

Gedragsprotocol

Toepassing

Dit gedragsprotocol geldt voor alle contacten van medewerkers en co-makers van Vastgoed Onderhoud Centrale B.V. met klanten van Portaal.

Contacten met de klant thuis

- Stel je voor: “Goedemorgen/-middag, ik ben van en kom voor.....
- Zorg dat je altijd een legitimatiebewijs bij je hebt en toon dat op verzoek.
- Vertel de klant in het kort wat je gaat doen.
- Blijf beleefd, ook al is de klant niet tevreden of onbeschoft.
- Klussen in aaneengesloten tijd uitvoeren, geen onnodige onderbrekingen van het werk.
- Als de klus niet afkomt, vertel de klant wat er nog moet gebeuren en maak een vervolgspraak met de planning
- Respecteer andere culturen, geloven en overtuigingen.
- Hang de vuile was niet buiten. Kritiek of opmerkingen niet uiten naar de klant, intern bespreken.
- Eten en roken bij de klant: alleen als de klant daar toestemming voor geeft.
- Gebruik voldoende afdekmaterialen.
- Ruim de gemaakte rommel op.
- Bij vertrek: zeg de klant dat je klaar bent en er van uitgaat dat het probleem nu verholpen is.
- Wees altijd vriendelijk.
- Signaleer zaken die niet in orde zijn, noteer ze en geef ze door aan Vastgoed Onderhoud Centrale B.V.
- Bel nooit in het bij zijn van de bewoner, maar het liefst van uit de wagen

Uiterlijk

- Vaklieden dragen altijd nette kleding. De kleding dient schoon en heel te zijn.
- De uitstraling is verzorgd (hemd in de broek).