et kort med deres mødested forud for deres vagt, brug dette til at vise hvor I senere skal arbejde og mødes. I Heartworker Office er der også et printet kort over festivalpladsen, som du kan henvise de frivillige til, hvis du ønsker at markere et mødested.

Husk: ikke alle har været på pladsen før så "Det magiske træ", "Fyrtårnet" eller Boneyard er ikke altid nemt at finde for en frivillig.

Telefonnummer: Giv de frivillige dit telefonnummer eller nummeret på den telefon, som sektionen har til frivillige. Det er vigtigt, at de altid har en måde at få hjælp på.

Den gode afslutning på en vagt

Som holdleder, eller koordinator for de frivillige, er du den første og sidste de frivillige møder i løbet af deres vagt. Det er derfor enormt vigtigt, at du formår at udvise glæde ved de frivilliges arbejde og sætter pris på deres indsats. Med andre ord; HUSK at sige tak :)

Spørg ind til oplevelsen som frivillig og om de har haft en god vagt. På den måde sikrer vi, at de frivillige føler sig set, og at der bliver lyttet til de gode, såvel som mindre gode oplevelser. Med oplevelser der særligt skal handles på, forventes det også at holdlederen skriver disse ned og formidler det videre til frivilligkontoret. Vi vil derefter stå for den videre håndtering.

Under festival:

Aftal på forhånd med din Heartworker Koordinator et system for hvordan I tjekker frivillige ud fra deres vagter.

- Du kan melde om holdet var fuldtallig til koordinatoren via SMS
- Koordinatoren kan komme og tjekke dem ud

Før/efter festival:

De frivillige skal sendes op i Heartworker Office for at tjekke ud på deres vagt.

Hvad kan du forvente af en frivillig

Det forventes at alle frivillige uanset rolle, går til opgaverne med et smil på læben og en løsningsorienteret tilgang. Hertil ser vi også gerne, at de frivillige er indforståede med, at de skal være omstillingsparate, ved eventuelle nye opståede arbejdsopgaver på baggrund af akut behov.

Hvordan håndterer du frivillige, der ikke kan udføre det arbejde der skal laves

De frivillige har meldt sig direkte på dit hold og har læst arbejdsbeskrivelsen. Vi forventer derfor, at de frivillige kan løse arbejdsbeskrivelsen. Dog kan der nogle gange opstå opgaver, som de frivillige ikke er klar på at udføre.

Hvis det er situationen, skal du:

- Møde dem med forståelse
- Undgå at presse dem fysisk eller verbalt
- Prøv med flere indlagte pauser
- Forsøg at justere opgaven, så den passer bedre

Hvis intet virker og du ønsker at give den frivillige videre til et andet hold, skal personen i kontakt med Heartworker Office(HWO). Forinden skal du kontakte Heartworker Office, og informere dem om situationen. Hvis du ser/møder en frivillig uden arbejde, bedes du ligeledes informere HWO og sende dem til HWO.

Såfremt en Heartworker sendes til HWO bedes du vurdere dit behov for en erstatning og melde det tydeligt. Er det **vigtigt** eller **blot rart** med en erstatning?

Hvordan håndterer du frivillige der udebliver/går fra sin vagt

Såfremt en frivillig udebliver/går fra deres vagt, skal du meddele det til din Heartworker-Koordinator eller direkte til Heartworker Office.

Det er vigtigt, at noterer navnet på pågældende hver gang disse situationer opstår, da det skal bruges til efterfakturering på bagkant af festivalen.

Vurder dit behov for en erstatning og meld det tydeligt til HWO. Er det **vigtigt** eller **blot rart**?

Info og guideline til pauser

Frivillige har selvfølgelig altid lov og ret til toiletbesøg. Derudover har vi lavet retningslinjer, som du som holdleder skal tage med i din planlægning. Husk altid at give et præcist klokkeslæt, for hvornår frivillige skal være tilbage, så I er enige om pausens varighed.

Under festival:

Som tommelfingerregel skal man have en lille pause hver 3. timer (10-15 min). Og en længere pause efter 6 timers arbejde til et måltid (30-40 min).

Det vil sige: har man en 6 timers vagt forventer vi ikke at der er indlagt en længere spisepause.

Før/efter festival:

Som tommelfingerregel skal man have en lille pause hver 3. time (10-15 min).

De frivillige er med til at både frokost og aftensmad i Local Catering.

Måltiderne er serveret i tidsrummet:

- 🍽️ *Frokost:* 12:00 – 14:00
- 🍽️ *Aftensmad:* 18:00 – 20:00

OBS: Spisetiderne kan ændre sig under nedpakning.

Hvornår dit hold spiser skal du selv definere, men spisepausen skal være 30-40 minutter.

Er arbejdsopgaverne fysisk hårde har de frivillige behov for flere mindre pauser. Det er helt OK at snakke med de frivillige om, at pauserne er fleksible og skal passe ind i jeres arbejdsflow. Fx "hvis vi arbejder de næste 45 minutter giver det bedre mening at jeres frokostpause er ekstra lang, er det OK med jer?".

Sikkert arbejdesmiljø for de frivillige

Holdledere er ansvarlige for at sikre et sikkert arbejds miljø på deres hold. Hvis du er usikker på hvordan du gør det, kan du kontakte Heartlands arbejds miljøorganisation for vejledning.

De frivillige må IKKE arbejde uden at have det rigtige sikkerhedsudstyr på. Såfremt de ikke har lyst til at tage sikkerhedsudstyr på, henviser du dem til Heartworker Office, som tager sagen derfra. Hvis du ser frivillige i arbejde uden det nødvendige sikkerhedsudstyr, skal du straks melde det videre til Heartworker Office, eller nærmeste leder, som vil vejlede i det rigtige udstyr.

De mest normale regler:

- Brug de påkrævede værnemidler:
- Sikkerhedssko, hjelme, veste, handsker etc.
- Sikkerhedssko ved arbejde med løft

- Sikkerhedshjelm når der er risiko, for at slå hovedet.
- Sikre der er ordentligt og ryddeligt i arbejdsområdet så der ikke er nogen der risikerer at falde.
- Sikre at de frivillige er korrekt instrueret i det værktøj de skal bruge.
- Undgå tunge løft (max 25 kg)
- Indstil arbejdet hvis der er meldinger om uvejr af værre karakter, herunder lyn og torden
- Sørg for du selv ved hvad du skal gøre hvis der sker en ulykke.

Arbejdsskader

Ved arbejdsskader skal der altid udfyldes en arbejdsskaderapport uanset størrelsen på skaden. Den udfyldte arbejdsskaderapport afleveres i afviklingskontoret eller Heartworker Office.

Aktionsplan ved skader for frivillige er følgende:

- Stop faren
- Sørg for at den frivillige får tilstrækkelig med hjælp.
- Dokumentér gerne med billeder og få kontaktinfo på 1-2 vidner
- Meld skaden til Heartworker Office, Afviklingskontoret.
- Udfyld skaderapport på Heartworker Office eller afviklingskontoretsammen med den frivillige.
- Frivilligkontoret eller afviklingskontoret underretter Festivalleder og sender den udfyldte rapport med billeder.

Heartworker Koordinators (HW) rolle

HW-Koordinators er Heartleaders, der er tilknyttet både frivilligsektionen og din sektion. HW-Koordinators arbejder i planlægningen og afvikler under festivalen. De hjælper frivilligsektionen med vagtplanlægning og er samtidig med til at svare på Heartworkers spørgsmål om holdets arbejde i planlægningsprocessen.

Nogle sektioner har ikke en koordinator og arbejder på en anden måde. Kontakt altid Heartworker Office (frivillig@heartlandfestival.dk) hvis du er i tvivl om, hvordan det fungerer i din sektion.

Drikkevarer, snacks og forplejning

Under festival:

De frivillige får udleveret én madbillet pr. 6 time de arbejder. Madbilletten udleveres, når de checker in ude ved hovedindgangen. Hvis de frivillige oplever ikke at have modtaget madbilletter, skal de henvende sig til Heartworker Office. Billetten giver et mættende måltid i bestemte boder – alle detaljer sendes ud til de frivillige.

Der er altid gratis kaffe og the i Heartworker Area for de frivillige.

De frivillige modtager snacks til de mindre pauser i løbet af dagen.

Snacks udleveres i Heartworker Area, hvor de frivillige med en snackbillet kan hente snacks til deres vagt. Snackbilletten får de samtidig med deres armbånd. Drikkevarer skal de frivillige (og ansatte) selv sørge for.

Før/efter festival:

De frivillige spiser frokost og aftensmad sammen med resten af Heartland Crew i Local Catering. Måltiderne er serveret i tidsrummet:

- 🍽️ *Frokost*: 12:00 – 14:00
- 🍽️ *Aftensmad*: 18:00 – 20:00

OBS: Spisetiderne kan ændre sig under nedpakning.

Hvornår dit hold spiser, skal du selv definere, men spisepausen skal være 30-40 minutter.

Der er altid gratis kaffe og the i Heartworker Area for de frivillige.

De frivillige modtager snacks til de mindre pauser i løbet af dagen.

Snacks udleveres i Heartworker Area, hvor de frivillige med en snackbillet kan hente snacks til deres vagt. Snackbilletten får de med deres armbånd. Drikkevarer skal de frivillige (og ansatte) selv sørge for.

Morgenmad efter festivalen: søndag d. 21/6 vil der blive serveret morgenmad ved jeres mødested.

Do's & don'ts

Do's

- Vær motiverende og hav den samme tilgang til opgaverne, som du ønsker dine Heartworkers skal gå til opgaverne med.
- Lyt til dine Heartworkers og vis forståelse for at nogle opgaver kan være for fysisk krævende.
- Sørg for løbende kontakt med dine Heartworkers.
- Spørg ind til hvordan de har det og hvordan deres vagt har været.

Don'ts

- Efterlad dem ikke alene uden nogen kontakt info.
- Forvent ikke at de kan arbejde på samme måde som dig, der gør det hver dag.
- Send dem aldrig til pause uden et specifikt klokkeslæt de skal være tilbage.
- Send dem ikke hjem, hvis I er færdige før deres vagt slutter. Kontakt først Heartworker Office for at høre om der mangler hjælp andre steder

SIG TAK – både under og efter vagt 😊

HUSK at sig tak både Under og Efter vagten! Herunder er samlet et par eksempler på hvordan man kan indarbejde det i sin måde at snakke med Heartworkers på.

Det er ikke et krav at man tager alle i brug, men vi forventer at har det i mente i hele perioden man har frivillige.

Under vagten:

Personlig og konkret ros

Eksempel: "Tak fordi du sprang til med det samme, da der manglede folk ved indgangen – det gjorde virkelig en forskel."

Det gør takken meningsfuld ved at fremhæve en specifik indsats.

Små pauser med forplejning og anerkendelse

Eksempel: "Tag en pause, I har gjort det supergodt de sidste par timer. I er meget velkomne til at tage en kop kaffe i pauseteltet – det er velfortjent!"

At kombinere tak med en lille gestus viser, at indsatsen værdsættes.

Synlig anerkendelse foran holdet

Eksempel: "Stor tak til [navn] for at tage ekstra ansvar i dag – det er virkelig stærkt at have sådan en på holdet!"

At åbentlyst rose Heartworkers giver ekstra motivation og styrker fællesskabet.

Holdånd i fokus

"Vi klarer den her vagt så godt – tusind tak til jer alle, det føles virkelig som et dream team."

En samlet taknemmelighed styrker følelsen af fællesskab og tilhørsforhold.

Efter vagten:

Personlig afslutning.

Eksempel: "Tusind tak for jeres indsats i dag, det har været en fornøjelse at have jeres med."

Den direkte, menneskelige kontakt er ofte det, folk husker.

Opfølgende besked eller takke-mail

Frivilligsektionen ser meget gerne at der sendes en kort besked ud til alle Heartworkers på bagkant af festivalen – Dette hjælper os med at sikre at vi har flere gengangere fra år til år, og at frivillige kommer tilbage til de samme opgaver :)

Eksempel: "Kære XXX, tak for jeres store bidrag på festivalen – I var en kæmpe hjælp. Håber vi ses igen til næste event!"

En efterfølgende tak gør indtrykket varigt og øger sandsynligheden for gensyn.

TAK sammen med dig skaber vi Heartland