

2014.

Kosár Önkéntes Kézikönyv



Helyben a Jövőnk Egyesület

2014.10.18.

Tartalomjegyzék

Kedves Önkéntes!	1
Miért van szükség szabályokra, hiszen önkéntesek vagyunk?	1
Milyen ügyet, küldetést szolgál az önkéntes a Kosárban?	2
Kit hívunk önkéntesnek a Kosárban?	2
Mihez járul hozzá az Önkéntes a Kosárban?	2
Hogy épül fel a Kosár?.....	2
Önkéntes körök	2
Termelők	3
Vevők.....	3
A Kosár önkéntes program alapelvei	3
Kik segítenek az önkénteseknek?.....	3
Milyen területeken lehet önkénteskedni a Kosárban?	4
Átadás napi önkéntes.....	4
SOS átadás napi önkéntes.....	4
Kiszállító önkéntes	4
Ezermester és pakolásokat segítő önkéntes	5
Webmester önkéntes	5
Kiskertész önkéntes	5
Átadás napi koordinátor	6
Önkéntes koordinátor	6
Az átadási nap önkéntes munkájának folyamata	7
Milyen módon történik az önkéntesek bevezetése?	8
Hogyan történik az önkéntes tevékenység dokumentálása?	8
Kihez fordulhatok, ha problémám, panaszom van?.....	8
Mit kell tennem, ha nem szeretnék már önkéntes lenni?.....	8
A Kosár elérhetőségei.....	9

Kedves Önkéntes!

A kezdetben tartott kézikönyv célja, hogy segítse a Kosár Önkénteseket (továbbiakban: önkéntesek) eligazodni a Nyíregyházi Kosár Közösség (továbbiakban: Kosár) önkéntes programjában és ezáltal a lehető legjobb együttműködés jöjjön létre az önkéntesek és a Kosár között.

Ennek érdekében a kézikönyvben megtalálod a legfontosabb elveket, kereteket, szabályokat, melyek elősegítik együttműködésünket.

Miért van szükség szabályokra, hiszen önkéntesek vagyunk?

A Kosár működése folyamatos változáson megy keresztül, így a mindennapi ügymenet is a változásokhoz igazodik, amelyet közös tapasztalataink szülnék meg. Az egyik örömteli változás, hogy a Kosár folyamatos növekedésben van, nő a vásárlók, a gazdák és az önkéntesek száma is. Ahhoz viszont, hogy ennyi ember képes legyen együttműködni, kellene a közösen átgondolt és felállított szabályok, mely nem korlátozni, hanem segíteni szeretnék a hatékony munkát.

Milyen ügyet, küldetést szolgál az önkéntes a Kosárban?

A Nyíregyházi Kosár Közösség egy közösség által támogatott mezőgazdasági kezdeményezés, mely a helyi termelők termékeinek eljuttatását segíti a helyi fogyasztókhoz. Hiszünk benne, hogy a Kosár tevékenysége hosszútávon elősegíti a helyi gazdaságfejlesztést és Nyíregyháza élelmiszer önrendelkezését, ezzel elősegítve a társadalmi fenntarthatóságot és gazdagítva minden Nyíregyházi lakost.

Kit hívunk önkéntesnek a Kosárban?

A Kosárban azokat hívjuk önkénteseknek akik önként, belső indíttatásból vállalnak felelősséget az ügyünkért és ennek érdekében szívesen dolgoznak is érte, tekintet nélkül arra, hogy azért kapnak, vagy nem kapnak ellenszolgáltatást (költségtérítést, jutalmat, terméket, fizetést). Amennyiben a Kosárban a termelői felajánlások, pályázataink, a Kosár forgalma lehetővé teszi a legaktívabb, (a legtöbb energiát és időt áldozó), legelkötelezettebb önkéntesek ellenszolgáltatást is kaphatnak amiről a Kosár vezetősége dönt, ettől Őket ugyanúgy önkénteseinknek tekintjük.

Mihez járul hozzá az Önkéntes a Kosárban?

- A Kosárnak mint közösségi vállalkozásnak, alulról jövő civil szerveződésnek az önkéntesség a fő motorja, az önkéntesek tevékenysége által lehet a Kosár rendszerét működtetni.
- Ennél is fontosabb, hogy a Kosár tevékenységében való lelkesedésből, elkötelezettségéből származó aktív részvétel, ami létrehozza a közösséget.
- A Kosár önkéntesség lehetőség arra, hogy az itt élő emberek tenni tudjanak a saját sorsuk jobbítása érdekében.

Hogy épül fel a Kosár?

A közösségi összefogás mögött a Helyben a Jövőnk Egyesület áll, mint jogi személy, így a Kosár bevásárló közösség működtetése az Egyesület egyik tevékenységi köre. Az Egyesület a közérdekű önkéntes törvény hatálya alá regisztrált önkéntes fogadó szervezet. (reg.szám: 7194)

A Kosár rendszer 3 alap pillére: az **önkéntesek, a termelők és a vevők.**

Önkéntes körök

A Kosarat jelenleg egy 5 tagú vezetőség irányítja, tagjai:

1. Palicz Ildikó
2. Havran Anikó
3. Zalatnay László
4. Bálint Zoltán
5. Erdei István

A Kosár közösség magját a legaktívabb önkéntesi kör alkotja, ebbe tartoznak:

- az átadási nap rendszeres önkéntesei,
- az átadási nap koordinátora,
- a felújításban, kertészkedésben, pakolásban rendszeresen segítő önkéntesek.

Az aktív önkéntes mag körül vannak nem rendszeresen önkénteskedő, alkalmi segítők és a rendezvényekre járó résztvevői kör.

Termelők

Jelenleg a Kosárba nagyjából 50 termelő hordja be az áruját.

Vevők

A regisztrált fogyasztók köre napról napra bővülő kör (jelenleg kb. 1.000 regisztrált van). A KSH (Kosár Statisztikai Hivatal) szerint ebből kb. 100 család vásárol rendszeresen a Kosárban.

A Kosár önkéntes program alapelvei

A Kosár vásárlói közösség a kölcsönös bizalmon és felelős gondolkodáson alapszik, mely:

1. **a termelő részéről** a minőségi termelést, és a tisztas megélhetéséhez szükséges árki alakítást várja el,
2. **a vásárló részéről** a fogyasztásának felelősségteljes tervezését és a megrendelt áru pontos átvételét, és kifizetését,
3. **az önkéntes részéről** pedig azt, hogy felelősségteljes legyen a munkák vállalásában és megvalósításában, azaz ha valaki a Kosárban önként elvállalt egy munkát, akkor tudatosítsa magában, hogy ez innentől a kötelessége. Ha annak megvalósításában akadályoztatva van, azaz nem tudja elvégezni, akkor keressen maga helyet helyettesítőt, és minél hamarabb értesítse erről az önkéntes koordinátort.

A Nyíregyházi Kosár Közösségben csak az lehet önkéntes, aki vállalni tudja, hogy átadási nap önkénteseként kezdi és megtapasztalja a lényegét a Kosár Közösségnek, nevezetesen az átadási napot és csak azután keresi meg a rendszerben számára leginkább megfelelő helyet!

Az átadási nap pörgős, folyamatos probléma megoldásból álló munkafolyamat, ezért **fontos, hogy az önkéntesek figyeljenek egymásra, a rutinosabbak segítség azokat, akik még most tanulják. A problémákra, hibákra való figyelemfelhívás empatikusan, udvariasan, elfogadóan történjen. A problémák, konfliktusok megoldása során mindenki tartsa észben, hogy csak az nem hibázik, aki nem dolgozik!**

Kik segítenek az önkénteseknek?

Vezetőség: az önkéntesek bevonásával dönt az önkéntes irányelvekről, azaz meghatározza az önkéntesség rendszerét.

Helyben a jövőnk Egyesület elnöke, a Kosár vezetője: Jelenleg Palicz Ildikó gondoskodik az önkéntesség, mint szervezeti rendszer fejlesztéséről. Felelősséget vállal a közösen (vezetőségi szinten) elfogadott önkéntes irányelvek érvényre juttatásáért. Ha azt tapasztalja, hogy a gyakorlat ellentmondásba kerül az irányelvekkel, akkor kezdeményezi azok megváltoztatását.

Önkéntes koordinátor: Jelenleg Havran Anikó, az önkéntesek anyukája. Nála futnak be az önkéntes jelentkezések, segíti a beilleszkedésüket, szervezi a munkájukat, gondoskodik róla, hogy az átadási napon elegendő önkéntes legyen, foglalkozik az önkéntesek problémáival, segíti az esetlegesen felmerülő konfliktusok megoldását.

Mentor: Jellemzően a rutinosabb, régebbi önkéntesek közül kerül kiválasztásra. Bevezeti az önkéntest a konkrét munkába, segíti és figyelemmel kíséri a beilleszkedését, ha azt látja, hogy az

önkéntesnek beilleszkedési problémái vannak, azt jelzi az önkéntes koordinátornak.

Milyen területeken lehet önkénteskedni a Kosárban?

Átadás napi önkéntes

Az átadás napi önkéntes a Kosár Közösség arca, akivel a termelők és a vevők találkoznak, ezért elvárás a pontos, figyelmes munkavégzés, udvariasság, kedves, de határozott fellépés.

Konkrét feladatai:

1. az átadási nap elején segíti az átadó hely berendezését, a "vevőt keres" asztal berendezését, az esetleges "utórendelés" kimérését,
2. átveszi a termelőktől az árut és elhelyezi az arra kijelölt helyre,
3. a ládákon lévő vásárlói lista alapján összegyűjti az egy vásárlónak járó termékeket, amennyiben valami hiányzik, azt jelzi az átadás napi koordinátornak,
4. a vásárlói listán jelöli, hogy mi az, ami már benn van a dobozban és mi az (pl. a hűtött termékek), amit még a vásárláskor be kell rakni a dobozokba,
5. átadási nap végén segít az elpakolásban, takarításban.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka:

Az lehet átadás napi önkéntes, aki rendszeresen **minimum heti 4 óra időtartamban**, péntekenként tudja vállalni, hogy segít nekünk. Természetesen egyszer-egyszer lehet jelezni, hogy most nem alkalmas, azonban ha valaki rendszeresen nem tud jönni, az ebben az önkéntes munkakörben nem dolgozhat.

SOS átadás napi önkéntes

A jelenlegi önkéntes rendszerünkben, van egy nagy bizonytalanság, hogy mi történik akkor, ha egyszerre több rendszeresen segítő átadás napi önkéntes nem tud jönni. Ebben az esetben lépnek be az SOS önkéntesek.

Az SOS átadás napi önkéntesek vállalják, hogy:

1. első körben minimum 2-3 alkalommal önkénteskedve megtanulják az átadás napi feladatokat. (Lásd az átadási nap önkénteseknél.)
2. az utolsó pillanatban (csütörtök este, péntek délelőtt) is lehet nekik szólni és amennyiben még nincs más programjuk, akkor beugranak segíteni a dobozolásba, kiszállításba, azaz felrakhatjuk Őket egy SOS önkéntes címlistára, és ez alapján telefonon hívhatjuk, ha baj van.
3. minden beugró alkalommal vállalják, hogy az átadás napi rendszerben bekövetkezett változásokat - az önkéntes munka elején egy gyorsstalpalós betanítás keretében - megtanulják.
4. a legjobb tudásuk szerint hozzájárulnak az átadási nap sikeréhez.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka?

Ha tudnak jönni, akkor minimum a láda pakolás időtartamában ott kell maradni (jellemzően 11-14 óra között), tehát 3-4 óra alkalmanként. Természetesen az még jobb, ha az egész átadási napon tudnak segíteni.

Kiszállító önkéntes

Konkrét feladata:

Az átadási napon kiszállítást kérő vevők részére a rendelt áruk összekészítése ládába, szükség esetén hűtő táskába, majd az átadási nap koordinátora által összekészített címlista alapján a termékek házhoz szállítása.

A kiszállító önkéntesnek rendelkeznie kell "B" kategóriás jogosítvánnyal és előny, ha van autója is.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka?

Heti rendszerességgel átadási napokon 13-17óra között, minimum 3 óra.

Ezermester és pakolásokat segítő önkéntes

Konkrét feladata:

Az átadási nap egy régi családi házban van, ezért folyamatosan a növekvő igénybevételnek megfelelően próbáljuk karbantartani, felújítani, alakítgatni, ezért az ezermester önkéntes, akik mindenféle családi házban jelentkező karbantartási, felújítási munkát elvégzi.

A karbantartás mellett folyamatosan szükség van a rendezvényekhez, átadási napokhoz kapcsolódó pakolást, átrendezést, a takarítást segítő önkéntesekre.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka?

Ezek a munkák szükség szerint, jelenleg havi rendszerességgel szoktak zajlani jellemzően előre meghirdetett időpontokban, amire meghívunk minden Kosár Önkéntest. Elvárás tehát a havonta legalább 1 nap önkéntes tevékenység vállalása.

Webmester önkéntes

Konkrét feladata:

A weblap karbantartása és fejlesztése. a nyiregyhazikosar.hu weboldalunk jelenleg a helyi Giganet Kft. szerverén üzemel. A cég ezt díjmentesen biztosítja az egyesületnek. Azonban, hogy a weboldal mindig naprakész legyen a webmester önkénteseknek kell tevékenykednie, különös tekintettel a szerdai napokon. Fontos, hogy a webmester önkéntes 24 órában elérhető legyen a hibaelhárítások sürgőssége miatt. Munkája speciális szaktudást is igényel. A karbantartás mellett fontos feladata fejlesztési munkák végzése, programozás, képi elemek felvitele. Mivel a Kosár folyamatosan fejlődik, ezért a honlap fejlesztése jelenleg egy véget nem érő folyamat.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka?

A webmester munkája a speciális szaktudása miatt folyton hiányt jelent a Kosárban. Tehát amennyi mérnökórát ránk tud szánni a webmester, azért mind hálásak vagyunk. A minimális időigényen pedig az üzemeltetést/rendszerfenntartást tudjuk érteni, különösen a szerdai nap körül.

Kiskertész önkéntes

Konkrét feladata:

Az átadási helyszínünk kertjének gondozása, takarítása, kertészkedés, hogy a kert egyrészt alkalmassá váljon a hozzánk betérők megpihenésére, másrészt a kert rendezettsége, szépsége vissza tükrözze a Kosár Közösség értékeit, lelkét.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka?

A kertészkedés szükség szerinti időben, saját időbeosztással történhet, a nagyobb munkákat előre meghirdetett időpontokban valósítjuk meg, amikor meghívunk minden Kosár Önkéntest. Elvárás havonta legalább 1 nap önkéntes tevékenység vállalása.

Átadás napi koordinátor

Feladatai, felelőssége:

- az átadási naphoz tartozó aktualitások feladatok elrendezése, előkészítése,
- vevő és termelői lista átvétele,
- termelőkkel való kapcsolattartás, észrevett hibák korrigálása
- pénzkezelés, pénztárzárás, pénztár átvétele és elszámolás,
- áru átvétele,
- termelőkkel való elszámolás,
- dobozok utolsó ellenőrzése,
- az áruk értékének, árának kiszámolása,
- vevőkkel való beszélgetés, a jó kapcsolat megtartása,
- vevő kérdésekre való reagálás
- az épület nyitása, zárása.

Szükséges kompetenciák:

- empátikus készség, az önkéntesek érzékeny irányítása,
- elkötelezettség, céltudatosság – tudja miért csináljuk az egészet – kitartó az ügy követésében,
- kreatív problémamegoldó készség, rugalmasság,
- humor,
- precizitás, alaposág,
- nagy teherbíró képesség: láda cipelés, sok óra koncentrált munka,
- jó kommunikációs készség,
- alázat, szolgálat.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka?

A teljes átadási nap, érkezéstől - zárásig.

Átlagosan napi 1 óra (az átadási napon túl).

Milyen hatáskör kell ehhez (miben dönthet önállóan)?

- az előkészítő munkálatok idejének, módjának megválasztása,
- a Kosár céljainak, értékeinek megfelelően dönthet az átadási nap során jelentkező összes feladatról, felmerülő problémáról.

Önkéntes koordinátor

Feladatai, felelőssége:

- átadási napon koordinálja az önkénteseket,
- kezeli a dobozolási problémákat,
- gondoskodik minimum 3-4 segítő önkéntes beszerzéséről
- dokumentáció, szerződéskötés,
- kapcsolattartás, beszélgetés,
- zárás – nyitás – takarításról való gondoskodás,
- az identitás képzése,
- értékelés, megköszönés,
- bevezetés, képzés,
- önkéntes rendezvények szervezése,

- konfliktuskezelés az önkéntesek között.

Szükséges kompetenciák:

- empatiszus készség, az önkéntesek érzékeny irányítása,
- elkötelezettség, céltudatosság – tudja miért csináljuk az egészet – kitartó az ügy követésében
- kreatív problémamegoldó készség, rugalmasság,
- humor,
- precizitás, alaposág,
- nagy teherbíró képesség: láda cipelés, sok óra koncentrált munka,
- jó kommunikációs készség,
- alázat, szolgálat.

Minimum mennyi időt igényel az önkéntes munka?

A teljes átadási nap, érkezéstől - zárásig, valamint az átadási nap önkéntes csapatának megszervezése, a hét bármely napján 1-2 óra.

Milyen hatáskör kell ehhez (miben dönthet önállóan)?

- az előkészítő munkálatok idejének, módjának megválasztása
- az átadási nap önkénteseit önállóan koordinálja, szervezi - részfeladatok kiosztása, mint ki, mikor, hova, mit tegyen...

Az átadási nap önkéntes munkájának folyamata

Mivel az átadás napi önkéntes tevékenység jelenleg a középpontja a Kosár tevékenységének, és itt jelentkezik a legnagyobb igénybevétel, ezért az átadási nap hatékonysága, az önkéntesek együttműködésének javítása érdekében meghatároztuk az átadási nap folyamatát, protokollját.

I. Kezds: 11:00

Az átadási hely előkészítésének feladatai:

1. Asztalok kipakolása.
2. Ládák felcímkézése a vevők vásárlói cetlijével, abc rendben.
3. A termelői asztalokra abc rendben elhelyezni a termelők nevét, jelölni a pakolási területét.
4. A „Vevőt keres” asztal berendezése.

II. Termelők fogadása 12.00- 13.00

1. A termelők által beszállított termékek átvétele a termelői lista alapján, tételesen.
2. A felmerült hiányosságok, esetleges problémák kezelése.
3. Ha szükséges és a termelő nem tette meg, az ömlesztve érkezett árut kisebb tételekbe csomagoljuk.

III. A rendelések összeállítása 13.00-tól

1. A rendeléseket a vásárlói lista alapján állítjuk össze a rendelkezésünkre álló ládába.
2. **Pakolás közben nagyon figyelünk a következőkre:**
 - a. A termékek ne sérüljenek!
 - b. A termékek minőségére: törékeny, folyik, hűtést igényel.

- c. Melyik termelőtől rendelt a vevő? (Gyakran több termelőnél is megtalálható az adott finomság)
 - d. Mennyit rendelt? (a kiszerezelt mennyiség 2X, 3X...)
 - e. Közös megállapított jelrendszer alkalmazása a dobozolás során.
 - f. Külön figyelni kell azokra a termékekre, ahol az ár változhat! Pl. húsfélék, káposzta, sajtok... Ezen termékek árváltozását javítani kell a vevő vásárlói listáján.
3. A vevő megérkezése után megkeresni aládáját és a pénztárhoz kíséni.
 4. A kiszállítást kérő vevők csomagjának ismételt átnézése, az áru kiszállítása, ha új vevő, akkor mellékelni a kosár logós szatyrot és a fizetési tömböt a regisztrációs díj teljesítése végett.
 5. Felhívni a vevők figyelmét napi aktualításokra, pl. kóstolás, valamilyen új termék, új lehetőség.

IV. A helyiségek rendjének visszaállítása

Az átadás végén az asztalok, ládák összepakolása, sepregetés, megmaradt termékek elpakolása.

Munka várható vége: 17.00-18:00

Milyen módon történik az önkéntesek bevezetése?

A munkába való betanítás folyamata:

Az új önkéntesnek elmondjuk a feladatokat és kap egy mentort a tapasztaltabb önkéntesek közül. Az első néhány alkalommal együtt dolgoznak, így az új önkéntes tapasztalati tanulással, a gyakorlatban tanulja meg az átadás napi feladatokat.

Hogyan történik az önkéntes tevékenység dokumentálása?

Minden önkéntessel, aki rendszeresen akar önkénteskedni a Kosárban, önkéntes szerződést kötünk. Az önkéntes szerződés egyrészt törvényi kötelezettség, másrészt a Helyben a Jövők Egyesület közhasznúsági besorolásához szükséges.

Jelen kézikönyv az önkéntes szerződés mellékletét képi, így amikor valaki aláírja a szerződést, akkor vállalja a kézikönyvben foglaltak betartását.

Kihez fordulhatok, ha problémám, panaszom van?

Amennyiben az önkénteskedésed során nehézségbe ütközöl, nem értesz valamit, esetleg konfliktusba kerülsz, kérünk ne add fel egyből, hiszen a közösség törvényszerűen hordoz különbözőségeket. Azonban itt is érvényesülni kell a legfontosabb alapelvünknek a "felelős gondolkodásnak és a kölcsönös bizalomnak", ezért ha bármilyen problémád van, akkor első lépésként próbáld meg az itt és mostban kezelni, megoldani! Ha ez nem sikerül, akkor pedig első lépésként fordulj Havran Anikóhoz, mint önkéntes koordinátorhoz, második lépésként a Kosár vezetőjéhez Palicz Ildikóhoz.

Mit kell tennem, ha nem szeretnék már önkéntes lenni?

Amennyiben valamilyen oknál fogva nem szeretnél a továbbiakban az önkéntesünk lenni, akkor kérünk téged, hogy ezt jelezd az önkéntes koordinátornak (Havran Anikó), ezt megteheted

személyesen, vagy egy email útján is. Amennyiben az önkénteskedésed során felmerült problémák miatt hagyasz el minket, akkor külön megköszönjük, ha megosztod velünk tapasztalataidat, hiszen ezzel lehetővé teszed számunkra, hogy javítsuk a rendszerünket.

A Kosár elérhetőségei

A **vezetőségnek** a központi e-mailen írhat: nyiregyhazikosar@gmail.com

Bármilyen jobbító javaslatot szívesen veszünk!

Havran Anikó önkéntes koordinátor telefon: +36 20/3496779

Palicz Ildikó Kosár vezető telefon: +36 20/4450001