



Wegwijzer bij ongevallen, calamiteiten en ongewenste situaties

Calamiteit

Inhoud calamiteit

Hoe te handelen?



Ongeval
schoonmaakmedewerker



Verwondingen bij schoonmaakmedewerker door bedrijfsongeval (door derden of door schuld schoonmaakmedewerker zelf).



Stappen:

1. Meld het incident bij de servicedesk.



Ongeval klant



Klant raakt onwel of krijgt een ongeval tijdens jouw aanwezigheid.



2. Vul samen met de servicedesk een (bijna-)ongevallenformulier in op de dag dat het (bijna-)ongeval, calamiteit of ongewenst gedrag zich voordoet.



Ongewenste intimiteiten,
intimidatie of mishandeling



Wat te doen bij ongewenste intimiteiten, intimidatie, discriminatie of mishandeling vanuit de klant of bezoek van de klant?



3. Stuur het (bijna-)ongevallenformulier binnen 5 werkdagen na het (bijna-)ongeval, calamiteit of ongewenst gedrag op naar schoon.home@facilicom.nl.



Diefstal



Diefstal van persoonlijke goederen van de klant zoals sieraden, geld, gebruiksvoorwerpen en kleding.



4. Als de melder een gesprek over het (bijna-)ongeval, calamiteit of ongewenst gedrag met de adviseur veiligheid en preventie wenst, dan zal dit plaatsvinden binnen 2 weken na het verzoek.



Bijtende huisdieren



Wat te doen bij huisdieren die een dreigende blik hebben? Of huisdieren die bijten?



Schade



Schade aan eigendommen van de klant door schoonmaakmedewerker.



1. Stuur een e-mail naar schoon.home@facilicom.nl. Geef aan wat er beschadigd is, hoe het gebeurd is en of reparatie mogelijk is. Voeg foto's toe van het beschadigde object.



Meld (bijna-)ongevallen, calamiteiten of ongewenste situaties aan de servicedesk, ook als je de volgende dag gewoon weer kunt werken. In geval van spoed, bel dan met de collega's van de servicedesk, zij helpen je graag verder.



Bij een incident of (bijna-)ongeval vult de servicedesk samen met jou een (bijna-)ongevallenformulier in. Daarbij wordt het voorval opgenomen in een centraal register zodat we inzichtelijk krijgen hoe we met elkaar een veilige en gezonde werkomgeving creëren.

2. Informeer de klant dat ze schade moeten melden bij de servicedesk.

3. De servicedesk stuurt een schadeformulier toe. Vul deze samen in.

4. De klant stuurt het schadeformulier, samen met een kopie van de aankoop bon en een eventuele offerte van de reparatiekosten, op naar ons hoofdkantoor te Schiedam (in een bijgevoegde enveloppe) of per e-mail naar schoon.home@facilicom.nl.