

# Draaiboek ruimdienst [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 geven;
- 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 ledigen van alle putten zoals septische putten, aalputten, regenwaterputten, vetputten of dergelijke. 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](http://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>	<a href="mailto:info@bartmoens.be">info@bartmoens.be</a>
<u>BTW:</u>	BE0444.673.239
<u>RPR</u>	RPR Gent – afdeling Dendermonde
<u>Website:</u>	<a href="http://www.bartmoens.be">www.bartmoens.be</a>

## Verantwoordelijke

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

## Interventie

Inhoud interventie:	ruimdienst (ruimen van allerlei putten)
Duurtijd:	15-20 minuten voor een standaardput van maximum 2.000L
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](mailto: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)

**Mogelijkheid 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 de put is gelegen en houdt u rekening met social distancing. Wanneer u over een mondkapje beschikt, vragen wij u om dit aan te houden tot onze werknemer uw woonplaats heeft verlaten.

### Uitvoeren interventie

Er zijn 2 mogelijke scenario's die zich kunnen voordoen. Wij vragen u rekening te houden met de maatregelen die van toepassing zijn op uw scenario.

**Scenario 1: de put die dient geruimd te worden ligt in de tuin. Onze chauffeur dient zich niet door het huis te verplaatsen.**

U begeeft zich tijdens het ruimen van de put binnenshuis of respecteert de social distancing. Wanneer de chauffeur vragen of iets nodig heeft, zal hij aanbellen. Indien u zich toch buiten zou begeven en de regels van social distancing niet respecteert, kan de chauffeur de interventie onmiddellijk stopzetten.

**Scenario 2: de put die dient geruimd te worden ligt in de woning of in de achtertuin en dient bereikt te worden door zich te verplaatsen in de woning.**

U begeeft zich tijdens het ruimen van de put in een ruimte waar de werknemer niet hoeft te zijn. Indien de darmen via de woonplaats dienen gelegd te worden, maar niet via de keuken, kan u in de keuken wachten tot de werknemer de interventie beëindigt heeft.

**!! 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](mailto: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](http://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 contact opnemen via volgend kanalen:

E-mail: [timothy@bartmoens.be](mailto:timothy@bartmoens.be)

Telefoon: 052 33 37 99