

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

- Voorstellen: “Goedemorgen/-middag, ik ben van Vastgoed Onderhoud Centrale en kom namens Portaal, ik kom voor.....
- Altijd een legitimatiebewijs in het bezit en toon dat op verzoek.
- Vraag altijd toestemming om de woning en noodzakelijke ruimtes te betreden.
- Vertel de klant in het kort wat voor werkzaamheden er uitgevoerd worden.
- Blijf beleefd en vriendelijk, ook al is de klant ontevreden 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, zet deze informatie altijd in de PDA
- 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. Ik zou het uit elkaar trekken: eten: alleen als klant toestemming geeft en roken uitsluiten (is eenvoudiger te sturen)
- Gebruik voldoende afdekmaterialen.
- Verplaats geen eigendommen van de bewoner, kun je niet anders, laat de bewoner dan tekenen op de bekende akkoordverklaring
- Ruim de gemaakte rommel altijd op. Maak daarbij GEEN gebruik van een stofzuiger van de bewoner i.v.m. schade aan de apparaten of dergelijke.
- Bij vertrek: aan de klant melden dat de werkzaamheden zijn afgerond en er van uitgaat dat het probleem nu verholpen is.
- Signaleer zaken die niet in orde zijn, noteer ze en geef ze door aan VOC.
- Bel altijd buiten gehooraafstand van de bewoner.

**Uiterlijk**

- Voor vaklieden, woninginspecteurs en uitvoerders van VOC geldt dat zij altijd zichtbaar VOC kleding dragen. De kleding dient te allen tijde schoon en heel te zijn.
- De uitstraling is verzorgd (hemd in de broek).
- Veiligheidsschoenen dienen altijd gedragen te worden bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Vanzelfsprekend is alleen het dragen van de door VOC verschaft kleding toegestaan. Het is dus niet toegestaan zelf aanpassingen aan de kleding te doen, zoals het afknippen van de broekspijpen of mouwen. Alle vaklieden hebben per jaar 250 kledingpunten en 100 schoenenpunten. De waarde van de diverse kledingstukken is terug te vinden op het intranet van VOC. De punten voor schoenen geven de vaklieden de mogelijkheid om éénmaal per jaar een paar veiligheidsschoenen aan te schaffen. Het bestellen van kleding vindt rechtstreeks plaats bij de afdeling personeelszaken of via de vestigingsadministratie (Met ingang van het eerste kwartaal 2014 kunnen vaklieden zelf werkkleding bestellen via het intranet van VOC). Schoenen kunnen worden gehaald bij de daarvoor aangewezen leverancier.

Vertrouwenspersoon

VOC heeft een externe vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon treedt op als onafhankelijk adviseur van de medewerker en deze is op eigen initiatief van de medewerker te benaderen. De vertrouwenspersoon van VOC is Marjanne Bouwmeester van ArboNed (voorheen 365). De vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van degene die zich geconfronteerd voelt met ongewenste omgangsvormen en heeft ook een preventieve taak. Medewerkers van VOC kunnen de vertrouwenspersoon rechtstreeks bereiken op (030) 299 65 91 of per mail: marjanne.bouwmeester@arbo Ned.nl