

Draaiboek ontstoppingsdienst, camera-inspectie en geurdetecties [versie klanten]

Naar aanleiding van het COVID-19 virus dienen wij als bedrijf enkele maatregelen op te stellen om de gezondheid van alle betrokken partijen te kunnen garanderen. Hierbij is het belangrijk om de maatregelen die de overheid ons oplegt strikt te volgen:

- Social distancing, het op zijn minst 1,5 afstand houden van elkaar;
- Geen handen aan elkaar gegeven;
- Regelmatig wassen en ontsmetten van de handen;
- Wanneer u zich ziek voelt, blijft u binnen.

Dit draaiboek is van toepassing wanneer u een afspraak wenst te maken voor het ontstoppen van allerlei leidingen, camera-inspectie of geurdetecties. Wij vragen u volgende maatregelen te respecteren tijdens de interventie.

Updates omtrent onze coronamaatregelen kunnen teruggevonden worden op onze website. Link: www.bartmoens.be/corona. Indien u niet beschikt over een computer, kan u ons steeds telefonisch contacteren om de maatregelen te overlopen.

Bedrijfsgegevens:

<u>Bedrijf:</u>	Bart Moens Bvba
<u>Adres:</u>	Mandekensstraat 67, 9255 Buggenhout
<u>Telefoon:</u>	052 33 37 99
<u>E-mail:</u>	info@bartmoens.be
<u>BTW:</u>	BE0444.673.239
<u>RPR</u>	RPR Gent – afdeling Dendermonde
<u>Website:</u>	www.bartmoens.be

Verantwoordelijke

<u>Naam:</u>	Bart Moens
<u>Telefoon:</u>	052 33 37 99
<u>E-mail:</u>	bart@bartmoens.be

Interventie

Inhoud interventie:	ontstoppingsdienst, camera-inspectie of geurdetectie
Duurtijd:	60 minuten of minder
Locatie:	op verplaatsing bij de klant

Stap 1: het maken van een afspraak

Wij vragen u om uw afspraak via een digitaal kanaal te maken.

U kan uw afspraak telefonisch maken van maandag tot en met vrijdag tussen 9u en 12u. Het contactformulier op onze website kan u 24/24 invullen. Ook onze chatbox of via Facebook

Messenger kan u 24/24 een bericht sturen. Via mail (info@bartmoens.be) kan u ons ook steeds bereiken. Wij proberen uw bericht steeds zo snel mogelijk te beantwoorden.

!! Verboden: het maken van afspraken op ons kantoor !!

Stap 2: bepalen betaalmethode

Wij vragen u om het liefst via een digitale manier de interventie te betalen. Indien u niet beschikt over één van deze manieren, kan u ook steeds cash betalen.

Mogelijkheid 1: overschrijving vooraf. Indien u vooraf wenst over te schrijven kan u dit doen via onderstaande gegevens. Wij vragen u een bewijs van de betaling door te sturen via mail of chat. Een bewijs kan een schermafbeelding of foto zijn.

Naam: Bart Moens Bvba

Rekeningnummer: BE13 6451 0486 7139

BIC: JVBABE22

Mededeling: NAAM_STRAAT_HUISNUMMER_GEMEENTE - DATUM INTERVENTIE

Mogelijkheid 2: Payconiq of Payconiq by Bancontact (zie stap 4)

Modelijkheid 3: cash/contant geld (zie stap 4)

Stap 3: de interventie

Aankomst chauffeur

Als eerste vragen wij u uw handen te wassen en te reinigen. Daarna toont u waar het probleem zich bevindt en de locatie van de verschillende kijkputjes en houdt u terwijl rekening met social distancing. Wanneer u over een mondmasker beschikt, vragen wij u om dit aan te houden tot onze werknemer uw woonplaats heeft verlaten.

Uitvoeren interventie

Ontstoppingsdienst

Tijdens het ontstoppen van de afvoeren zal de werknemer voornamelijk van buiten ontstoppen. Om de situatie te controleren dient hij regelmatig binnenshuis te komen waar het probleem zich bevindt. Wanneer de interventie wordt uitgevoerd vragen wij u binnenshuis te wachten in een andere ruimte dan waar de werknemer moet zijn. Ook bij vragen van onze werknemer vragen wij u de social distancing te respecteren. Wanneer u de regels niet respecteert, kan de chauffeur de interventie meteen stopzetten.

Camera-inspectie

Wanneer een camera inspectie uitgevoerd wordt zal dit buiten plaatsvinden. Wij vragen u om tijdens deze inspectie binnen te blijven of aan de regels van social distancing te voldoen. Indien de werknemer u de stand van zaken wilt tonen via beeld, zal de werknemer de nodige afstand nemen van het camera toestel. Indien de regels van social distancing niet gerespecteerd worden, kan de chauffeur de interventie meteen stopzetten.

Geurdetectie

Tijdens een geurdetectie moet de werknemer rook blazen vanuit verschillende locaties en het huis doorzoeken op mogelijke lekken. Wanneer de werknemer de interventie uitvoert vragen wij u in een

andere ruimte te wachten of de social distancing te respecteren. Indien deze regels niet worden opgevolgd, kan de chauffeur de interventie meteen stopzetten.

!! Verboden: tijdens de interventie bij de werknemer wachten !!

Stap 4: betaling

Betaling via Payconiq of Payconiq By Bancontact

Indien u via Payconiq betaalt kan u 'Bart Moens' terugvinden in de lijst van winkels. Via deze weg kan u de betaling uitvoeren zoals hieronder aangegeven. Wanneer u 'Bart Moens' niet in de lijst vindt, kan u de QR code scannen die de chauffeur u zal tonen.

Bedrag: dit zal de chauffeur u medelen

Bericht: Naam_Straat_Huisnummer_Gemeente – datum interventie

Betaling via online banking

U kan ook het bedrag meteen overschrijven ter plaatse via online banking. Indien u deze methode wenst toe te passen vragen we u om dit vooraf uit te voeren (zie stap 2).

Betaling cash / contant

Wij vragen u het exacte bedrag in een enveloppe te plaatsen. Indien u een kortingsbonnetje in uw bezit hebt, mag u dit ook in de enveloppe stoppen. Via deze weg kan de werknemer het cash geld tellen zonder het te moeten aanraken.

Stap 5: werkbbon en attest

Na de betaling zal de chauffeur u een werkbbon overhandigen, deze dient als bewijs van de interventie. Deze dient niet afgetekend te worden. Ook zal de werknemer u, indien van toepassing, een attest afgeven, dit dient als bewijs dat uw afval naar een erkende verwerkingsinstallatie wordt getransporteerd. Ook dit attest dient niet afgetekend te worden.

Stap 6: einde interventie

Wij vragen u om na de interventie zeker uw handen te wassen en te reinigen. Ook reinigt u elke klink, emmer of andere zaken die onze werknemer heeft aangeraakt.

Wat bij ziekte?

Wanneer u zich ziek voelt, vragen wij u om de interventie uit te stellen tot u genezen bent. Indien de interventie dringend dient uitgevoerd te worden, kunnen wij deze enkel uitvoeren als de put buiten is gelegen. Wij vragen u dan om het huis niet te verlaten en het bedrag vooraf over te schrijven.

Indien u tot 14 dagen na de interventie ziekte symptomen krijgt, vragen wij u om ons onmiddellijk te contacteren. In dit geval kunnen wij de werknemer meteen op de hoogte brengen en laten onderzoeken. U kan ons telefonisch (052 33 37 99) contacteren of via mail (info@bartmoens.be). Daarnaast neemt u ook onmiddellijk contact op met uw huisarts. U houdt ons hiervan steeds op de hoogte via vermelde communicatiekanalen.

Bijlagen

Bijlagen terug te vinden op de website via volgende link: www.bartmoens.be/corona

- Affiche social distancing – corona
- Affiche symptomen corona
- Affiche gebruik mondkmaskers – corona
- Affiche handen wassen - corona

Vragen

Indien u vragen heeft over het verloop van de interventie of de maatregelen die we treffen kan u onderstaande contactpersoon contacteren.

Naam: Timothy Moens
E-mail: timothy@bartmoens.be
Telefoon: 052 33 37 99