



Bouwbedrijf **Jac Tromp** b.v.
De spijker op zijn kop!

Onze belofte is:

KLVAASSE

————— **Momenten van de waarheid** —————

✦ ✦ ✦
✦ Als liefde en **vakmanschap** samen gaan,
kun je een meesterwerk verwachten.





Voorwoord

Bouwbedrijf Jac Tromp bruist van ambitie! Wij vinden het van groot belang om ons te onderscheiden, of het economisch wel of niet voor de wind gaat. Bouwbedrijf Jac Tromp heeft de keuze gemaakt om “kampioen van de bouw” te worden. De afgelopen periode hebben wij samen met het hele team hard gewerkt aan een herijkte missie, visie, doelen en strategie voor de komende jaren.

Een doel en strategie bepalen is een eerste stap, maar het ook daadwerkelijk realiseren is veel grotere stap. Wat dat betreft heeft het veel raakvlakken met het “echte bouwen”. Hierbij is iedere medewerker van Bouwbedrijf Jac Tromp, maar ook zeker een onderscheidende bedrijfscultuur, een grote factor. Het gekozen gedragskompas “KLASSE” gaat ons helpen hier mooie stappen in te maken.

In dit boekje tref je de belangrijkste onderwerpen aan die betrekking hebben op onze missie & visie en waar “KLASSE” voor staat en hoe dit vertaald is naar de diverse afdelingen van ons prachtige bedrijf. Het is de samenvatting van de belangrijke afspraken die wij met elkaar hebben gemaakt voor een succesvol verloop van de dagelijkse gang van zaken.

Dit boek is de inspiratie om samen met jou de “kampioen van de bouw” te worden en dat werken bij Bouwbedrijf Jac Tromp betekent dat je voor 100% committeert aan de in dit boek omschreven werkwijze en hier ook naar handelt. Zo lever jij een actieve bijdrage aan het succes van Bouwbedrijf Jac Tromp en maken wij het grote verschil voor elkaar en natuurlijk de verwachtingen van onze klanten.

Heel veel succes en (werk)plezier gewenst!

Sabine Diependaal

Jeroen Glorie

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Missie en visie	7
Eerst wat theorie	
- IJsborg	8
- Richten, inrichten en verrichten	9
- IK = EK en DRP	11
- Cirkel van invloed/betrokkenheid	12
- GECC-model	14
- Persoonlijk stoplicht	15
- FET-methode	16

Momenten van de waarheid - Algemeen

Ons algemene visitekaartje naar buiten

01 Er komt een bezoeker bij Jac Tromp	19
02 De telefoon gaat	20
03 Je werkt bij of komt op bezoek bij een (potentiële) klant	21
04 De klant heeft een klacht	22
05 De klant vertoont niet passend of onvriendelijk gedrag	23

Ons eigen gedrag onder werktijd

06 Hoe ga je om met telefoontjes onder werktijd?	25
07 Hoe ga je om met je werkplek?	26
08 Hoe gebruik je de radio onder werktijd?	26
09 Mag je roken onder werktijd?	27

Acties waarvoor je zelf verantwoordelijk bent

10 Je levert elke week een overzicht van jouw werkuren in	29
11 Je bent ziek. Wat doe je?	29
12 Je wilt verlof opnemen. Hoe vraag je verlof aan?	30
13 Je hebt een vraag over je vrije dagen of over de cao. Bij wie kun je terecht?	31
14 Je schakelt ICT-hulp in als dat nodig is	31

Momenten van de waarheid - In onze samenwerking

Algemene afspraken

15 Je draagt je werk over als je straks vrij bent	33
16 Je hoort een collega mopperen, klagen of roddelen. Wat doe je?	34
17 Je merkt dat een collega niet lekker in zijn of haar vel zit. Hoe kun je helpen?	34
18 Je kunt een afspraak niet nakomen. Wat verwachten we van je?	35
19 We geven elkaar feedback op KLASSE-gedrag	35

Rolverdeling in de samenwerking

20 Wie doet wat bij facturatie aan klanten?	37
21 Wie doet wat als er een nieuwe collega begint?	38
22 Wie doet wat als er een collega uit dienst gaat?	39



♦♦ ♦ Momenten van de waarheid - In bepaalde functies

Calculator of werkvoorbereider

23	Er komt een offerteaanvraag binnen	41
24	We hebben een toezegging gedaan om een offerte uit te brengen.....	41
25	Er vindt overdracht plaats van offerteaanvraag naar opname en/of klantgesprek.....	42
26	Je brengt een offerte uit	42-43
27	Je kunt de beloofde offertedatum niet nakomen... ..	44
28	De klant belt om te vragen naar de status van zijn offerte.....	44
29	De offerte wordt opdracht. (inclusief werkvoorbereiding bij grotere projecten)	44-45
30	De offerte wordt geen opdracht.....	30

Uitvoerder

31	Een collega/leverancier/onderaannemer kan een afspraak of planning niet nakomen	47
32	Er komt een nieuwe werkopdracht binnen.....	47-48
33	Het lukt niet om contact te krijgen met de klant....	49
34	De operationele status van een project of opdracht wijzigt.....	49
35	Je doet een werkoverdracht	49
36	Je verwacht een piekmoment in het werk of op de afdeling.....	50
37	Je verwacht overcapaciteit in het werk of op de afdeling.....	50

38	Er ontstaat schade bij de klant tijdens de werkzaamheden .	51
39	Er zijn opleverpunten na de werkzaamheden	52
40	Je evalueert het project na overlevering.....	52
41	We houden contact met de klant na oplevering.....	53

Timmerman of buitendienstmedewerker

42	Je krijgt een opdracht.....	55
43	Je bestelt materialen of goederen	55
44	Je ontvangt materialen of goederen	55-56
45	Er ontstaat schade bij de klant tijdens de werkzaamheden	56
46	De klant wil een uitbreiding of wijziging van werkzaamheden tijdens de uitvoering	56-57
47	Je levert je werkzaamheden op.....	57
48	Je evalueert het project met het projectteam	57

Administratie

49	Er komt een (open) sollicitatie binnen.....	59
50	Een klant overschrijdt de betalingstermijn of wil niet betalen.....	59
51	Er komt een inkoopfactuur binnen.....	59

Directie

52	Er is nieuws vanuit het management/directie.....	61
53	Er wordt een organisatorische wijziging op personeelsvlak doorgevoerd	62
54	Je krijgt een (open) sollicitatiebrief vanuit de administratie.....	62

Onze belofte is:

KLVAASSE



Kwaliteit

Wij leveren topkwaliteit en stellen hieraan hoge eisen.



Luisteren

Wij hebben aandacht voor elkaar en ieders belang, ook voor die van onze klant.



Ambitieuw

Wij werken met grote gedrevenheid en verstaan ons vak. Spotten van vernieuwingen en slimmere werkwijzen zijn voor ons essentieel.



Samen

Wij geloven in samenwerking met collega's, opdrachtgevers en partners. Door samenwerking bereiken wij de mooiste resultaten.



Service

Wij leveren desgevraagd en ongevraagd een onvoorwaardelijke service en werken oplossingsgericht.



Eigen verantwoordelijkheid

Wij voelen een grote mate van verantwoordelijkheid voor ons werk en handelen proactief.

Missie en Visie

Bouwbedrijf Jac Tromp is met haar bijna 80 jaar ervaring de specialist in totaaloplossingen op het gebied van onderhoud, renovaties en verbouwingen. Wij zijn een betrouwbare partner voor scholen, zorginstellingen, woningbouwcorporaties, vastgoedeigenaren & particulieren, die op zoek zijn naar kwaliteit en creatieve oplossingen. Wij betrekken onze klanten bij het gehele bouwproces. Van uitwerken eerste idee tot en met de uiteindelijke oplevering van de verbouwing, renovatie en bij vastgoedonderhoud van eerste intake tot en met de voltooiing van reparatieverzoeken. Omdat wij beschikken over eigen vakmensen, een eigen werkplaats en intensief samenwerken met vaste gespecialiseerde partners, kunnen wij uw specifieke wensen omzetten in echt maatwerk.

Bij ons ervaart u een persoonlijke benadering en deskundige aanpak op zowel advies, realisatie én nazorg. Een heldere efficiënte planning en het nakomen van afspraken staan hierbij centraal. De continuïteit van uw dagelijks gebouwgebruik tijdens de werkzaamheden is bij ons vanzelfsprekend.

Wij zorgen ervoor dat u meer plezier en profijt van uw vastgoed zult hebben.

Ons team bestaat uitsluitend uit kwaliteit- en klantgedreven professionals die gaan voor het beste resultaat. Wij bieden hen uitdagende werkzaamheden met veel ruimte voor ontwikkeling. Het nemen van eigen verantwoordelijkheid en op zoek gaan naar continue verbetering is hierbij voor hen essentieel.



Quick Wins

- Vaardigheden
- Kennis

- Productie
- Procedures
- Structuren
- Technologie
- Doelstellingen
- Markten
- Financiën

INDIVIDU

- Zelfbeeld
- Normen/Waarden
- Karaktertrekken
- Motieven
- Mentaliteit

Gedragskompas

ORGANISATIE

- Cultuur
- Normen/Waarden
- Vertrouwen en Veiligheid
- Enthousiasme
- Teambuilding
- Zingeving
- Creativiteit
- Relaties

Zorg voor aandacht voor de onderkant én bovenkant van de ijsberg!

✦ ✦ ✦ Eerst wat theorie

Met het vertonen van KLASSE-gedrag door alle medewerkers ontwikkelt Bouwbedrijf Jac Tromp zich tot een excellente organisatie.

Om je te helpen KLASSE-gedrag in de praktijk te laten zien, eerst wat theorie.



Misie & visie

Bouwbedrijf Jac Tromp is met haar bijna 80 jaar ervaring de specialist in totaaloplossingen op het gebied van onderhoud, renovaties en verbouwingen. Wij zijn een betrouwbare partner voor scholen, zorginstellingen, woningbouwcorporaties, vastgoedeigenaren & particulieren, die op zoek zijn naar kwaliteit en creatieve oplossingen. Wij betrekken onze klanten bij het gehele bouwproces. Van uitwerken eerste idee tot en met de uiteindelijke oplevering van de verbouwing, renovatie en bij vastgoedonderhoud van eerste intake tot en met de voltooiing van reparatieverzoeken. Omdat wij beschikken over eigen vakmensen, een eigen werkplaats en intensief samenwerken met vaste gespecialiseerde partners, kunnen wij uw specifieke wensen omzetten in echt maatwerk.

Bij ons ervaart u een persoonlijke benadering en deskundige aanpak op zowel advies, realisatie én nazorg. Een heldere efficiënte planning en het nakomen van afspraken staan hierbij centraal. De continuïteit van uw dagelijks gebouwgebruik tijdens de werkzaamheden is bij ons vanzelfsprekend.

Wij zorgen ervoor dat u meer plezier en profijt van uw vastgoed zult hebben.

Ons team bestaat uitsluitend uit kwaliteit- en klantgedreven professionals die gaan voor het beste resultaat. Wij bieden hen uitdagende werkzaamheden met veel ruimte voor ontwikkeling. Het nemen van eigen verantwoordelijkheid en op zoek gaan naar continue verbetering is hierbij voor hen essentieel.

Strategische doelen

1. Verhouding A-B-C klanten
2. Klanttevredenheid > 9
3. Medewerkerstevredenheid > 9
4. Gemidd. projectmarge van 15% omzet & minimaal 7 MJO
5. Verjonging van het Tromp-team van gemiddeld 48 jaar naar 44 jaar in 2025
6. Groeien tot een personeelsbestand ca. 30 eigen vaste medewerkers met een schil vaste ZZP-ers (8)

Strategische pijlers

Vinden, binden, boeien en bewegen van de juiste medewerkers

Binden en verdiepen van de juiste klanten

Uitbouwen van een onderscheidende reputatie

Aangaan en verstevigen van professionele partnerships

Slim & beter organiseren (LEAN)

Projecten & acties

Opvraagbaar bij het management.

Fundament

- Inspirerend leiderschap
- Transparante communicatie
- Onderscheidende cultuur: **KLASSE** (Kwaliteit, Luisteren, Ambiteus, Samen, Service, Eigen verantwoordelijkheid)



Eerst wat theorie

Met het vertonen van KLASSE-gedrag door alle medewerkers ontwikkelt Bouwbedrijf Jac Tromp zich tot een excellente organisatie. Om je te helpen KLASSE-gedrag in de praktijk te laten zien, eerst wat theorie.

◆ ◆ ◆ ◆ **IK = EK**

Deze 'formule' betekent: Interne Klant = Externe Klant.

Hoe wij ons gedragen is niet alleen van belang richting onze externe klanten maar ook naar onze interne klanten, onze collega's dus. Als wij ons intern niet KLASSE gedragen tegenover collega's, dan zal het ook niet mogelijk zijn om dat als bedrijf extern uit te stralen. Daarom zijn in het gedragskompas ook diverse 'interne momenten van de waarheid' opgenomen. Juist die momenten bepalen voor een belangrijk deel de bedrijfscultuur.

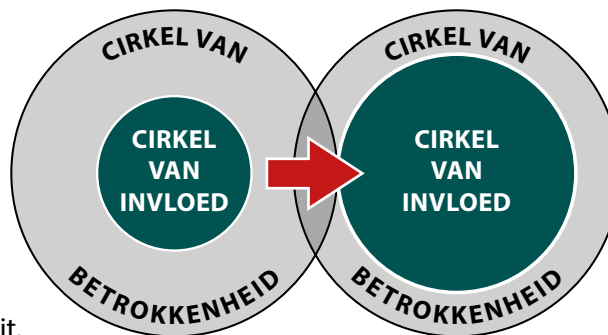
◆ ◆ ◆ ◆ **DRP**

DRP staat voor Doel, Rol, Procedure en helpt om verwachtingen te managen. Je maakt dan vooraf duidelijk wat het Doel van je activiteit is, welke Rol jij of anderen daarin spelen en welke Procedure(s) er gevolgd gaat/gaan worden.

Voorbeeld: Je bent bij een klant met een storing. Je meldt dat jij, als servicetechnicus, de storing zo goed en snel mogelijk komt verhelpen. Je vertelt wat je gaat doen, hoe lang het gaat duren, of eventueel nog ondersteuning nodig is van een collega of de klant en je vraagt op welke manier de klant geïnformeerd wil worden over de voortgang.

✦✦✦ Cirkel van Invloed en van Betrokkenheid

KLASSE gaat over proactief handelen, dus zorgen dat dingen gaan lukken zoals dat bedoeld is. Bij alles wat je doet, is echter de mate waarin je het gewenste resultaat bereikt ook voor een groot deel afhankelijk van je omgeving. Zijn bijvoorbeeld de omstandigheden geschikt en kun je beschikken over de juiste faciliteiten, personen en informatie? In dat kader is het belangrijk dat duidelijk is of je in de Cirkel van Invloed of de Cirkel van Betrokkenheid zit.



Zit je in de Cirkel van Betrokkenheid? Dan heb je vooral een houding dat je er niets aan kunt doen als dingen niet gaan zoals bedoeld. Je staat erbij en je kijkt er naar. Als excuus voer je bijvoorbeeld de file, de (lastige) klant, het gedrag van collega's, de economie, beslissingen van het management of het weer aan. Je zegt of denkt: 'Zo ben ik nu eenmaal.' Of: 'Zo doe ik het al jaren'. Je bent van mening dat je er niets aan kunt veranderen en dat je daarom je taak niet goed kunt volbrengen.

Als je echter in de Cirkel van Invloed zit, dan kijk je altijd wat jij kunt doen om toch nog resultaat te boeken of verbetering in gang te zetten. Jij neemt dan zelf het besluit om dingen anders te gaan aanpakken, bijvoorbeeld om eerder van huis te gaan om de file te ontlopen, begrip te tonen voor de (lastige) klant en een oplossing te zoeken, een collega aan te spreken op zijn gedrag, eerder om hulp of duidelijkheid te vragen, etc.

Hoe meer je aandacht besteedt aan je Cirkel van Invloed, hoe groter die cirkel wordt en hoe meer sturing jij zelf aan je werk en je leven kunt geven. De E van Eigen verantwoordelijkheid van KLASSE komt juist in de Cirkel van Invloed duidelijk naar voren.

Hoe ga je effectief met een probleem om?

Definitie

Stel jezelf de 5 slimme vragen die op de andere kant staan. Doe dit ook voordat je de hulp van iemand anders inroept. Of stel deze vragen als iemand anders jou om hulp vraagt.

Tip: Aan een feit kun je niets veranderen. Je kunt eventueel wel het probleem oplossen dat door een feit wordt veroorzaakt.

Vijf slimme vragen

1. Wat is precies het probleem?
2. Wat is volgens jou de oorzaak van het probleem?
3. Welke oplossingsrichtingen zijn er volgens jou?
4. Welke oplossingsrichting heeft je voorkeur en waarom?
5. Welk pré-probleem heeft deze oplossingsrichting?



◆◆◆ GECC-model

Hoe goed je ook je best doet, soms gaan er zaken mis. Je komt bijvoorbeeld een afspraak niet na of je hebt de verkeerde materialen besteld. Of bij een klant is een inbraakpaneel voor de derde keer kapot. Steek niet je kop in het zand en ga niet met de klant in een welles-nietesdiscussie. Gedraag je KLASSE en toon begrip om al dan niet terechte irritatie weg te nemen door het GECC-model toe te passen.

G = Geef de klant of collega Gelijk voor het gevoel van ongemak.

E = Bied de klant of collega Excuus aan voor het ongemak, 'Namens Bouwbedrijf Jac Tromp bied ik u mijn excuus aan voor het ongemak.'

C = Ga op zoek naar het Compromis, 'Wat kan ik op dit moment voor u doen?';

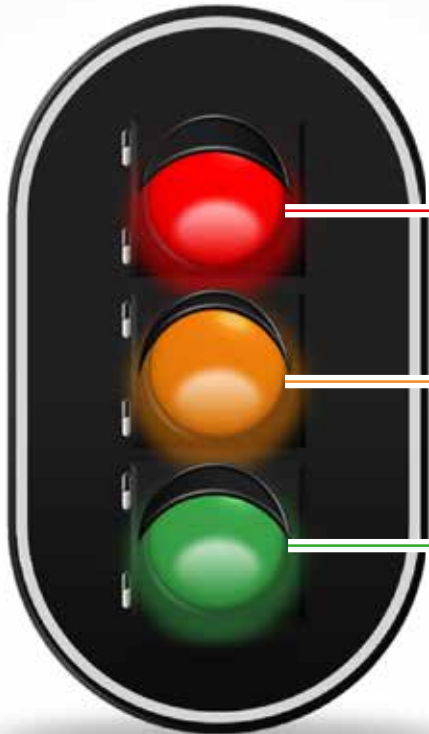
Wat verwacht u van mij in deze situatie?; 'Vind je het goed dat ik het op deze manier oplos?'

Maak hierbij gebruik van de argumenten die de klant of collega heeft gegeven. Vraag eventueel of het akkoord is dat je contact opneemt met je leidinggevende om een oplossing te vinden.

C = Controleer het compromis, vat het samen en herhaal en: 'Is er nog iets anders wat ik voor u kan doen?'

Belangrijk is dat je de klant eerst de ruimte geeft om zijn ongenoegen te uiten over het ongemak, neem niet het voortouw in het gesprek, ga niet in de verdediging, ga niet de techniek uitleggen: erken eerst het ongemak 'Ja, ik begrijp het, dat zou ik zelf ook heel erg vervelend vinden', en bied daarna je excuus aan. Sla dit laatste niet over! Het gaat erom dat de klant zich gehoord en erkend voelt in zijn ongemak. Veer met hem mee. Durf eens een stilte te laten vallen. Als je op deze manier de angel uit de situatie haalt, kun je verder met het Compromis en de Controle daarvan, en daarmee ook met je werk. Geef jezelf een stabiele, natuurlijke houding door - bijvoorbeeld - je werkmop vast te houden. Ook belangrijk: Doe nooit toezeggingen die je niet na kunt komen!

Personlijk stoplicht



Morgen mee stoppen:

1.
2.
3.

Ontwikkelen:

1.
2.
3.

Doorgaan:

1.
2.
3.

◆◆◆ FET-methode

Onderdeel van KLASSE is de Spreek Uit/Spreek Af/Spreek Aan-cultuur. Dit helpt om effectief te communiceren. En als zaken dus niet gaan zoals jij wilt dat ze gaan door toedoen van een ander, dan moet je je uitspreken. Kom voor jezelf op, op een constructieve manier, door te zeggen hoe je wél wilt dat iets wordt gedaan. Gebruik daarvoor de FET-methode.



F = Feitelijk gedrag aanwijzen, 'Ik zie dat jij steeds even weggaat om te bellen.'

E = Effect hiervan bespreken, 'Daardoor duurt deze klus voor ons beiden langer om af te maken.'

T = Top of Tip geven, 'Ik stel voor dat wij eerst samen deze klus afmaken en dat je dan andere zaken oppakt.'

Als je collega zich niet aan de afspraken houdt, zou je kunnen denken: 'Nou, laat dan maar zitten.' Doe dat niet want zo houd je dat gedrag in stand. En als jij wordt aangesproken op het feit dat zaken niet in orde zijn, neemt niemand genoeg met het argument 'Ik heb het zes keer gevraagd maar ik hoor maar niets', hoe onrechtvaardig dat misschien ook voelt. Jij bent eigenaar van het probleem/de situatie/de klantvraag tot het is opgelost. Blijf niet te veel op je eigen m² zitten! Als er na zes keer vragen nog steeds geen volledige materiaalbestellingen voor je in het magazijn liggen of nog steeds facturen of offertes openstaan omdat ze niet worden (af-)getekend, dan is het jouw recht én plicht om het hogerop te zoeken. Laat jouw leidinggevende weten wat er aan de hand is. Het is zijn of haar taak om ervoor te zorgen dat jij je werk zo goed mogelijk kunt doen!

◆◆◆
◆ *Ons visitekaartje
naar buiten*





1 Er komt een bezoeker bij Jac Tromp

De bezoeker belt aan bij de hoofdentree

- De medewerker in de kantoorruimte naast de entree opent de deur en heet de bezoeker welkom. Belangrijk: heeft de kantoorruimte beneden geen bezetting? Geef dit dan door aan de officemanager(s), zodat bekend is dat iemand anders de deur moet openen.
- Je vraagt of er een afspraak is en met wie.
- Wel een afspraak?
 - Je laat de bezoeker wachten in de wachtkamer.
 - Je laat de collega weten dat de bezoeker er is.
 - Je biedt de bezoeker wat te drinken aan.
- Geen afspraak?
 - Je vraagt aan de bezoeker met wie hij of zij wil spreken.
 - Vervolgens vraag je bij deze collega of het schikt om de bezoeker te spreken.
 - Ja? Dan volgen de stappen zoals hierboven staan bij 'Wel een afspraak?'
 - Nee? Dan vriendelijk aan de bezoeker vertellen dat het op dat moment niet uitkomt en dat je graag een afspraak maakt.

De bezoeker belt aan bij de zijdeur of overheaddeur

- Eén van de timmermannen vangt de bezoeker op.
- Je heet de bezoeker welkom.
- Daarna loop je mee naar de hoofdentree of je verwijst naar bezoeker naar de hoofdentree.

2 De telefoon gaat

- Je neemt de telefoon binnen 3 keer overgaan op.
- Je neemt op met 'Goedemorgen/goedemiddag Bouwbedrijf Jac Tromp, met <je voornaam>
- Je schrijft de naam van de persoon gelijk op. Ook schrijf je de naam van het bedrijf en het telefoonnummer op. Vervolgens probeer je te achterhalen wat de beller wil.
- Je verbindt de klant door met de juiste afdeling of persoon als dat mogelijk is. Lukt dat niet?
 - Maak dan een terugbelnotitie: schrijf de naam en de (telefoon)gegevens van de klant op.
 - Mail dat naar de gewenste afdeling/collega. Daarbij geef je ook kort aan waar de klant voor belde.
- Je vraagt aan het einde van een telefoongesprek of je de klant naar tevredenheid hebt geholpen. Of je vraagt of je de klant nog andere vragen heeft.





3 Je werkt bij of komt op bezoek bij een (potentiële) klant

- Je zorgt voor een verzorgd uiterlijk. Je draagt bedrijfskleding, zodat je herkenbaar bent als medewerker van Jac Tromp.
- Je komt aanrijden zonder luide muziek en parkeert je auto correct.
- Je komt op tijd bij een afspraak: niet te laat, maar ook niet veel te vroeg.
- Je stelt jezelf voor aan de klant met voor- en achternaam.
- Je laat zien dat je goed geïnformeerd bent en vertelt wat je komt doen:
 - Je komt in opdracht van <naam opdrachtgever>
 - Je geeft aan wat er gaat gebeuren. Neem eventueel tekeningen door.
 - Als er nog andere collega's of onderaannemers komen, vertel je wat zij komen doen.
 - Als de planning al bekend is, informeer je de klant hierover.
- Je vertelt ook of en wanneer er overlast kan ontstaan.
- Je geeft aan wie het aanspreekpunt is voor de klant.
- Je vraagt of de klant geïnformeerd wil worden over de voortgang. Als dat klant dat wil, spreek je af hoe en wanneer de klant een update krijgt.
- Ben je klaar met je werkzaamheden? Meld je dan af bij de klant, neem de uitgevoerde werkzaamheden door en bespreek eventueel de volgende werkdag.

4 De klant heeft een klacht

Heeft de klant een klacht? Dan bespreek je die klacht altijd met de klant. Daarbij stel je je begripvol op volgens het GECC-model:

- **G**eef de klant gelijk voor het ongemak.
- **E**xcuus: maak excuus voor het ongemak.
- **C**ompromis: vraag hoe de klant de klacht opgelost wil zien in plaats van dat je zelf al een oplossing bedenkt.
- **C**ontroleer of alles zo naar tevredenheid is opgelost.

Vraagt een klant onredelijke dingen van je?

Geef dan aan dat wat de klant wil boven je beslissingsbevoegdheid ligt en dat je de vraag neerlegt bij jouw direct leidinggevende.

Komt een klant schofferend uit de hoek?

Geef dan aan dat je op een normale manier in gesprek wilt. Als dat op dat moment niet lukt, kap je het gesprek op een nette manier af.

5 De klant vertoont niet passend of onvriendelijk gedrag

- Je bespreekt het gedrag samen met de klant:
 - Je hoort beleefd aan waar het gedrag vandaan komt.
 - Je vat het antwoord van de klant zo goed mogelijk samen.
 - Je bespreekt samen de gevolgen van het gedrag.
- Daarna probeer je samen afspraken te maken over de oplossing. Bij voorkeur leg je die afspraken vast op papier.
- Lukt het je niet om er met de klant uit te komen? Bespreek je dit dan met je direct leidinggevende.



◆◆◆
◆ *Ons eigen gedrag
tijdens werktijd*





6 Hoe ga je om met telefoontjes onder werktijd?

Zakelijke telefoontjes met klanten of collega's

- Probeer (privé) telefoongebruik zoveel mogelijk te beperken, zeker in het bijzijn van de klant. Wanneer je gebeld wordt, dan vraag je of je even op mag nemen.
- Eerst zelf nadenken dan pas collega's bellen. Dit betekent: vragen bundelen en niet voor ieder wissenwasje bellen.
- Geef het aan wanneer je geen of weinig gelegenheid hebt voor een telefoongesprek. Als je zelf belt, vraag dan of het de ander wel schikt dat je belt.
- Voer korte en doelgerichte gesprekken (vragen bundelen) en voer privégesprekken zoveel mogelijk tijdens je pauze.

Privételefoontjes

- Je voert privégesprekken zo veel mogelijk tijdens je pauze.
- Is het noodzakelijk om een privégesprek op te nemen buiten je pauze? Houd je dan aan de richtlijnen hierboven.

7 Hoe ga je om met je werkplek?

- Je zorgt voor een nette werkplek: aan het einde van de werkdag is je werkplek bij de klant, op kantoor en in de werkplaats netjes en opgeruimd.
- Je zorgt er samen met collega's voor dat de toiletten, de keuken, het terrein, de entree en de kantine ook netjes, opgeruimd en schoon blijven.
- Je zorgt dat er een afvalzak op de werkplek aanwezig is. Ook van onderaannemers verwachten we dat zij hun afval opruimen. Spreek hen gerust aan op een opgeruimde werkplek.

8 Hoe gebruik je de radio onder werktijd?

- Je gebruikt de radio niet als dat op een project verboden is. Dan houden we ons namelijk netjes aan de regels van het project.
- In alle andere situaties mag je wat ons betreft de radio aanzetten als jij dat gezellig vindt. Een belangrijke voorwaarde is dat het geen overlast geeft voor anderen:
 - Je overlegt altijd eerst met de mensen in je buurt: je directe collega's, de uitvoerder, de klant of bewoners.
 - Je stelt een normaal volume in: naast de radio moet je nog een normaal gesprek kunnen voeren.

9 Mag je roken onder werktijd?

Als je rookt, mag je dat natuurlijk ook onder werktijd doen. We vragen je wel om het aantal rookmomenten zo veel mogelijk te beperken. En houd je aan de richtlijnen hieronder.

- Rook alleen buiten. Roken op je werkplek binnen mag niet.
- Rook je op kantoor of op de locatie van een klant? Zorg dat je rookt buiten het zicht van de klant.
- Ben je bij een school, overheidsinstelling of zorgorganisatie? Bedenk dat je dan vaak alleen buiten het terrein of op een aangewezen locatie mag roken.



◆◆◆
◆ *Acties waarvoor
je zelf verantwoordelijk bent*

Bouwbedrijf
Jac Tromp b.v.

de spijker op zijn kop!

Alkmaar | 072 - 511 54 59
jactromp.nl | info@jactromp.nl

12





ALGEMEEN | Acties waarvoor je zelf verantwoordelijk bent

10 Je levert elke week een overzicht van jouw werkuren in

- Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen urenregistratie: op papier, op de tablet of in een Excelsheet.
- Je dient je eigen urenregistratie in vóór maandag 07:30 uur. Je dient de urenregistratie in bij de Administratie.
- Administratie importeert de uren en controleert de uren/werknummers op juistheid. Elke 4 weken geeft de Administratie de uren door aan de loonadministratie voor de uitbetaling van het salaris.

11 Je bent ziek. Wat doe je?

- Je belt zo snel mogelijk persoonlijk met je leidinggevende om je ziek te melden. Dit doe je uiterlijk voor 07:30 uur op de werkdag. Je leidinggevende geeft de melding door aan de administratie. Die maakt vervolgens een melding bij de arbodienst.
- Ben je hersteld? Dan geef je dat door aan je leidinggevende. Zo kan de Administratie de herstelmelding doorgeven aan de arbodienst.

12 Je wilt verlof opnemen. Hoe vraag je verlof aan?

- Je overlegt altijd eerst met je directe collega's. Als team zijn jullie namelijk samen verantwoordelijk voor de bezetting tijdens vakanties en andere afwezigheid.
- Je vraagt verlof aan bij je direct leidinggevende door hem of haar een mail te sturen. Van je leidinggevende hoor je of het verlof definitief akkoord is. Je leidinggevende stuurt goedgekeurde verlofaanvragen per mail door aan de Administratie. De definitieve verlofdagen van timmermannen staan in Alert.

Let op: vroegtijdige verlofaanvragen voor de bouwvak of kerstvakantie worden afgekeurd. Voor verlofaanvragen voor de bouwvak en kerstvakantie vindt namelijk eerst een algemene inventarisatie plaats. Dat doen we om zoveel mogelijk rekening te kunnen houden met ieders wensen.

Planning voor verlofaanvragen bouwvak

- De inventarisatie vindt half november plaats.
- Je hebt tot eind november de tijd om je verlofaanvraag in te dienen.
- Je hoort half december definitief of je verlofaanvraag wordt goedgekeurd.
- Goed om te weten: je hebt recht op 3 aansluitende weken. Een vierde aansluitende weken is niet vanzelfsprekend.

Planning voor verlofaanvragen kerstvakantie

- De inventarisatie vindt eind september plaats.
- Je hebt tot half oktober de tijd om je verlofaanvraag in te dienen.
- Je hoort eind oktober definitief of je verlofaanvraag wordt goedgekeurd.
- Goed om te weten: 1 of 2 aansluitende weken vrij is geen vanzelfsprekendheid in deze periode.

13 Je hebt een vraag over je vrije dagen of over de cao. Bij wie kun je terecht?

- Vraag je je af hoeveel vrije dagen je nog hebt? Of heb je een vraag over de cao? Meld je dan bij de Administratie. Het streven is dat je binnen 1 week een reactie of antwoord krijgt.

14 Je schakelt ICT-hulp in als dat nodig is

Wanneer schakel je ICT-hulp in?

- Als je een probleem hebt met je computer, laptop, telefoon of tablet.
- Als je een vraag hebt over het gebruik van je nieuwe computer, laptop, telefoon of tablet.
- Als je een mail krijgt die je niet vertrouwt.
- Als je een computervirus ontdekt.
- Als je hoort over een datalek.

Hoe schakel je ICT-hulp in?

- Je neemt contact op met onze interne ICT-afdeling. Je ICT-collega bepaalt de verdere stappen.
- Is er niemand aanwezig op de ICT-afdeling? Dan neem je contact op met de externe ICT-Helpdesk.



◆ ◆
◆ *Algemene afspraken*





15 Je draagt je werk over als je straks vrij bent

Samen met de collega's in je team ben je verantwoordelijk voor de bezetting tijdens vakanties en afwezigheid. Als jij straks vrij hebt, ben jij verantwoordelijk voor een professionele overdracht. Wat verwachten we van je?

- Je inventariseert welke zaken er lopen en kijkt naar de personeelsplanning.
- Je werkt in Alert alles bij. Denk ook aan relevante wijzigingen (onder andere data en belangrijke notities).
- Je neemt de lopende zaken en planning door met je directe collega.
- Zijn er facturen die goedgekeurd moeten worden? Dan zorg je dat jouw collega weet hoe hij/zij die taak van je kan overnemen.
- Je maakt duidelijk DRP-afspraken (Doel-Rol-Procedure). Dit doe je zowel intern als extern.
- Je vraagt na het doornemen of je directe collega vragen heeft of problemen/knelpunten ziet in het overgedragen werk. Als dat zo is, bespreek je die vragen of problemen/knelpunten en zoek je samen naar een oplossing.

Draag je je werk over naar een andere afdeling? Dan doe je dat altijd persoonlijk. Dit noemen we de 'warme' overdracht. Je levert alle benodigde informatie aan en spreekt de laatste stand van zaken door.



16 Je hoort een collega mopperen, klagen of roddelen. Wat doe je?

- Je spreekt je collega respectvol aan. Bijvoorbeeld: "Ik hoor jou ... zeggen. Dat vind ik niet acceptabel."
- Je veert mee: "Daar zul je vast een reden voor hebben en tegelijkertijd is dit niet de norm."
- Je stelt je collega een vraag: "Wat heb je zelf al gedaan om het probleem met die persoon/ om de kwestie op te lossen?"
- Je biedt je hulp aan: "Kan ik je eventueel helpen? En zo ja, hoe kan ik helpen?"
- Na 1 of 2 dagen check je bij je collega of het gelukt is om het probleem op te lossen. Hiermee stimuleren we elkaar om daadwerkelijk iets aan de situatie te doen.

17 Je merkt dat een collega niet lekker in zijn of haar vel zit. Hoe kun je helpen?

Je neemt deze collega even apart en vraagt hem/haar of het oké met hem/haar gaat en of hij/zij erover wil praten. Het doel hiervan is om vooral een luisterend oor te bieden en begrip te tonen. Het is niet per se de bedoeling om een oplossing te geven. Een paar tips:

- Laat je collega zelf het verhaal vertellen. Vul niets in.
- Stel open vragen zoals "Wat vind je daarvan?" of "Wat doet dat met je?".
- Geef feedback. Alleen als het past! Want soms wil je collega gewoon alleen een luisterend oor.
- Vraag "Wat heb je van mij nodig in deze situatie?".



18 Je kunt een afspraak niet nakomen. Wat verwachten we van je?

- Je geeft vroegtijdig aan dat je de afspraak niet kunt nakomen.
- Je biedt je excuses aan voor het ongemak.
- Je legt uit waarom je de afspraak niet kunt nakomen.
- Je checkt of de ander hierdoor niet in de problemen komt. Is dat wel zo? Dan ga je actief op zoek naar een oplossing of alternatief. Ook maak je dan zo snel mogelijk een nieuwe afspraak.

19 We geven elkaar feedback op KLASSE-gedrag

Als een collega geen KLASSE-gedrag laat zien

- Je spreekt je uit naar je collega. Daarbij geef je aan waarom zijn/haar gedrag niet KLASSE is.
- Je geeft aan wat zijn/haar gedrag met jou en/of je collega's doet.
- Je spreekt samen af welk gewenst gedrag voor beiden acceptabel is en je evalueert toekomstgericht.
- Je spreekt je collega aan bij toekomstig gedrag. In de vorm van een compliment of correctie.
- Blijft KLASSE-gedrag in de toekomst uit? Vraag dan een gesprek aan met de direct leidinggevende of met de directie.

En als een collega wel KLASSE-gedrag laat zien

- Je geeft de collega een compliment. Als dat kan, doe je dat in de groep.
- Je legt uit waarom dit KLASSE-gedrag is.
- Je geeft aan wat het effect is voor de omgeving en voor Bouwbedrijf Jac Tromp.
- Je moedigt je collega aan om hiermee door te gaan of je geeft je collega een nieuwe uitdaging mee.

◆ ◆ ◆
◆ *Rolverdeling in de
samenwerking*





20 Wie doet wat bij facturatie aan klanten?

- De projectverantwoordelijke bepaalt elke week welke projecten (voor een deel) gefactureerd kunnen worden. Dat doe je aan de hand van het wekelijks verstrekte projectenoverzicht.
- De projectverantwoordelijke zorgt na afronding van een project binnen 3 weken voor de juiste onderbouwing van de afrekening. Deze gegevens geef je door aan de Administratie.
- De Administratie stelt de factuur binnen 4 weken na afronding van een project op en verstuurt die aan de klant.



21 Wie doet wat als er een nieuwe collega begint?

- De directie geeft alle relevante gegevens van de nieuwe collega door. De Administratie heeft deze gegevens nodig voor de loonadministratie en het arbeidscontract.
- De directie maakt bekend aan collega's dat er vanaf een bepaalde datum een nieuwe collega start bij ons bedrijf.



- De leidinggevende en directie zorgen er in overleg voor dat alles voor de nieuwe collega klaar staat als hij/zij begint: de werkplek, benodigdheden (vervoer/ gereedschap) en het handboek met de huisregels.
- Iedereen geeft de nieuwe collega op zijn/haar eerste werkdag een warm welkom.
- De leidinggevende stelt de nieuwe collega voor aan de collega's en zorgt voor een inwerkprogramma/ inwerkperiode.
- Er vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de nieuwe collega en de leidinggevende en/of directie. Dit gebeurt na 1 tot 3 maanden in dienst zijn.



22 Wie doet wat als er een collega uit dienst gaat?

- De directie beoordeelt wanneer en hoe de collega's geïnformeerd worden over dat de collega uit dienst gaat.
- De interne ICT-afdeling regelt dat de vertrekkende collega na vertrek niet meer kan inloggen.
- De leidinggevende van de vertrekkende collega zorgt dat hij/zij alles op de laatste werkdag inlevert. Denk aan: laptop/tablet/telefoon, gereedschap, bus, sleutels, tankpas, werkkleding met bedrijfsnaam.
- De leidinggevende geeft aan de diverse leveranciers door dat de vertrekkende collega geen materialen meer kan ophalen.
- Administratie maakt de melding bij de loonadministratie en de arbodienst en stelt de afrekening op voor de laatste loonstrook.

✦ ✦ ✦
Calculator of werkvoorbereider





23 Er komt een offerteaanvraag binnen

Telefonisch (op juiste afdeling)

- Je gebruikt het gemaakte telefoon-stroomschema om te komen tot een juiste (potentiële) klantselectie.

Telefonisch (op de verkeerde afdeling)

- Je bedankt de klant voor de interesse in Jac Tromp.
- Je legt aan de klant uit dat hij op de afdeling Service & Onderhoud terecht is gekomen. Daarna verbind je door naar Office Support.
- Je gebruikt het gemaakte telefoon-stroomschema om te komen tot een juiste (potentiële) klantselectie.

Webmail of website

Optie 1: het gaat om een bestaande klant of de klant komt via een bestaande klant

- Je belt de klant op.
- Je gebruikt het gemaakte telefoon-stroomschema om te komen tot een juiste (potentiële) klantselectie.

Optie 2: het gaat om een nog onbekende klant

- Je stuurt een vragenmail uit op basis van een standaard mailbericht (format) om te komen tot een juiste klantselectie.
- Soms heb je meerdere mailberichten nodig om tot de kern te komen.

24 We hebben een toezegging gedaan om een offerte uit te brengen

Als we de keuze hebben gemaakt om te calculeren

- Office Support maakt een projectnummer aan en geeft dit door aan de Calculatieafdeling.
- We bepalen wie de calculator is bij de offerte. Dit doen we tijdens het wekelijkse calculatieoverleg.
- Je belt binnen 5 werkdagen de (potentiële) klant op om een opnamedatum vast te leggen. Deze datum kan ver in de tijd liggen.

25 Er vindt overdracht plaats van offerteaanvraag naar opname en/of klantgesprek

Intern proces

- We bepalen wie de opname of het klantgesprek doet, wie de offerte maakt en wie de offerte opvolgt. Dit bepalen we tijdens het wekelijkse calculatieoverleg.

Extern proces (de opname)

- Je belt de klant om een afspraak te maken. Het doel van de afspraak is om meer informatie te verzamelen.
- Je vraagt aan de klant of hij/zij een bevestiging van de afspraak per mail wil hebben.
- Je komt op tijd op de afspraak en zorgt voor een verzorgde en nette uitstraling.
- Je toont oprechte belangstelling voor de situatie van de klant. Zo stel je bijvoorbeeld veel vragen, luister je goed en geef je feedback.
- Je maakt veel foto's en aantekeningen. Deze sla je gestructureerd op (gebruik de checklist van Corné!).
- Je informeert bij de klant wat het budget is en of er een probleem kan ontstaan rondom het budget.
- Twijfel je tijdens het gesprek over een 'go' of 'no-go'? Dan spreek je af dat je bij de klant terugkomt met een standpunt.
- Geef je een 'go' tijdens het gesprek? Dan spreek je een uiterste datum af waarop de klant de offerte mag verwachten.





26 Je brengt een offerte uit

Intern proces (overdracht na de opname)

- Je neemt de foto's door.
- Je behandelt de checklist die gebruikt is bij het klantgesprek.
- Je zet de deadline voor de offerte in je agenda. Als dat nog niet tijdens de opname is gebeurd, geef je aan de klant door op welke uiterste datum hij/zij de offerte mag verwachten.
- Je bepaalt op welke manier je de offerte aanlevert na de calculatie: een uitgebreide tekstuele offerte of een begroting met een kort introblad.
- Je zoekt samen met de uitvoerder/mede-calculator naar een vergelijkbaar project om de calculatie te versnellen.
- Je vermeldt de geselecteerde onderaannemers in de begroting.
- Je benoemt de juiste algemene voorwaarden en de juiste betalingstermijnen.
- Je verstuurt de offerte pas als je zeker bent van de juistheid van informatie:
- Gaat het om een offerte van minder dan 10K? Dan controleer je de offerte zelf.
- Gaat het om een offerte tussen de 10 en 20K? Dan vraag je aan een collega-calculator om de offerte te controleren.
- Gaat het om een offerte van meer dan 20K? Dan leg je de offerte voor controle aan de directie voor.

Extern proces (offerte uitbrengen)

- Je mailt de offerte op de afgesproken datum. Liefst nog iets eerder.
- Je geeft in de mail aan dat je een week later belt (als het gaat om een offerte van meer dan 25K. Zet dat ook als actie in je agenda! Informeer bij de klant of alles in goede orde is ontvangen en vraag of er nog aanvullende vragen of wensen zijn.
- Je stimuleert de klant bij kansrijke offertes om naar kantoor te komen. Dat biedt de mogelijkheid om de offerte te bespreken. Zo krijgt de klant meer feeling met ons bedrijf en daarmee vergroten we onze scoringskans.
- Je bewaakt het offerte-overzicht in het wekelijkse calculatieoverleg met collega's. Wees met elkaar scherp op het bijwerken van het overzicht.

27 Je kunt de beloofde offertedatum niet nakomen

- Je geeft vroegtijdig aan dat je de afspraak niet kunt nakomen.
- Je legt uit waarom je de afspraak niet kunt nakomen.
- Je checkt of de klant hierdoor in de problemen komt.
- Je maakt excuus voor het ongemak.
- Als dat nodig is, ga je actief op zoek naar een oplossing of alternatief.
- Je controleert bij de klant of je alles naar tevredenheid hebt opgelost.

28 De klant belt om te vragen naar de status van zijn offerte

- Je vraagt naar de naam of naar het offertenummer/referentienummer. Dat nummer staat in de bevestigingsmail die de klant heeft gekregen.
- Je verbindt door met de juiste calculator. Is de calculator niet aanwezig? Beloof dan dat de klant binnen 1 werkdag wordt teruggebeld.

Blijkt dat we ons niet aan de deadline van de offerte hebben gehouden? Dan maak je excuus voor het ongemak. Voor de calculator geldt: spreek een nieuwe datum af die je wel kunt nakomen.





29 De offerte wordt opdracht

- De opdracht komt binnen bij jou als calculator. Je stuurt de opdracht door naar de Administratie. Administratie verwerkt de gegevens, verandert de operationele status en maakt een opdrachtbon aan.
- Je ontvangt de opdracht terug van de administratie en stuurt een bedankmail naar de klant.
- Je belooft de klant dat we binnen 3 werkweken een startdatum bekendmaken voor de werkzaamheden. Zet dit ook als actie in je agenda!
- Je brengt werkmap op orde:
- Je plaatst vervallen stukken (bijvoorbeeld oa-offertes) in de map 'Vervallen'.
- Je maakt duidelijke afspraken over de inkoop: wie doet wat?
- Je maakt een planning op basis van de projectgegevens en afgesproken startdatum.
- Je draagt het project persoonlijk over aan de uitvoerder. Dit doe je aan de hand van onder andere foto's, de calculatie, opnamegegevens en tekeningen.
- De uitvoerder pakt het project op en begeleidt het werk.

De werkvoorbereiding bij grotere projecten

- Je maakt (werk)tekeningen en stemt de planning af met de uitvoerder.
- Je legt de inkoop vast bij leveranciers en onderaannemers. Gebruik bij bestellingen altijd het projectnummer en een contactpersoon/telefoonnummer op het werk.
- Je legt de opdracht aan onderaannemers vast:
- Een opdracht van minder dan 50K? Je genereert een standaard inkooporder vanuit Alert.
- Een opdracht van 50K of meer? Je werkt met een contract of modelovereenkomst.
- Je slaat geldende offertes en relevante gegevens op in de projectmap.

30 De offerte wordt geen opdracht

- Je vraagt de klant naar de reden van de afwijzing (per mail of telefonisch).
- Je geeft aan leveranciers en onderaannemers door dat het project niet doorgaat.

◆◆◆
◆ *Uitvoerder*





31 Een collega/leverancier/onderaannemer kan een afspraak of planning niet nakomen

- Je gaat na waarom de collega, leverancier of onderaannemer de afspraak niet kan nakomen.
- Je gaat samen op zoek naar een oplossing. Als dat nodig is, koppel je dit terug naar de klant.
- Je geeft vroegtijdig aan de klant aan dat je de afspraak niet kunt nakomen.
- Je biedt je excuses aan voor het ongemak.

32 Er komt een nieuwe werkopdracht binnen

Projecten

De opdracht komt binnen bij Calculatie. De Administratie verwerkt de opdracht in de projectadministratie. Dit is wat we van jou als uitvoerder verwachten:

- Je neemt de tijd voor een 'warme' overdracht van calculator naar uitvoerder. Dit geldt sowieso voor opdrachten die langer duren dan 3 werkdagen.
- Je inventariseert welke gegevens nog niet bekend zijn.
- Je neemt samen de opdrachten aan de gekozen leveranciers en onderaannemers door.

(gaat verder op volgende pagina)



VERSCHILLENDE FUNCTIES | Uitvoerder

(vervolg 'Er komt een nieuwe werkopdracht binnen')

Dagelijks onderhoud

Er komt een nieuwe opdracht binnen via de Dico-koppeling. Dit is wat we van jou als uitvoerder verwachten:

- Je controleert of de opdracht duidelijk is. Is dat niet zo? Dan koppel je dat terug naar de opdrachtgever.
- Je belt binnen 2 werkdagen naar de bewoner om een afspraak te maken.
- Je plant de opdracht in Alert. De bewoner krijgt automatisch een bevestigingsmail.
- Als dat van toepassing is, stuur je een mail naar de onderaannemer met de opdracht.
- Als dat van toepassing is, pas je de status aan in Alert.

Mutatie onderhoud, BKT en overige kleine opdrachten

Losse opdrachten komen via de mail of via Alert binnen. Dit is wat we van jou als uitvoerder verwachten:

- De officemanager of de uitvoerder voert de opdracht in Alert in of importeert de opdracht via Dico-koppeling in Alert.
- Je controleert of de opdracht duidelijk is. Is dat niet zo? Dan koppel je dat terug naar de opdrachtgever.
- Je plant de opdracht in Alert.
- Als dat van toepassing is, stuur je een mail naar de onderaannemer met de opdracht en sluitende werkplanning.
- Gaat het om een bewoonde woning? Dan informeer je de bewoner binnen 5 werkdagen over de vervolgstappen van de werkopdracht.
- Als dat van toepassing is, pas je de status aan in Alert.



33 Het lukt niet om contact te krijgen met de klant

Je probeert in totaal 3 keer contact te krijgen: door te bellen, door te mailen en door een kaartje in de bus te doen.

- Reageert de klant niet? Dan sluit je de opdrachtbon af.
- Je geeft dit door aan de opdrachtgever.

34 De operationele status van een project of opdracht wijzigt

- Je verwerkt de wijziging in Alert.
- Je controleert elke week alle opdrachten en projecten die nog lopen. Het is jouw verantwoordelijkheid dat de juiste status in Alert staat.

35 Je doet een werkoverdracht

Werkoverdracht bij opdrachten voor dagelijks onderhoud of mutatie onderhoud

- Je geeft de timmermannen een werkoverdracht via de Alert –(werkbonnen)app.
- Als dat nodig is, leg je de opdracht mondeling uit en laat je eventueel foto's zien.
- Gaat het om een grote opdracht? Dan zorg je voor een 'warme' overdracht (een mondelinge overdracht).

Werkoverdracht naar leveranciers en onderaannemers

- Je stuurt een mail met de opdracht met projectnummer en (eventueel) de planning.
- Gaat het om een grote opdracht? Dan zorg je voor een 'warme' overdracht (een mondelinge overdracht).

36 Je verwacht een piekmoment in het werk of op de afdeling

Voor zover dat kan, anticipeer je tijdig op een te verwachten piekmoment. Vaak doen piekmomenten zich voor na storm, brand of als een collega ziek of op vakantie is. Wat verwachten we van jou?

- Je vraagt actief om hulp om te werken aan een oplossing.
- Is er geen oplossing die we kunnen bieden? Dan informeer je de klanten dat we de werkzaamheden op een later moment uitvoeren. Je legt daarbij uit waarom dit nodig is, zodat de klant ons beter kan begrijpen.
- Je regelt back-up als je een piekmoment buiten werktijd verwacht. Je kunt bijvoorbeeld de ingeroosterde storingsdienstmedewerker inzetten.

37 Je verwacht overcapaciteit in het werk of op de afdeling

Je anticipeert tijdig op te verwachten overcapaciteit. Wat verwachten we van jou?

- Je gaat actief op zoek naar slimme inzet op andere afdelingen.
- Je informeert geplande inleen of zzp'ers zo snel mogelijk. Ons streven is om hen minimaal 1 week van tevoren te informeren. Ontstaat er een vervelende of onredelijke situatie? Dan gaan we op zoek naar een (financieel) passende oplossing.

38 Er ontstaat schade bij de klant tijdens de werkzaamheden

- Je neemt binnen 2 werkdagen contact op met de bewoner.
- Je neemt zelf foto's van de schade of je vraagt foto's op bij de bewoner.
- Bespreek de klacht met de klant. Daarbij stel je je begripvol op volgens het GECC-model:
- Geef de klant gelijk voor het ongemak.
- Excuus: maak excuus voor het ongemak.
- Compromis: vraag hoe de klant de klacht opgelost wil zien in plaats van dat je zelf als een oplossing bedenkt.
- Controleer of alles zo naar tevredenheid is opgelost.
- Je zorgt ervoor dat de schade binnen 10 werkdagen opgelost is of dat het herstelwerk ingepland is. Je informeert de klant/bewoner op tijd over de voortgang.
- Is er sprake van een grotere schade? Dan bespreek je die eerst met de directie voordat je het herstel inplant.



39 Er zijn opleverpunten na de werkzaamheden

- Je noteert de opleverpunten. Vervolgens laat je de klant tekenen voor akkoord.
- Je bespreekt de opleverpunten met de medewerker, leverancier of onderaannemer.
- Je laat de betreffende medewerker, leverancier of onderaannemer de opleverpunten zelf oplossen. Daarbij gelden de volgende richtlijnen:
 - Bij DO/mutatie worden de opleverpunten binnen 5 werkdagen opgelost.
 - Bij grote projecten worden de opleverpunten binnen 10 werkdagen opgelost.
- Je plant de opleverpunten in Alert in.
- Je informeert de opdrachtgever, bewoner, onderaannemer, leverancier op tijd: als de punten zijn afgehandeld of als de afhandeling langer duurt dan beloofd.

40 Je evalueert het project na overlevering

Je bespreekt na oplevering van een project hoe het project verliep:

- Bij projecten tussen 5 en 20K: samen met de calculator of werkvoorbereider.
- Bij projecten hoger dan 20K: samen met de calculator en betreffende timmermannen.
- Jullie bespreken wat goed is gegaan en wat volgende keer beter kan. Dit koppelen jullie vervolgens terug aan de betrokken collega's.
- Je maakt foto's van het eindresultaat voor sociale media en de website. Als dat kan, maak je ook foto's tijdens de werkzaamheden. Je geeft de foto's door aan de administratie. Daarbij lever je ook tekst of toelichting aan, zodat we de informatie kunnen plaatsen op onze sociale media of website.

41 We houden contact met de klant na oplevering

- Je voert binnen 3 weken na oplevering een tevredenheidsenquête uit (BouwNu/Google).
- Je belt de klant 3 maanden na de oplevering van de opdracht. Je vraagt naar zijn/haar ervaring (de zogenaamde 'are-you-happy-call'). Je vraagt ook of er nog meer verbouwingsplannen zijn bij de klant of bij iemand in de omgeving (ambassadeurs).



◆◆◆
◆ *Timmerman of
buitendienstmedewerker*





42 Je krijgt een opdracht

- Je krijgt van de uitvoerder de opdrachtbon en toelichting op de werkzaamheden.
- Gaat het om een grotere opdracht? Dan bespreken jullie de werkzaamheden samen tijdens een 'warme' overdracht.
- Twijfel je over de uitvoering van de werkzaamheden? Overleg dan altijd met de uitvoerder of eventueel met de opzichter.

43 Je bestelt materialen of goederen

- Je overlegt met de uitvoerder wie de materialen, goederen of diensten inkoop: doe je dat zelf? Of is de inkoop al geregeld door de uitvoerder of werkvoorbereider?
- Als jij de materialen, goederen of diensten inkoop, doe je dat bij onze vaste leveranciers en onderaannemers.
- Je koopt kleine hoeveelheden altijd in bij de dichtstbijzijnde leverancier.
- Bij de inkoop grotere hoeveelheden of duurdere artikelen overleg je altijd met de uitvoerder of werkvoorbereider.
- Je vermeldt altijd je naam en het projectnummer op de afleverbon.

44 Je ontvangt materialen of goederen

- Je controleert of de materialen/goederen voor Bouwbedrijf Jac Tromp bestemd zijn. Ook controleer je de aantallen en de kwaliteit van de producten. Je controleert dit op basis van de afleverbon.

VERSCHILLENDE FUNCTIES | Timmerman of buitendienstmedewerker

(vervolg 'Je ontvangt materialen of goederen')

- Is de levering onjuist of beschadigd? Dan zet je dat op de afleverbon. Ook informeer je dan de uitvoerder en/of de besteller.
- Je slaat de materialen/goederen op in het magazijn op de juiste plek.
- Je archiveert de afleverbon in het juiste vak in het kantoor van service en onderhoud.
- Je informeert de collega die de materialen/goederen heeft besteld. Je geeft aan dat ze zijn geleverd en waar je ze hebt opgeslagen.

45 Er ontstaat schade bij de klant tijdens de werkzaamheden

Je maakt excuus voor de schade die is ontstaan.

- Je neemt zelf foto's van de schade of je vraagt foto's op bij de bewoner.
- Je geeft aan je leidinggevende of de uitvoerder door dat schade is ontstaan. Daarna pakt de uitvoerder dit op volgens punt 38.

46 De klant wil een uitbreiding of wijziging van werkzaamheden tijdens de uitvoering

- Je luistert goed naar wat de klant wil. Als dat nodig is, vraag je om verduidelijking. Ook schrijf je de specifieke werkzaamheden duidelijk op en maak je eventueel foto's.
- Je geeft globaal aan wat het werk inhoudt. Daarbij doe je nog geen toezeggingen over planning en kosten.
- Je geeft aan dat je het eerst overlegt met de uitvoerder.
- Je zorgt vervolgens dat de klant hierover een terugkoppeling krijgt. Die koppeling doe je zelf of doet de uitvoerder.



- Je signaleert ook zelf welke uitbreiding van werkzaamheden mogelijk is. Dit bespreek je met de klant en koppel je terug naar de uitvoerder.
 - Wijkt een opdracht af? Dan koppel je dat altijd terug naar de uitvoerder.

Belangrijk bij huurders van een woningbouwvereniging: geef aan dat de bewoner een wijziging van de werkzaamheden altijd eerst moet aanvragen bij de woningbouwvereniging. Daar gaan wij niet over.

47 Je levert je werkzaamheden op

- Zijn de werkzaamheden klaar? Dan controleer je altijd of je tevreden bent over de uitgevoerde werkzaamheden.
- Als dat nodig is, lever je zelf de werkzaamheden op bij de klant. Je overlegt hierover met de uitvoerder. Voor de oplevering maak je gebruik van het opleveringsformulier. Daarop noteer je de opleverpunten. Vervolgens tekent de klant voor akkoord.
- Als dat van toepassing is, vraag je bij de oplevering naar de enquête. De ingevulde enquête geef je af op kantoor.

48 Je evalueert het project met het projectteam

- Je bespreekt na oplevering van het project (> € 20.000) samen met de uitvoerder, de calculator en eventuele andere timmermannen hoe het project verliep.
- Jullie bespreken wat goed is gegaan en wat volgende keer beter kan. Dit koppelen jullie vervolgens terug aan de betrokken collega's.



◆◆
◆ *Administratie*



49 Er komt een (open) sollicitatie binnen

- Je stuurt de sollicitatie door naar de directie. De directie stuurt een ontvangstbevestiging naar de sollicitant en besluit daarna of er wel of geen gesprek volgt.
- De directie verstuurt de uitnodiging voor een kennismakingsgesprek óf de afwijzing (met reden).

50 Een klant overschrijdt de betalingstermijn of wil niet betalen

- Je bekijkt eens per 2 werkweken de overzichten met openstaande betalingen.
- Je stuurt een betalingsherinnering (of andere passende reactie) aan de hand van dit overzicht. Dit doe je altijd in overleg met de uitvoerder/projectleider.
- Je belt de klant als een tweede betalingsherinnering geen effect heeft.
- Je schakelt de incassooverzekering in als ook het telefoontje geen effect heeft.

51 Er komt een inkoopfactuur binnen

Inkomende facturen komen binnen op: factuur@jactromp.nl. Wat doet de Administratie?

- Je controleert de basisgegevens en boekt de factuur in.
- Je zorgt dat de factuur in de workflow bij de juiste persoon terechtkomt voor controle. Na die controle keurt je collega de factuur goed of af.
- Je betaalt de facturen elke week. We gebruiken een betalingstermijn van 30 dagen, behalve als we iets anders hebben afgesproken.

◆◆◆
Directie



52 Er is nieuws vanuit het management/directie

- Maandelijks wordt er een toolboxmeeting gehouden. In deze toolboxmeeting behandel je de volgende onderwerpen:
- Projecten op de calculatie
- Projecten verworven
- Projecten in uitvoering
- Financiën (2x per jaar)
- Veranderingen in het personeelsbestand (ook bij functiewijzigingen intern)
- Personeelszaken (onder andere uitjes, aankondigingen en jubilea)
- Bedrijfsgerelateerde zaken
- Wisselende toolboxonderwerpen over arbo, veiligheid en werkprocedures
- Je stuurt direct na de bijeenkomst een mail naar de aan- en afwezigen bij de toolboxmeeting. In deze mail staan de besproken onderwerpen en deze worden aangevuld met de noodzakelijk informatie en bijlagen.



53 Er wordt een organisatorische wijziging op personeelsvlak doorgevoerd

- Je bespreekt samen met het team wat de wijziging inhoudt. Dit zorgt voor draagvlak en voorkomt misverstanden.
- Je informeert vervolgens ook de rest van de medewerkers.
- Gaat het om ontslag of het niet verlengen van een contract? Dan stuurt de directie direct een mail naar het hele team.
- Gaat een medewerker uit dienst? Dan vraagt de directie aan de afdeling ICT om wachtwoorden/gebruiker/accounts op te heffen.

54 Je krijgt een (open) sollicitatiebrief vanuit de Administratie

- Je stuurt binnen 1 week een ontvangstbevestiging. Let op: denk aan 'Bedankt voor de interesse in ons bedrijf'.
- Je besluit binnen 2 weken of er een kennismakingsgesprek volgt óf een directe afwijzing (met reden). Administratie verstuurt de uitnodigings- of afwijzingsbrief.



✦ ✦ ✦
✦ *Wij hebben **liefde** voor ons vak
en laten dat merken aan onze omgeving:
zichtbaar, hoorbaar en voelbaar.*



Bouwbedrijf Jac Tromp b.v.
De spijker op zijn kop!

Saffierstraat 6
1812 RM ALKMAAR
072 511 54 59

www.jactromp.nl