HELEVEN
EXPERIENCE
CONCEPTS

# TAAKBESCHRIJVING VRIJWILLIGERS

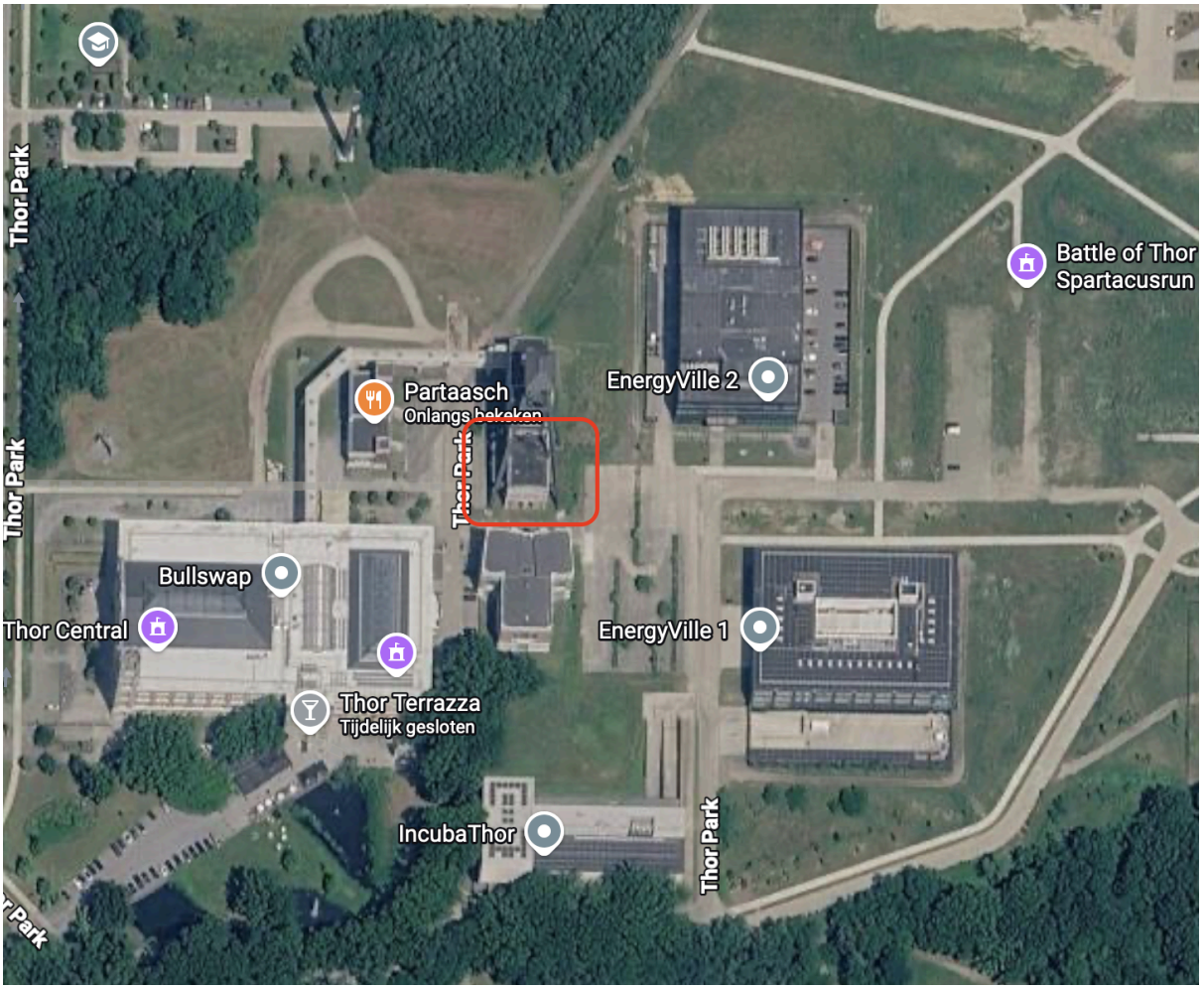
**LUMINOVA - GENK**
**THOR PARK**
**30 OKTOBER - 8 NOVEMBER 2026**

**Ingang & Ticketcontrole (Scanning)**

***Doel:*** *Bezoekers hartelijk verwelkomen en een vlotte, gecontroleerde toegang tot Luminova garanderen.*

***Taken:***

- *Tickets scannen en controleren (QR-code).*
- *Basisinformatie kunnen geven over Luminova, de wandelroute en de tijdsloten.*
- *Vragen over vouchers, cashbetalingen of betaalkaarten doorverwijzen naar Bonnen & Kassa.*
- *Tassen even visueel controleren en toezicht houden op verboden voorwerpen (alcohol, zaklampen, grote rugzakken).*
- *Indien pers of media: coördinatoren contacteren.*
    - *An-Julie Thys +32 460 95 64 42, Kobe Heleven +32 470 50 91 25*
- *Crowdmanagement aan de ingang: bezoekers in de juiste rij leiden.*
- *De scanners krijg je tijdens de briefing. De exacte locatie wordt tijdens de briefing aangeduid.*



**Steward - routebewaking & invalshoeken**

***Doel:*** *Voorkomen dat bezoekers zonder geldig ticket via zijwegen of andere invalshoeken de route betreden en ervoor zorgen dat niemand fout loopt.*

***Taken:***

- *Postvatten op de toegewezen invalshoek, zijweg, kruising of doorgang langs de lichtwandeling.*
- *Erop toezien dat bezoekers de lichtwandeling uitsluitend via de officiële ingang en ticketcontrole betreden.*
- *Personen die via een niet-officiële toegang de route willen betreden vriendelijk tegenhouden en doorverwijzen naar de ingang en scanning.*
- *Bezoekers de juiste wandelrichting aanwijzen zodat niemand fout loopt, terugkeert tegen de bezoekersstroom in of een deel van de route overslaat.*
- *Bij discussie, een incident, een veiligheidsprobleem of iemand die instructies niet opvolgt: onmiddellijk de coördinator verwittigen. Niet fysiek ingrijpen.*
- *De toegewezen post niet verlaten zonder vervanging of toestemming van de coördinator.*
- Indien nodig rolstoelgebruikers en andere bezoekers met beperkte mobiliteit begeleiden naar de juiste, toegankelijke route of doorgang, zoals aangeduid tijdens de briefing.
- *De exacte stewardposten op Thor Park worden tijdens de briefing op locatie aangeduid.*



**Horeca:**

***Doel:*** *Bezoekers vlot en vriendelijk bedienen aan de drankenstanden.*

***Taken:***

- *Drank verkopen, betalingen uitvoeren.*
    - *Bancontact kan rechtstreeks aan de drankenstand.*
    - *Cash => Kassa*
    - *Vouchers => Kassa*
- *Herbruikbare bekers inzamelpunten: bonnen en kassa bij Food Truck en bezoekers correct informeren over de terugbetaling van de waarborg.*
- *Hygiënische werkplek behouden (regelmatig schoonmaken).*
- *Drankvoorraad aanvullen.*
- *Lege flessen in de bakken.*
    - ***Belangrijk hierbij:*** *de flessen sorteren per bak.*
    - *Flessen per soort in de juiste bakken plaatsen zodat de brouwer de bakken kan terugnemen.*
- ***Niet zomaar elke box van herbruikbare bekers openen.*** *Eerst de voorraad propere, afgewassen bekers gebruiken.*
- *Tegen het einde van de shift: ervoor zorgen dat er voldoende drank koud staat voor de volgende festivaldag.*
- *De exacte locaties van de drankstanden, koelvoorzieningen en voorraad op Thor Park worden tijdens de briefing aangeduid.*



**Kassa**

*Helpen bij de verkoop van betaalkaarten en beheer van de kassa.*

***Doel:** Correcte en efficiënte afhandeling van betalingen, vouchers, betaalkaarten en refunds.*

***Taken:***

- *Bezoekers helpen bij vragen over betaalmethoden.*
- *1 van de dranktrucks van de horeca in de Food Truck zone heeft **2** kassa's. Mensen kunnen rechtstreeks met hun bankkaart betalen bij de Food Truck zone. Maar mensen die enkel cash kunnen betalen, dienen dus een betaalkaart te kopen met cash geld bij de kassa. Ze mogen geen cash betalen aan de Food Trucks!*
- *Ook vouchers die online al aangekocht zijn, kunnen ingewisseld worden bij deze stand.*
- *Dus bonnen en kassa dient voor: vouchers en cash => krijgen dan betaalkaart*
- *Bekers dienen ook terug naar deze stand gebracht te worden = inzamelpunt bekers.*
    - *Dan krijgen ze een ticketje: ze kunnen via QR-code op ticketje hun geld teruggestort krijgen van de beker (bankrekeningnummer opgeven).*
- *Bonnen & Kassa bevindt zich in de horecazone op Thor Park. De exacte locatie wordt tijdens de briefing aangeduid.*



**Afvalbeheer en aanvullen voorraad**

***Doel:*** *Netheid en comfort voor bezoekers en crew garanderen en het festivalterrein proper houden.*

***Taken:***

- *Kleine schoonmaakrondes uitvoeren in en rond de Food Village en andere toegewezen publiekszones.*
- *Toezicht houden op afvalpunten.*
    - *Volle vuilzakken tijdig naar de aangeduide afvalcontainers brengen.*
    - *Controleren dat afvalzones niet overlopen.*
- *Toiletpapier en andere noodzakelijke verbruiksgoederen bij de toiletten aanvullen indien nodig.*
- *Drank of andere voorraad naar een horecapost langs de route brengen indien gevraagd.*
- *De exacte afvalpunten, voorraadlocaties en logistieke routes op Thor Park worden tijdens de briefing aangeduid.*

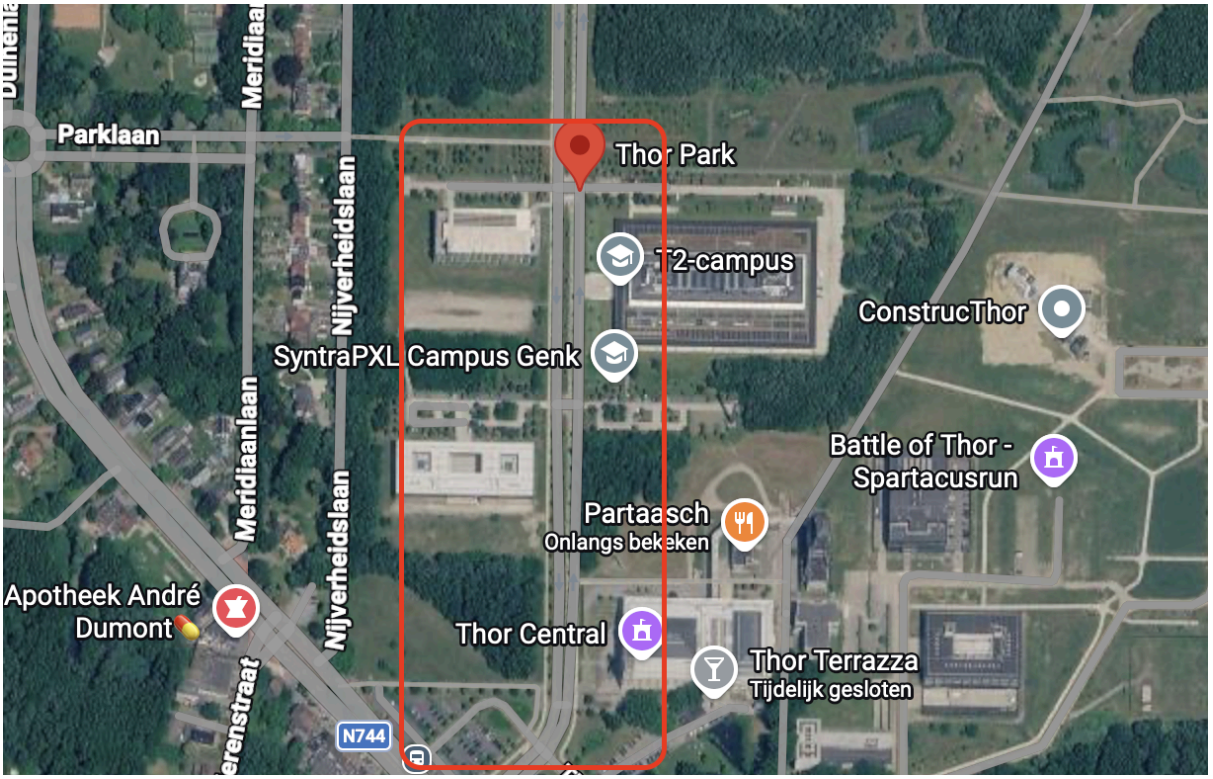


**Parkeerbeheer (auto & fiets)**

***Doel:*** *Veilig en vlot verkeer in en rond het lichtfestival op Thor Park.*

***Taken:***

- *Bezoekers naar de juiste parkeerzones of fietsenstalling leiden.*
- *Toegang tot gereserveerde parkeerzones, crewparking of leverancierszones enkel toestaan volgens de parkinglijst of instructies van de coördinator.*
- *Bezoekers bij vragen vriendelijk verder helpen en verkeersstromen zo vlot mogelijk houden.*
- De parkings zijn betalend. Bezoekers dienen bij het oprijden of op vraag hun geldig parkeerticket te kunnen tonen. Bezoekers die nog geen parkeerticket hebben, kunnen ter plaatse een parkeerticket aankopen aan €6.
- *De exacte parkeerzones en posten op en rond Thor Park worden tijdens de briefing aangeduid. (Parking 1, 2, 3 en 4)*

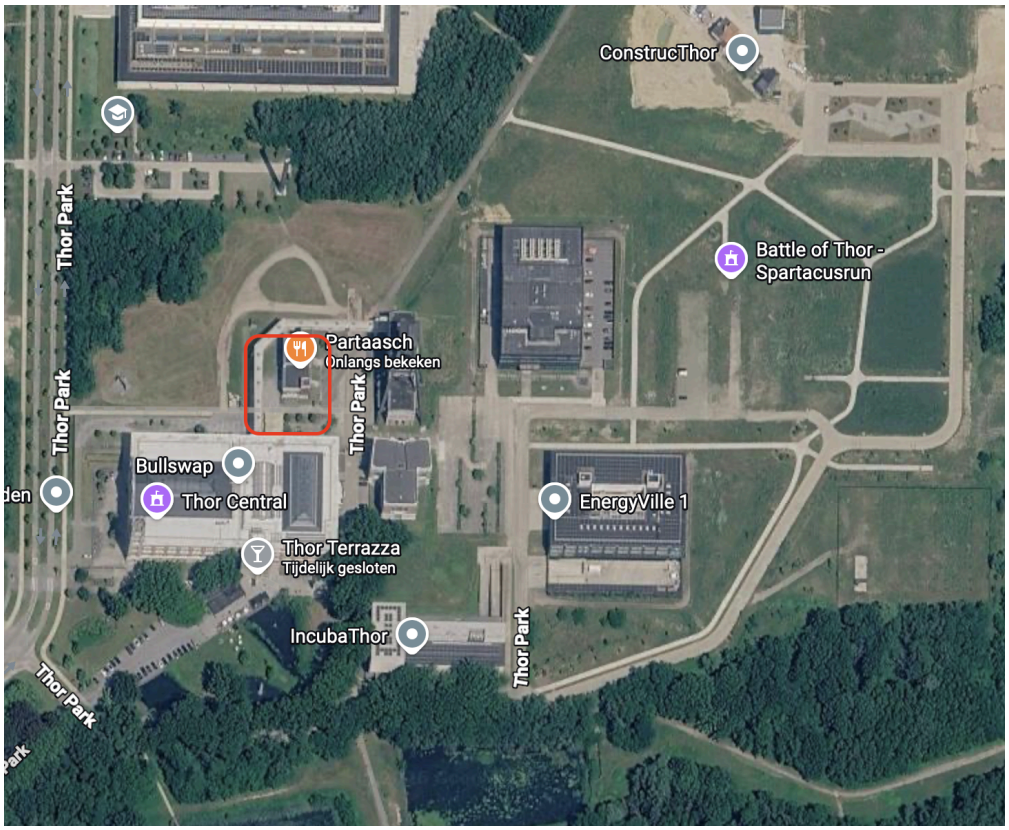


**Fotobooths**

***Doel:*** *Bezoekers een leuke herinnering aan Luminova bezorgen.*

***Taken:***

- *Fotobooth bemannen en bezoekers begeleiden bij het nemen van foto's.*
- *Toezicht houden op correct en voorzichtig gebruik van de apparatuur.*
- *Eventueel helpen bij digitale verzending of ophalen van foto's (QR-code of e-mail).*
- *Indien prints betalend zijn: betaalsysteem gebruiken.*
- *De exacte locatie(s) van de fotobooth(s) op Thor Park worden tijdens de briefing aangeduid.*

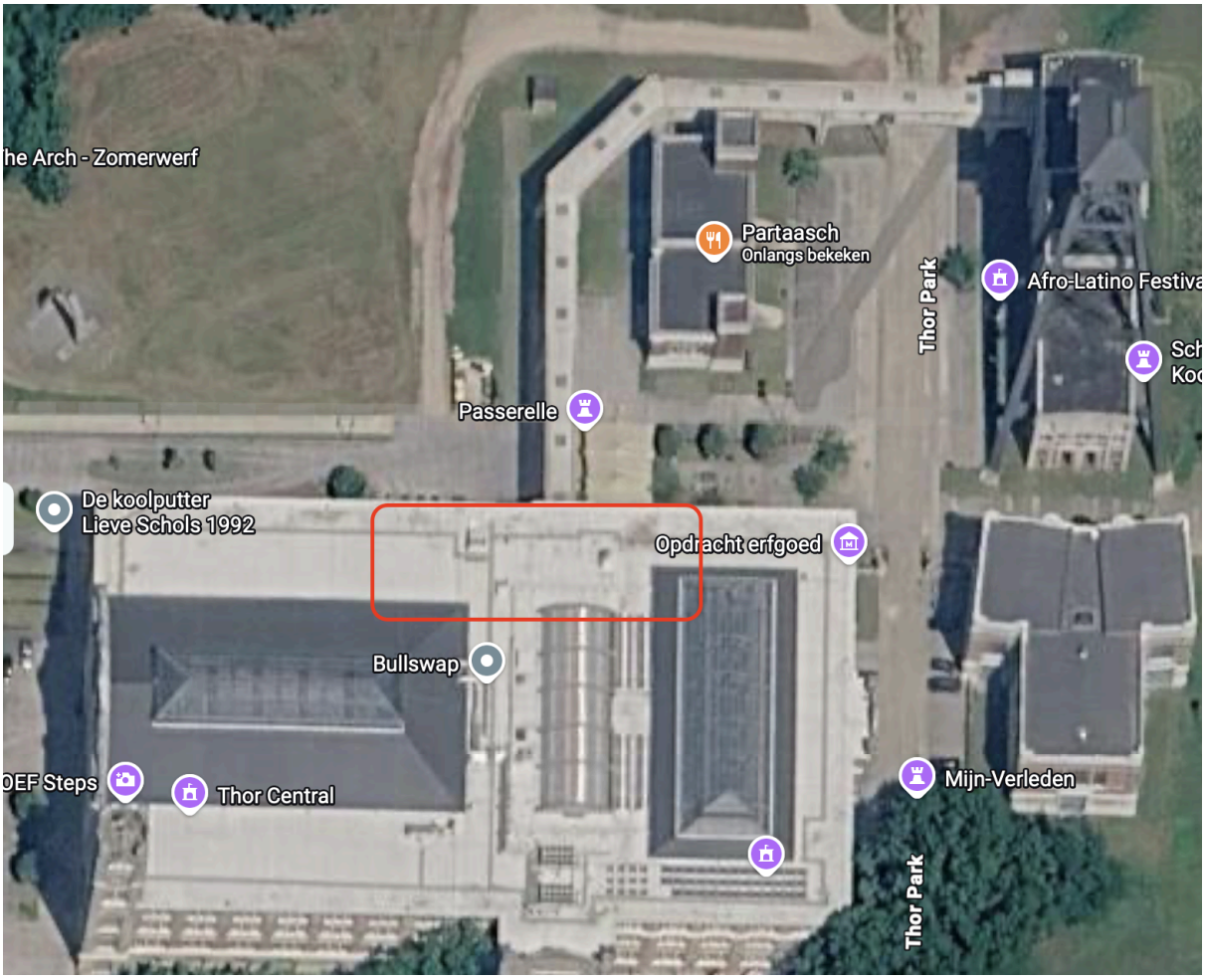


**Bevoorrading eten crew**

***Doel:*** *Verzorging van eten en drinken voor de crew en vrijwilligers.*

***Taken:***

- *Bevoorrading van eten en drinken voor crewleden en vrijwilligers.*
- *Cateringruimte ordelijk en hygiënisch houden.*
- *Indien nodig eten en drinken rondbrengen naar posten die niet gemakkelijk kunnen worden verlaten:*
    - *Fotobooth(s)*
    - *Scanning*
    - *Stewardposten*
    - *Parkeerwachters*
- *De exacte locatie van de keuken in Thor Central wordt tijdens de briefing aangeduid.*

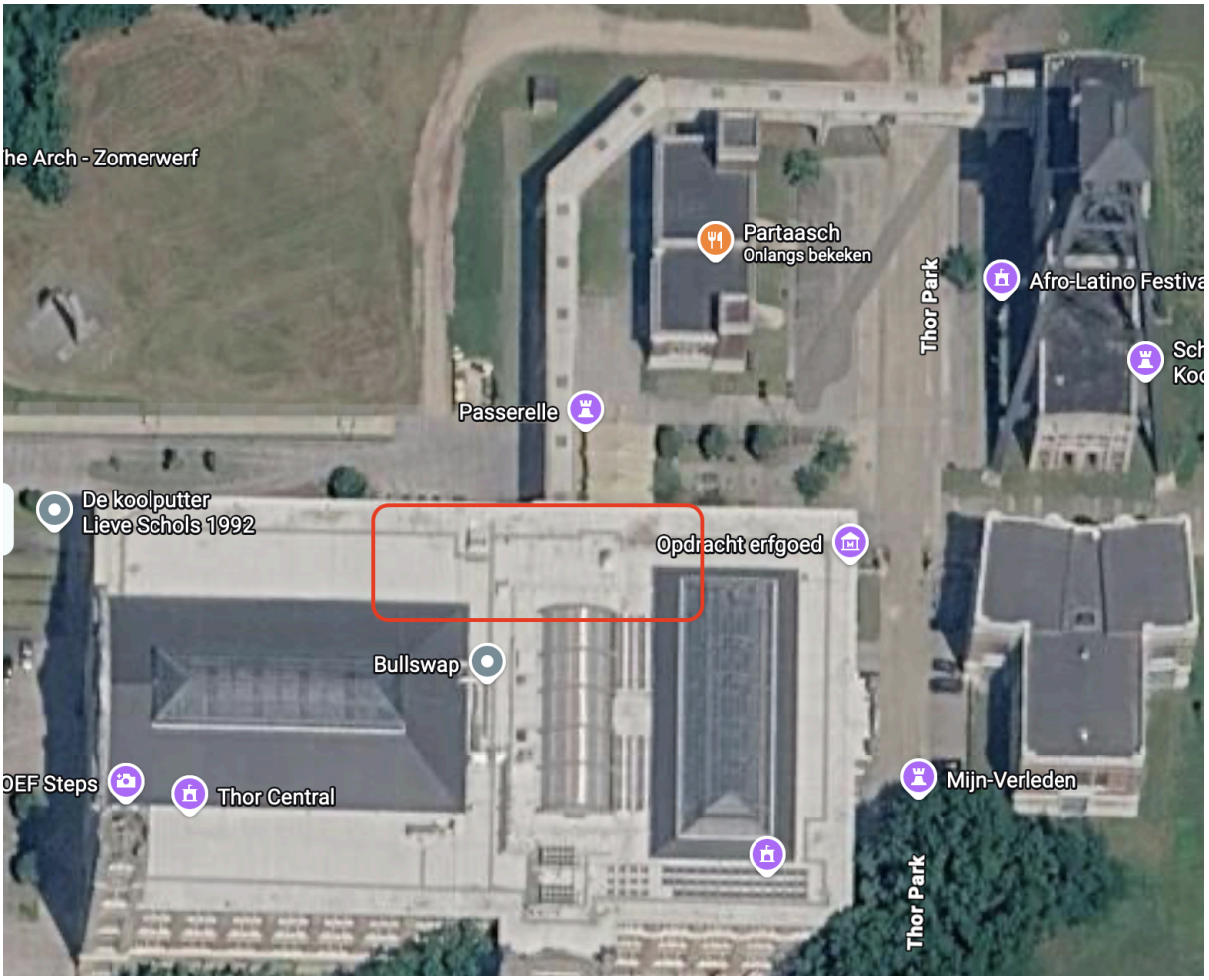


**Afwas bekers en transport bekers**

***Doel:*** *Ervoor zorgen dat er voldoende propere herbruikbare bekers beschikbaar zijn en vermijden dat onnodig nieuwe boxen worden geopend.*

***Taken:***

- *Vuile bekers ophalen bij de drankstanden en propere bekers terugbrengen naar de drankstanden.*
- *Voorraad propere en vuile bekers opvolgen en tijdig communiceren wanneer extra ondersteuning nodig is.*



**Vlinder - gebied Food Village - scanning - parking**

*Coördineren van de vrijwilligers, zorgen dat iedereen op de juiste plaats staat, vrijwilligers die pauze hebben kunnen vervangen en ervoor zorgen dat vrijwilligers uitgerust zijn en pauzes krijgen.*

- *Bijspringen bij scanning, horeca, kassa, parking of crewbevoorrading waar dit tijdelijk nodig is.*

**Vlinder - gebied route & stewardposten**

*Coördineren van de vrijwilligers en stewards langs de route, zorgen dat alle posten bemand zijn, pauzes opvangen en vermijden dat een invalshoek of doorgang onbeheerd achterblijft.*

- *Stewards of andere routeposten tijdens pauzes vervangen.*
- *Erop toezien dat vrijwilligers voldoende uitgerust zijn en pauzes krijgen.*
- *Bij problemen of onduidelijkheden langs de route onmiddellijk afstemmen met de coördinatoren.*