

GUIDELINE FÜR REISELEITUNGEN BEIM FoB eV

1. Einleitung

Diese Guideline bietet dir einen Überblick über deine Aufgabenbereiche als Reiseleitung beim FoB.

Mit den Reiseangeboten unserer institutionellen Mitglieder bieten wir Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen mit Handicaps die Möglichkeit, einen unbeschwerten Urlaub ohne die Eltern oder die gewohnten Betreuer zu verbringen. Als Reiseleitung übernehmt ihr in diesem Zusammenhang die verantwortungsvolle Rolle des Reiseplaners, des Teamleiters, des Organisators und des Hauptansprechpartners sowohl für Teilnehmer, als auch für eure Teamer und das Büroteam.

Besonders wichtig dabei sind...

... ein **freundliches und selbstbewusstes Auftreten**. Zuverlässigkeit und das Einhalten von Absprachen sind für alle Seiten besonders wichtig.

... die Bereitschaft, die Reisegruppe zu führen und damit ein hohes Maß an **Verantwortung** zu tragen.

... ein hohes Maß an **Motivation**. Teilnehmer und Teamer möchten auf der Reise etwas erleben und freuen sich auf ein zielgruppengerechtes Programm.

... eine **qualifizierte Betreuung und Pflege**. Für die Eltern der Teilnehmer ist es unerlässlich, zu wissen dass ihr Kind beim Reisetem gut aufgehoben ist. Du als Reiseleitung solltest für dein Team mit gutem Beispiel vorangehen und z.B. Schulungen des FoB besucht haben

... die Fähigkeit zur **Konfliktlösung**. Sollte es zu Spannungen oder Auseinandersetzungen im Team kommen, ist es wichtig, dass du als Reiseleitung eine **neutrale, richtungsweisende Position** einnimmst.

2. Reisevorbereitung

Die Dropbox

ist das wichtigste Mittel zum Datenaustausch.

Mit Zuteilung zu deiner Reise erhältst du per Mail eine Einladung mit einem Link zur jeweiligen Reise- Dropbox. Dort werden ab 4 Wochen vorher die wichtigsten Informationen von uns und unseren Partnern hochgeladen. Unter Anderem findest du dort alle **Teilnehmerfragebögen**, die **Reiselogistik**, die **Hausabsprachen**, die vom Veranstalter mit der Unterkunft getroffen wurden und das **Reiseinfopaket** (die Informationen, die dir darin bereitgestellt werden, sollten von dir rechtzeitig mit dem ganzen Team geteilt werden, um eine gute Reisevorbereitung für alle zu gewährleisten).

Kontakt zum Team:

Jedes Teammitglied erhält mit Zuteilung zur Reise die Aufforderung, sich innerhalb weniger Tage telefonisch bei dir zu melden. Ab 4 Wochen vor Reisebeginn findest du in der Dropbox auch eine **Teamübersicht** mit allen wichtigen Daten, sowie den Telefonnummern. Hat der Teamer sich 3 Wochen vor der Reise noch nicht bei dir gemeldet, gib dem Büroteam Bescheid und wir helfen dir bei der Kontaktaufnahme.

Solltest du bei einem Teammitglied ein schlechtes Bauchgefühl haben, wende dich am besten umgehend ans Büro. Wir kontrollieren das und sind im Zweifelsfall immer noch dazu in der Lage, noch etwas an der **Konstellation** anzupassen.

Kontrolle der Vorgespräche:

Du kontrollierst, ob die **Teilnehmervorgespräche** geführt wurden. Sollte ein Vorgespräch trotz rechtzeitigen Versands des Teilnehmerfragebogens nicht rechtzeitig (bis 2 Wochen vor Reisebeginn) geführt worden sein, so **erinnere** deinen Teamer daran und mache ihm noch einmal die Wichtigkeit des Gesprächs deutlich. Gib dem Büroteam bei Bedarf Bescheid, dann können wir dir dabei unter die Arme greifen.

Sollten mit den Teilnehmern oder Betreuern schon **Termine** für Telefonate oder Hausbesuche abgesprochen sein, müssen die auf jeden Fall ins Forum der TeamArea eingetragen werden, damit wir als Büroteam den Überblick darüber haben, dass die Gespräche in Planung sind und nicht vergessen wurden.

Reisebriefing YAT

Um eure Vorbereitung auf die Reise zu vereinfachen, bietet das Team von YAT für euch Reiseleitungen ein paar Wochen vor der Reise in den Büroräumen in Paderborn ein Reisebriefing an. Hier könnt ihr Details zu **Hausabsprachen**, ggf. **Reiselogistik**, Ablauf der Reise und Besonderheiten zu bestimmten **Teilnehmern** und **Hilfsmitteln** besprechen. Nutzt diese Gelegenheit! Ihr könnt ganz unmittelbar mit den Reiseveranstaltern in Kontakt treten und alle **Unsicherheiten klären**. Außerdem trifft ihr hier schon andere Reiseleitungen und könnt euch über euer **Reiseziel** und mögliches **Programm** und die Unterkunft austauschen. Eure Reisekosten nach PB und zurück werden übernommen, und auch für's leibliche Wohl wird gesorgt. ☺

Solltet ihr am Termin für das Reisebriefing verhindert sein, kann es einige Tage später telefonisch geführt werden. Auch hier: nutzt die Möglichkeit, alle Unsicherheiten zu bereinigen!

TeamArea

In der TeamArea, im **Forum für Reiseleitungen**, findet ihr alle Informationen, die ihr braucht: **Neuerungen** in den RLOs, in der Dropbox, **Vorschläge** für Programm, Aktionen und Spiele auf den Reisen und Checklisten für Notfall/ **Krisenmanagement** (z.B. beim Weglaufen eines Teilnehmers)

Das **Reiseforum** in der TeamArea, für das du bei Reisezuteilung freigeschaltet wirst, ist von

uns bereits grundlegend strukturiert, wichtige Daten sind bereits eingetragen. Bitte kontrolliere diese und gib dem Büroteam bei Unklarheiten oder Fehlern eine Rückmeldung. Ab dem Zeitpunkt der Zuteilung bist du für die weitere **Moderation** verantwortlich, vom Büroteam werden dann ca. 4 Wochen vor Reisebeginn die Informationen zur Teilnehmerzuteilung hinzugefügt.

Du passt dein Reiseforum an, ergänzt fehlende **Informationen**, eröffnest Themen (wie eine Vorstellungsrunde, Programmplanung, Materiallisten...) und informierst dein Team hier über wichtige Details zu Reise und Reiseziel (z.B. Bettwäsche und Handtücher, **Reiseinfopaket** aus der Dropbox...)

Außerdem sind wir natürlich immer zur Stelle, wenn Rückfragen oder Probleme im Forum auftauchen, die von euch nicht geklärt werden können.

Material für die Reise:

Im Reiseleiterforum in der TeamArea findest du eine Liste mit den **Standardmaterialien**, die auf jeder Reise zur Verfügung stehen. Zudem gibt es dort eine optionale Liste mit Spiel- und Bastelmaterial aus der, je nach Verfügbarkeit, zusätzliche Dinge bestellt werden können.

Wende dich dafür bitte an das Büroteam. Je früher du dir Gedanken um die Programmgestaltung machst, umso mehr optionales Material ist noch zur Verfügung! Außerdem bekommt jedes Reisetem eine **Pflegekiste** für die Körperpflege der Teilnehmer mit (Handschuhe, Feuchttücher, Mülltüten, Cremes, Desinfektion...).

Reiseprogramm:

Während der Reise leitest du nicht nur dein Team, du bist auch für die **Programmgestaltung** zuständig. In der TeamArea wird dir ein Forum mit verschiedenen **Programmhandouts** zu allen unseren Reisezielen zur Verfügung gestellt, wo du dir Anregungen und Informationen holen kannst. Natürlich steht dir aber frei, dich auch selbst zu informieren und Vorschläge zu machen. Erstelle ein Thema „Programmplanung“ in deinem Reiseforum, um deine Ideen dem Team vorzustellen und hole dir **Feedback** ein! Es ist explizit von uns gewünscht, dass ihr das Programm gemeinsam und **nach den Interessen aller Teilnehmer** gestaltet!

Medikamentendokumentation:

Die Vorlage findest du in der Dropbox. Bitte trage dort die nötige **Medikation aller Teilnehmer** ein und bringe die Unterlagen zum Vortreffen mit. Diese werden in dem Teamleitungsordner abgeheftet und sind wichtige Unterlagen für unser Qualitätsmanagement.

Betreuung der Teamer:

Denk bitte daran, dass in deinem Team vielleicht **neue Teamer** sind, die in den Abläufen noch unsicher sind. Umso wichtiger, dass du ihnen zur Seite stehst und ein gutes Gefühl der Sicherheit vermittelst. Es gilt: Lieber ein Anruf oder eine PN zu viel, als zu wenig. Sei **präsent** und **ansprechbar** für dein Team! Achte auch schon vor der Reise darauf, dass die Zuteilung der

Teilnehmer passt und sich kein Teamer überfordert fühlt. Halte in dem Fall Rücksprache mit uns im Büro.

Kontakt zum Büro:

Jeweils 4 und 2 Wochen vor Reisebeginn erhältst du von uns eine PN, in der nochmal die wichtigsten Aufgaben für die unmittelbare Reisevorbereitung zusammengefasst sind. Ansonsten stehen wir dir montags bis freitags von 9:00- 17:00 Uhr gern telefonisch für Rückfragen zur Verfügung.

3. An- und Abreise

Fahrlogistik:

4 Wochen vor Reisebeginn findest du einen Auszug aus der **Reiselogistik** sowie die **Zustiege** in der Dropbox der Reise. Bitte schau dir diese sehr genau an und nimm bei Unklarheiten Rücksprache mit dem Büroteam. Beachte, dass sich die Logistik auch relativ **kurzfristig** nochmal ändern kann, falls Teilnehmer noch Zustiege umbuchen oder neue Teilnehmer dazu kommen. Bleibe informiert!

Die aktuelle Reiselogistik findest du auch am Vorabend der Reise in deinem **RL- Ordner**. Vorher solltest du dich aber trotzdem damit vertraut gemacht haben.

Teambetreuung:

Bitte Sorge dafür, dass alle Teamer die Fahrlogistik verstehen und wissen, wann sie wo sein müssen. Zeit für die Besprechung der Logistik ist beim **Vortreffen** am Vorabend der Reise. (mehr dazu im nächsten Punkt)

Vortreffen am Vorabend der Reise:

Unsere Teams treffen sich am Vorabend der Reise in einer Jugendherberge im Kreis Paderborn. Aktuelle Informationen zur **Reisekostenerstattung** für die Anreise hierzu sind im Infopool der TeamArea unter dem Punkt „Reisevorbereitung“- „deine Anreise“ zu finden. Das Reiseleitertreffen findet nach Möglichkeit um 18 Uhr statt. Dort bekommst du die **Reisekasse**, den **Reiseleitungsordner** und es ist Zeit, letzte Fragen zu besprechen. Ab 19 Uhr reisen die Teamer an, um 20 Uhr beginnt das offizielle Teamvortreffen in großer Runde. Ab circa 20.30 Uhr ist Zeit für die **Reiseteam- Besprechung** (mehr dazu im nächsten Punkt). Außerdem erhältst du die **Schlüssel** für deine Reisefahrzeuge und kontrollierst die **Führerscheine** der Teamer (beachte dazu die Fahrererklärung im Teamleitungsordner!)

Reiseteam Besprechung:

Bei der Reiseteam Besprechung sollten die folgenden Punkte durchgegangen werden:

- Grundlegende Absprachen zur **Zusammenarbeit** und Aufgaben im Team
- Vorstellung der **Teilnehmer**: Besonderheiten abklären (z.B. Weglauftendenzen), Medikamentenvergabe (möglicherweise kurzfristige Medikation- Änderung (die Teamer haben in dem Fall eine aktuelle Medi-Liste zugeschickt bekommen), 4- Augen-Prinzip)
- Durchsprechen der **Fahrlogistik**, damit jeder Teamer weiß, wie der nächste Tag aussieht (inbs. Info über Verspätung ab 15 Minuten an RL, damit PA informiert werden kann), Übergabe genau abklären (wenn Teamer auf anderer Reiseroute als zugeteilter Teilnehmer ist, Absprachen mit Eltern oder Betreuungen treffen, dann weitergeben an den "Übergabeteamer", Übergabeprotokoll einhalten --> Taschengeld zählen etc.)
- Klärung noch offener **Fragen**/ evtl. **Zimmeraufteilung** ansprechen, Abendprogramm/Nachmittagsprogramm bei Ankunft vorher planen

Unterschiedliche Abfahrtszeiten:

Aufgrund der komplexen Logistik kann es passieren, dass einige Teamer schon früher aufbrechen, um eine andere Route zum Reiseziel zu fahren. Beachte bitte, dass der Teamer ggf. **Tankgeld** von dir benötigt. Nutze dafür bitte die Umschläge, die der Reisekasse beigelegt sind und trage es in das Kassenbuch ein.

Zeitplanung:

Die in der RLO geplanten Zeiten müssen nach Möglichkeit eingehalten werden. Ebenso müssen **Pausenzeiten** und **Reisegeschwindigkeit** eingehalten werden. Solltest du merken, dass die pünktliche Einhaltung der Ankunftszeiten nicht möglich ist (behaltet dazu das Navi im Blick!), melde dich frühzeitig per SMS beim PA. Die Nummer und eine Beispiel- SMS sind auf jedem Fahrzeugprotokoll vermerkt.

Übergabeprotokolle:

Mit dem Reiseleitungsordner erhältst du auch die **Übergabeprotokolle**, die jeder Teamer für seine/n Teilnehmer ausfüllt und am Abreisetag mit dem jeweiligen Betreuer oder Elternteil durchgeht. Mach den Teamern die Wichtigkeit dieses Dokuments deutlich! Es gibt sowohl euch als Team, als auch den Eltern eine große **Sicherheit**.

4. Zusammenarbeit mit unseren Unterkünften

Die Unterkünfte werden von unseren Mitgliedern entsprechend der Zielgruppe ausgewählt. Sie übernehmen als Sekundärleistung die Unterbringung und Verpflegung unserer Gruppen und Reisetams.

Bei Ankunft stellst du dich der **Hausleitung** vor und triffst die **Absprachen** über euren Aufenthalt. Es ist auch möglich, dass du dich schon **vorher** telefonisch oder per Mail bei der Unterkunft meldest, um wichtige Absprachen zu treffen und Dinge zu klären.

Wichtig: Um Missverständnisse zu verhindern ist es wichtig, dass du der **Ansprechpartner** für die Hausleitung bist.

Informiere dich direkt über...

- Essenszeiten
- Welche Aufgaben vom Haus übernommen werden, welche von deinem Team erledigt werden müssen (Tischdienst etc.)
- Wann muss die Küche darüber informiert werden, dass Lunchpakete statt Mittagsverpflegung notwendig sind?
- Wichtige Telefonnummern (siehe RL- Ordner)
- Zu welchen Zeiten ein Ansprechpartner vor Ort ist
- Informationsmaterial zu möglichen Ausflugszielen

Kontrolliere die Räumlichkeiten direkt bei Übergabe auf **Sauberkeit** und **Schäden**. Fallen dir Mängel o.ä. auf, sprich sie direkt an. Bei bedeutenden Mängeln, nimm bitte auch mit dem Büroteam Rücksprache.

Bitte bedenke, dass oftmals Ferienhäuser oder -wohnungen gemietet werden. Hier ist es so, dass das Team große Teile der **Hauswirtschaft** (Putzen, Wäsche, Spülen etc.) übernehmen muss, falls keine anderen Absprachen getroffen sind. Sprich das vorher mit der Unterkunft und beim Reisebriefing mit YAT ab.

Die **Hausabnahme** vor eurer Abreise solltest du bereits einen Tag vor Abreise absprechen, so kann unnötiger Stress vermieden werden.

Alle Leistungen, die vor Ort in Anspruch genommen werden (Getränke, Bettwäsche, Waschmaschine etc.) müssen vor Ort beglichen werden. Eine nachträgliche Abrechnung über uns ist nicht möglich

5. Teamführung

Die Begleitung und Führung des Reisetteams ist eine deiner wichtigsten Aufgaben als Reiseleitung. Schlechte Stimmung im Team oder unmotivierte Teamer überschatten die schönste Freizeit. Du gibst deinem Team als Reiseleitung **Sicherheit**: eine unsichere Reiseleitung wird vom Team nicht anerkannt und macht es kopflos.

Grundsätzlich gilt: Du als Teamleitung hast den **Überblick** - Delegiere Aufgaben an verschiedene Teamer. Du hast schon jede Menge mit deinen Aufgaben als Reiseleitung zu tun. Jeden Tag findet eine klar definierte **Teamsitzung** statt, bei der die folgenden Inhalte besprochen werden sollten:

- Jeder Teamer gibt ein kurzes Statement bezüglich seiner Befindlichkeit, einer kurzen Reflexion des Tages ab und hat die Möglichkeit, **Probleme** anzusprechen
- **Wertschätzung** und **Feedback** sind hier besonders wichtig! Denke daran, dass du Kritik oder persönliche Probleme nicht vor der gesamten Gruppe übst, sondern wenn nötig einen geeigneten Rahmen für ein persönliches Gespräch wählst
- Das **Programm** für den nächsten Tag wird **gemeinsam** besprochen und geplant. Auch Aufgaben sollten hier direkt verteilt werden. Falls am nächsten Tag spontan auf Wetter oder andere unvorhergesehene Ereignisse reagiert werden muss, hast du natürlich die

Entscheidung. Schließ dein Team aber nicht aus und erkundige dich, was andere Teilnehmer vielleicht noch unternehmen wollen und findet **Kompromisse!**

- Reflexion über die **Teilnehmer**: Gibt es Auffälligkeiten? Welche Lösungsansätze gibt es? Kann die Betreuung optimiert werden? Wie ist die Stimmung bei den Teilnehmern? Bildet ggf. **Betreuungsteams!** Verschaffe damit deinen Teamern gezielt auch **Auszeiten** und Ruhepausen, das motiviert!
- Alle besprochenen Themen und Vorfälle sollten in einem **Protokoll** festgehalten werden. Achte darauf, wie es den einzelnen Teamern geht und sprich Unstimmigkeiten direkt an. Suche immer ein offenes, ehrliches Gespräch und leite es, wenn nötig, auch an. **Transparenz** ist in der Zusammenarbeit ein zentraler Erfolgsfaktor! Diese schaffen neuen Elan und Motivation!
- Denke bitte daran, das Führen der **Tagesprotokolle** zu kontrollieren.

Mache dein Team darauf aufmerksam, wie wichtig die **Reisenachbereitung** ist (Nachgespräch mit dem Teilnehmer und Teamauswertung). Genauere Informationen zu den Schritten sind in der TeamArea zu finden.

6. Kassenbuch

Das Kassenbuch wird nur von dir als Teamleitung geführt, **kein Teamer hat Einsicht!** Achte darauf, dass du das Kassenbuch **tagesaktuell** geführt wird. Alle Kassenbelege werden nach Datum geführt und durchnummeriert. Gib eine möglichst genaue Beschreibung an, was gekauft wurde, da der Beleg das nicht immer zeigt.

Die Beträge, die du von uns erhältst sind zweckgebunden. Spesen dürfen also beispielsweise nicht zum Tanken verwendet werden, ohne dies vorher mit dem PA abzusprechen (bei Geldmangel o.ä.).

Es sind grundsätzlich **keine Einnahmen möglich!** (Bspw. Einsammeln von Teamer- oder Teilnehmergegeld)

7. Reisenachbereitung

In der Reisenachbereitung bist du natürlich ebenso für deine **Nachgespräche** und die **Reiseauswertung** zuständig, wie dein Team. Gehe mit gutem Beispiel voran und trage deine Nachbereitung als erstes in der TeamArea ein.

Achte außerdem darauf, dass alle Teamer ihre Nachbereitung erledigen. Wir vom Büro unterstützen dich natürlich bei der Kontrolle, aber es ist wichtig, dass du ein Auge darauf hast! Wenn zu viel Zeit zwischen Reise und Nachgespräch verstreicht, verliert das Ganze seinen Sinn.

Falls ein Teamer **Schwierigkeiten** haben sollte, seinen Teilnehmer zu erreichen, wendet euch ans Büroteam. Wir arbeiten mit den jeweiligen Reiseveranstaltern zusammen und haben daher nochmal ganz andere Möglichkeiten, auch die Teilnehmer und deren Betreuer zu einem Telefonat zu motivieren.



Sobald alle Teamauswertungen bei uns eingegangen sind, bekommst du eine anonymisierte **Zusammenfassung der Auswertungen** deines Teams per Mail zugesandt. Diese dient als Feedback für dich. Solltest du Fragen dazu haben, melde dich gern bei uns.

Und jetzt wünschen wir dir eine gelungene Reise und viel Spaß,

Dein FoB-Team