



Kaartverkoop Noordzeekanaal

**Werkwijze
kaartverkoop**



Colofon

GVB

Betaal proces NZK

Uw contact Casper van der Werf, Wim van Barneveld

Telefoonnummer 06-12690630, 06-10673387

Versie	datum	Status	Markering/wijzigingen
1.2	September 2019	Definitief	Nieuw in Handboek

Inhoud

1	Werkwijze kaartverkoop NZK	5
	Handtekening voor ontvangst	7
2	Depot	9
3	Gebruik van Depot	10
3.1	Algemeen	10
3.2	Controle	11
3.3	Storing	11
4	Depotreglement	13
4.1	Inleiding	13
4.2	Algemeen	13
4.3	Werkvoorraad	13
4.4	Definities	14
4.5	Beheer van het depot	14
4.6	Omwisselen of tijdelijke aanpassing van het depot	16
4.7	Inleveren van het depot	16
4.8	Overtreding van dit reglement	17
5	ICT-protocol in het kort	18



1 Werkwijze kaartverkoop NZK

Op het Noorzeekanaal zijn we per 1 februari 2018 begonnen met cashloos betalen.

Dit houdt in dat het oude depot, wat bestond uit meerdere kaarten en contant geld, is vervangen door een telefoon en een betaalkastje (kaartlezer en houder) van iZettle.

Bij de afdeling vervoer van GVB ontstond de trend om reizigers cashloos te laten betalen. De voornaamste reden voor deze verandering is het verhogen van de veiligheid van onze medewerkers. We hebben bij Veren gekozen voor iZettle; een makkelijk systeem wat overzichtelijk en in de praktijk goed hanteerbaar is voor de kaartverkoop op het Noordzeekanaal.

Dit boekje bevat de noodzakelijke informatie om te kunnen werken met iZettle en is bedoeld voor elke medewerker op het Noordzeekanaal. Elke nieuwe medewerker krijgt dit boekje overhandigd en moet tekenen voor ontvangst.



Handtekening voor ontvangst boekje **Werkwijze kaartverkoop Noordzeekanaal**

hierlangs afknippen

Medewerker verklaart op de hoogte te zijn van

- depotreglement van GVB, pagina 14 t/m 17
- de algemene voorwaarden van iZettle op intranet > Organisatie > Veren > iZettle
- het beknopte ICT-protocol van GVB op pagina 17.

Naam: _____

Datum: _____

Lever deze bladzijde in bij de teammanager van het Noordzeekanaal.



2 Depot

Iedere medewerker die vast in dienst is bij Veren en werkt op het Noordzeekanaal heeft een persoonlijk depot. Inhuur schippers en pontwachters hebben geen persoonlijk depot.

Pontwachter/schipper (in vaste dienst)

Boekje '14 vaarten' kaarten auto/motor à 20 stuks

1 x telefoon + 1 x oplader

1 x data simkaart, op eigen naam

1 x kaartlezer (iZettle) + 1 x houder (iZettle)

Inhuur medewerker

Inhuur schippers en pontwachters gebruiken de telefoons en kaartlezers die aanwezig zijn op de pont.

Producten op de pont:

2 x kaartlezers (iZettle) + 2 x houders (iZettle)

2 x telefoons + 2 x opladers



*Boekje '14 vaarten'
auto/motor*

De kaartlezers en telefoons staan geregistreerd op naam van de pont.



iZettle kaartlezer



iZettle kaartlezer + houder



3 Gebruik van Depot

3.1 Algemeen

Algemene voorwaarden iZettle

Voor het gebruik van het betaalsysteem van iZettle is het van belang dat iedere medewerker op de hoogte is van de algemene voorwaarden. Je vindt de algemene voorwaarden op Intranet > Organisatie > Veren > iZettle

Telefoon

De telefoon mag alleen gebruikt worden voor het uitvoeren van een betaling. Het is niet toegestaan om de telefoon te gebruiken voor andere doeleinden zoals streamen, filmen, bellen, radio luisteren of op internet surfen. De camera van de telefoon mag alleen gebruikt worden bij calamiteiten of schade aan boord.

Opladers & kaartlezers

Opladers voor de telefoon en kaartlezer zijn niet voor persoonlijk gebruik. Bij misbruik hiervan volgt een sanctie volgens depotreglement (zie hoofdstuk 4).

Account, inlogcode en wachtwoord iZettle

Je leidinggevend nodigt je per mail uit om een eigen account, inlogcode en wachtwoord aan te maken voor het gebruik van het betaalprogramma iZettle. Hierna is het alleen nog toegestaan om op je eigen account te werken.

'14 vaarten' kaarten bij bestellen

Meld tijdig bij de teammanager of de administratief medewerker van het Noordzeekanaal dat je boekje met '14 vaarten' kaarten bijna leeg is. Je nieuwe boekje wordt binnen 48 uur gebracht.

Persoonlijk depot niet uitlenen

Elke pontwachter (die vast in dienst is bij Veren) heeft een persoonlijk depot. Het is niet toegestaan deze uit te lenen aan een collega. Bij onrechtmatig gebruik hiervan kan er een sanctie volgen volgens depotreglement (zie hoofdstuk 4).

3.2 Controle

Het depot en de transacties die zijn gemaakt worden gecontroleerd door je leidinggevende.

Hier onder een overzicht van de controles die plaatsvinden.

- ◆ 1 x per jaar fysieke controle depot
- ◆ 1 x per jaar controle aantal aanwezige kaartlezers en houders aan boord van schepen
- ◆ 1 x per maand worden transactie onderling met elkaar vergeleken (dienstsoort en locatie)
- ◆ Bij elke uitgave van een pakket met '14 vaarten' kaarten wordt geteld hoeveel kaarten er in het depot zitten en hoeveel er zijn verkocht

Bij afwijkingen komt je leidinggevende voor uitleg naar je toe. Bij onacceptabele afwijkingen en/of geen juiste verklaring zal er een sanctie van toepassing zijn volgens het depotreglement (zie hoofdstuk 4). Alle controles worden vastgelegd op de share.

3.3 Storing

Meldplicht

Bij mogelijke storingen of vermoeden van misbruik van het iZettle-systeem, zoals het onrechtmatig gebruiken van iemand anders accountgegevens of het verliezen daarvan, moet dit direct gemeld worden bij je teammanager of zijn/haar vervanger.

Vervangen telefoon / kaartlezer (iZettle)

Een storing van de telefoon of kaartlezer meld je direct bij je leidinggevende of bij de administratief medewerker Noordzeekanaal. Na melding ontvang je binnen 48 uur een nieuwe. Tot dat je een nieuwe telefoon/kaartlezer hebt kun je gebruikmaken van de reserve telefoon/kaartlezer aan boord.

Mocht het voorkomen dat het pinmateriaal er mee ophoudt en er nog geen nieuw product is geleverd, dan varen we de reiziger gratis over.



Mogelijke oplossingen

Werk je telefoon of kaartlezer niet zoals gewenst? Controleer dan de volgende punten:



1. Staat de vliegtuigstand uit? Zorg dat deze stand is uitgeschakeld.



2. Staan de mobiele gegevens aan? Zorg dat deze functie is ingeschakeld.



3. Staat bluetooth aan? Zorg dat deze functie is ingeschakeld.



4. Staat de schermverlichting aan? Zorg dat deze functie is ingeschakeld.



5. Staat de wifi uit? Zorg dat deze functie is uitgeschakeld.

Ontkoppelen/koppelen telefoon met kaartlezer

De telefoon staat in verbinding met de vaste kaartlezer. Wil je de telefoon koppelen aan een andere kaartlezer, ontkoppel dan alle eerdere bluetooth-verbindingen. Dit gaat als volgt:

ga naar instellingen > verbindingen > bluetooth.

Daar zie je hoeveel kaartlezers er eventueel gekoppeld staan. Daarnaast zie je een "wielte". Als je daarop drukt dan wordt de kaartlezer ontkoppeld.

} **Tip:**

Bij aflossen collega: leg je telefoon en kaartlezer op de oplader. Zo voorkom je een lege telefoon of kaartlezer.



4 Depotreglement

4.1 Inleiding

Het reglement geeft inzicht in de verantwoordelijkheid die je krijgt bij het in beheer nemen van een depot en geeft uitleg over wat je in welke situatie moet doen. Ook voor het management ontstaat hiermee een heldere procedure over hoe te handelen bij depotbeheer.

Naast een algemene inleiding is er een hoofdstuk met definities. Ook voor het beheer van het depot is een apart hoofdstuk opgenomen. Er wordt stilgestaan bij de controle op en bij de aanpassing van en het inleveren van het depot.

Tot slot wordt aangegeven hoe je bezwaar kunt maken wanneer een sanctie is opgelegd na overtreding van dit reglement.

Dit depotreglement is voor GVB medewerkers die werkzaam zijn op het Noordzeekanaal. Van jou als medewerker (pontwachter en schipper) wordt verwacht dat je je vertrouwd maakt met deze GVB regels voordat je met de werkzaamheden begint. Als je vragen hebt, kun je contact opnemen met je leidinggevende.

4.2 Algemeen

Bij GVB Veren is een groot aantal medewerkers verantwoordelijk voor kaart-verkoopactiviteiten. Voor de uitvoering van deze activiteiten is aan deze medewerkers een depot ter beschikking gesteld. De directie van GVB is zich bewust van de kwetsbare positie van medewerkers die voor de uitoefening van hun functie een depot tot hun beschikking krijgen. In dit reglement staat wat GVB van de medewerker verwacht bij het omgaan met een depot.

4.3 Werkvoorraad

In dit depotreglement is geen verplicht kaartassortiment opgenomen, dat je bij aanvang dienst in de werkvoorraad moet hebben. De omstandigheden per locatie verschillen en dus ook de benodigde werkvoorraad verschilt. GVB gaat ervan uit dat de medewerker, binnen zijn mogelijkheden, zelf invulling geeft aan de werkvoorraad.



4.4 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Depot: het totaal van het afgegeven aantal '14 vaarten' kaarten, telefoon en iZettle kaartlezer en houder. Samen vertegenwoordigt dit de waarde van het depot op het Noordzeekanaal.

Depothouder: de medewerker aan wie GVB een depot ter beschikking heeft gesteld voor het verkopen van kaarten.

Afwijking: er is sprake van een afwijking in het depot als '14 vaarten' kaarten, telefoon, de iZettle kaartlezer en houder niet overeenkomen met de toegekende depot.

4.5 Beheer van het depot

Algemeen

- a** De depothouder is verantwoordelijk voor het aan hem/haar beschikbaar gestelde depot.
- b** Van de depothouder wordt verwacht dat deze het beheer nauwkeurig voert en de nodige voorzorgen neemt voor de bewaring van geldswaardige papieren.
- c** De depothouder moet een afwijking in het depot direct melden aan de leidinggevende.
- d** Bij diefstal moet de depothouder aangifte doen bij de politie en een kopie van het procesverbaal inleveren bij de leidinggevende.
- e** De depothouder is in principe verplicht een tekort in het depot aan te zuiveren. Het door de depothouder te vergoeden bedrag kan worden voldaan door inhoudingen op zijn/haar inkomen. Deze inhouding is per maand maximaal 5% van het salaris.
- f** De depothouder kan worden ontheven van de verplichting tot aanzuivering van tekorten of tot vergoeding van gelden of waarden, als hij/zij aantoont het beheer nauwkeurig te hebben uitgevoerd en de nodige voorzorgen heeft genomen voor de bewaring van gelden en geldswaardige papieren.



- g** De depothouder is in principe verplicht tot het vergoeden van de schade als een telefoon of de iZettle kaartlezer in het ongerede of zoek is geraakt. Voor de hoogte van de vergoeding gaan we uit van de restwaarde van de telefoon en/of de iZettle kaartlezer en houder (gemiddelde levensduur is 3 jaar).
- h** Het door de depothouder te vergoeden bedrag kan worden voldaan door middel van inhoudingen op zijn/haar inkomen. Deze inhouding bedraagt per maand maximaal 5% van het salaris.
- i** De depothouder kan worden ontheven van de verplichting tot het vergoeden van de schade aan een in het ongerede dan wel zoekgeraakte telefoon of de iZettle kaartlezer en houder als hij/zij aantoont dat de schade is ontstaan buiten zijn/haar schuld.
- j** De depothouder, aan wie de '14 vaarten' kaarten zijn toevertrouwd, is verplicht kastekorten aan te zuiveren, en de waarde van de '14 vaarten' kaarten aan de werkgever te vergoeden.
- k** De depothouder moet elke te veel verkregen '14 vaarten' kaart afdragen aan GVB, zodra het overschot door hem/haar is vastgesteld.
- l** Het aanwenden van een depot is alleen toegestaan voor het uitvoeren van de functie.



Tijdens het werk

- m** De depothouder moet tijdens het werk inzage kunnen geven in het volledige aan hem/haar toegekende depot.
- n** De depothouder moet tijdens het werk beschikken over voldoende middelen om kaarten te kunnen verkopen.
- o** Het is niet toegestaan om vervoerbewijzen buiten GVB te kopen. In bijzondere situaties kan een beroep worden gedaan op de leidinggevende.

Controle

- p** De leidinggevende is te allen tijde bevoegd een depotcontrole uit te voeren. Dit gebeurt meestal tijdens de verstrekking van nieuwe '14 vaarten' kaarten.
- q** De leidinggevende houdt toezicht op het depotbeheer via de gegevens uit iZettle.
- r** Depotcontrole vindt plaats in werktijd.
- s** Het zich niet houden aan de regels en voorschriften uit dit reglement kan leiden tot sancties. Om de uniformiteit te bewaken, vindt hierover afstemming plaats tussen de vervoermanagers.

4.6 Omwisselen of tijdelijke aanpassing van het depot

Bij een tariefwisseling moet de depothouder de in zijn/haar bezit zijnde vervoerbewijzen omwisselen. Tariefwisselingen worden vooraf met een kennisgeving aangekondigd. Daarin wordt ook de procedure voor de wissel bekendgemaakt.

In opdracht van de leidinggevende kan hoogte van het aantal '14 vaarten' kaarten van de depothouder tijdelijk worden aangepast. Definitieve aanpassing van de depothoogte gebeurt na toestemming van de teammanager Noordzeekanaal.

4.7 Inleveren van het depot

De depothouder moet het gehele depot inleveren als er sprake is van

- ♦ wisseling naar een functie zonder depot
- ♦ beëindiging van de tijdelijke kaartverkoopactiviteiten
- ♦ een verzoek tot inlevering door de leidinggevende

- ◆ bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst
- ◆ als langer dan 6 maanden geen kaartverkoopactiviteiten hebben plaatsgevonden.

De verantwoordelijkheid voor het tijdig inleveren van het depot ligt bij de depothouder.

4.8 Overtreding van dit reglement

Beslissing en bezwaarmogelijkheid

Overtreding van dit reglement kan leiden tot een sanctie of andere beslissing.

Er zijn twee mogelijkheden:

1. Er ligt een voor heroverweging vatbare beslissing. Dit kan een sanctie zijn of een aankondiging (van de sectordirecteur) van ontslag. De medewerker is schriftelijk op hoogte gebracht van de beslissing.
2. Er ligt een niet voor heroverweging vatbare beslissing. De medewerker is schriftelijk of mondeling geïnformeerd over de afhandeling van de kwestie.

Bezwaarmogelijkheid:

Als de medewerker het niet eens is met de beslissing kan hij/zij dit kenbaar maken door een brief te sturen aan de operationeel manager Veren. De medewerker moet in de brief uitleggen wat er is voorgevallen en met welke beslissing hij/zij het niet eens is. Nadat de brief door de operationeel manager is ontvangen vraagt hij de bedenkingencommissie¹ om de kwestie te onderzoeken en een advies voor afhandeling te geven. De operationeel manager maakt de eindbeslissing. De medewerker krijgt de uiteindelijke beslissing van de operationeel manager schriftelijk thuisgestuurd.

¹ De bedenkingencommissie bestaat uit: een leidinggevende, een HR-medewerker en een afgevaardigde van de personeelsvertegenwoordiging.



5 ICT-protocol in het kort

1. Ga zorgvuldig en verantwoord om met alle door GVB verstrekte ICT-middelen.
2. Je bent zelf verantwoordelijk voor wat er onder jouw inlognaam gebeurt. Houd inloggegevens daarom voor jezelf en geef ze nooit door aan anderen.
3. Ga zorgvuldig om met bedrijfsinformatie en/of persoonsgegevens. Deel geen gegevens met onbevoegden, dit is strafbaar voor GVB. Stem bij twijfel af met je leidinggevende.
4. Je bent het visitekaartje van GVB. We verwachten dat je geen schadelijke dingen zegt op sociale media.
5. Ben je je bedrijfstelefoon-, -tablet, -laptop of andere ICT-middelen verloren of vermoed je diefstal? Meld dit altijd direct bij je leidinggevende. Je leidinggevende meldt dit direct bij meldpunt Datalekken.
6. Bij het vermoeden van besmetting van ICT-middelen (virus of een hack), meld dit direct bij de ICT Servicedesk servicedesk@gvb.nl. Zet gelijk het apparaat uit en gebruik dit niet meer.

De tekst van het hele protocol vind je op intranet > Algemeen > ICT & Vernieuwing > ICT-Middelen-aanvragen.

Of scan deze code:





Colofon

Uitgave van GVB Veren

Augustus 2019

In opdracht van Peter van Leeuwen

E-mail: peter.vanleeuwen@gvb.nl

Vormgeving Sylvia de Winter

Drukwerk GVB Repro