

Gedragcode

voor medewerkers en regio partners

Hoe gedragen wij ons bij de opdrachtgevers en bewoners? Storingservice.nl heeft normen en waarden hoog in het vaandel staan. Betrouwbaarheid en integer handelen is voor ons van groot belang. Voor alle medewerkers en regio partners van Storingservice.nl geldt onze gedragscode. Onze goede reputatie wordt immers bepaald door de kwaliteit van ons werk en de manier waarop wij dit uitvoeren.

Wij werken als **één team bij één bedrijf**, met als doel een maximale klanttevredenheid waarbij het belang van onze opdrachtgever leidend is.

Wij dragen een **identiteitspas** bij ons en tonen die op verzoek.

Wij **parkeren** voertuigen op de daarvoor bestemde plaatsen, langere voertuigen mogen geen hinder veroorzaken.

Wij hebben een **representatief en verzorgd uiterlijk**.

We melden eventueel geconstateerde c.q. veroorzaakte **schade** aan de bewoners, Storingservice.nl en maken daarvan rapport op.

We vloeken niet, onthouden ons van **grof taalgebruik** en zijn ten alle tijden klantvriendelijk.

Respectvol omgaan met elkaar in woord en handelen zijn essentiële uitgangspunten binnen Storingservice.nl. Opzettelijk als onopzettelijk **grensoverschrijdend gedrag**.

Wij maken geen gebruik van het **toilet** van de bewoner.

We **roken** niet op de werkplek en gebruiken uiteraard geen alcohol en/of drugs.

De **radio** is niet toegestaan.

We zorgen ervoor dat er geen **restafval** achterblijft. Alle afval wordt meegenomen.

Wij lossen eventuele **tekortkomingen** altijd op.

Communiceren met een positieve toon en taal voor een goede service intentie.

"Weet ik niet" – Je komt deskundig over, geef een antwoord met de focus op de oplossing, niet op het probleem.

"Dat is niet op voorraad" – Wees proactief, probeer de klant te helpen binnen je mogelijkheden.

"Zo werken wij niet" of **"Dit is niet ons beleid"**
Wees oplossinggericht, wat kan ik voor u doen?