



Beste relatie,

Wij doen er alles aan om onze dienstverlening in deze onzekere en snel veranderende omstandigheden door te laten gaan. Hieronder zullen we aangeven wat u momenteel van ons mag verwachten.

Meldkamer:

Onze meldkamer zal de schademeldingen aan blijven nemen zoals u dat gewend bent. Wel zal er kritischer doorgevraagd worden of de melding daadwerkelijk een prio 1 is of een prio 2. Met andere woorden moet de kapotte ruit daadwerkelijk direct hersteld worden of kan dat in een later stadium.

Uitvoering schadeherstel:

Calamiteit:

Indien er sprake is van prio 1 (dus calamiteit) dan zal de ruit dezelfde dag vervangen worden of voorzien worden van een noodvoorziening.

Geen calamiteit:

Indien er sprake is van prio 2, dan zal de glaszetter een afspraak maken met de bewoner, conciërge of winkelbedrijfsleider wanneer de ruit vervangen wordt.

Reeds ingeplande werkzaamheden:

Indien er al een afspraak voor definitief herstel ingepland staat, dan zal zoveel mogelijk de geplande uitvoeringsdatum nagestreefd worden. Wel verwachten wij van uw bewoners (of schoolconciërges, opzichters, winkelbedrijfsleiders) dat indien zij kampen met gezondheidsklachten zoals hieronder genoemd (*), zij contact met ons opnemen om de afspraak te verzetten.

(*) Gezondheidsklachten om de afspraak te verzetten zijn:

Verkoudheidsverschijnselen (niezen, loopneus, keelpijn, hoesten)
Ademhalingsproblemen
Verhoging of koorts

Onze glaspartners:

Onze uitvoerende glaszetters die bij de bewoners, schoolconciërges of winkelbedrijfsleiders de ruit komen vervangen zullen uiteraard de richtlijnen van het RIVM in acht nemen. Tevens zal de glaszetter op minimaal 2 meter afstand van de bewoner blijven en geen fysiek contact met hem hebben (geen handen schudden) en regelmatig zijn handen wassen. Indien de glaszetter bovengenoemde klachten (*) vertoond, zal hem door de bedrijfsleiding opgelegd worden om thuis te blijven.



Inspectiewerkzaamheden:

Onze inspecteurs zullen voorlopig hun inspectiewerkzaamheden uit blijven voeren. Ook zij zullen daarbij de richtlijnen van het RIVM in acht nemen, zoals geen fysiek contact met de bewoner, schoolconciërge, opzichter of winkelbedrijfsleider en op gepaste afstand blijven in geval er gecommuniceerd wordt. De inspectiefrequentie zal voorlopig wel lager worden om onnodige contacten te voorkomen.

Servicelijn en backoffice:

Ons servicelijn en backoffice blijft gewoon via onze bekende telefoonnummers en emailadressen bereikbaar. Het kan soms langer duren voordat u reactie van ons krijgt omdat onze medewerkers een aangepast werkrooster hebben, sommigen ziek zijn of daar waar mogelijk thuiswerken. De bezetting is dus minder.

Administratieve orderverwerking:

Er kunnen achterstanden ontstaan bij het opstellen van managementschaderapportages en realtime inzage orderverwerking. Dit komt o.a. doordat wij mede afhankelijk zijn van de personele capaciteitsbezetting van onze uitvoerende glaspartners. Hun hoogste prioriteit is op dit moment om de calamiteitssituaties (prio 1) naar behoren te blijven verwerken, terwijl het ziekteverzuim helaas toeneemt. Dit kan ten koste gaan van het aanleveren van de finale administratieve afhandeling welke benodigd is voor o.a. de realtime orderverwerking en het opstellen van diverse kwartaal managementschaderapportages.

Relatieonderhoud:

Onze accountmanagers zullen zo min mogelijk fysieke afspraken met u inplannen om zodoende zo veel als mogelijk persoonlijke contacten te vermijden. Uiteraard zijn zij wel op de gebruikelijke emailadressen en mobiele nummers te bereiken in geval u vragen of opmerkingen heeft.

Wij vertrouwen erop u op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Indien er veranderingen optreden zullen wij u nader berichten.

Tot slot, laten we er met z'n allen de schouders onder zetten om door deze zware onzekere periode heen te komen. Daarbij wensen wij iedereen binnen uw organisatie succes, maar vooral veel gezondheid toe !!

Met vriendelijke groeten,
Glastotaal Beheer

Drs. Carlo Remie
Directeur