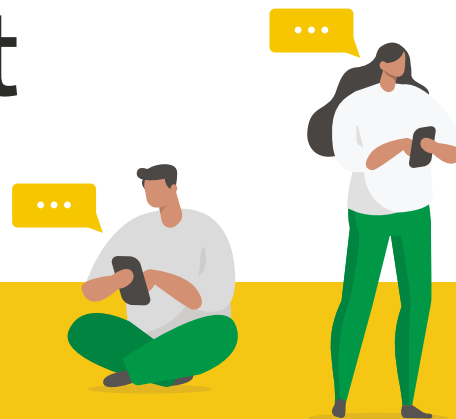


Zó doen we dat bij de DBV



Factsheet Huisregels, veiligheid en calamiteiten

Binnen de DBV hebben we regels voor houding en gedrag en richtlijnen voor klantcontact. Eigenlijk zijn het hele normale gedragsregels en richtlijnen die gelden voor DBV'ers, maar ook voor externe leveranciers die namens de DBV werk uitvoeren. Daarnaast hebben we huisregels en afspraken over wat te doen bij een calamiteit.

Houding en gedrag

Als je bij een klant op de werkkamer of in een vergaderzaal komt om je werk te doen, dan bestaat daarvoor binnen de DBV de volgende werkwijze:

- Stel jezelf voor zodra je de kamer binnenkomt met je naam en de firma waarvoor je werkt en vertel dat je namens de DBV komt.
 - Geef aan waar je voor komt, vertel wat je gaat doen en meld bijzonderheden.
 - Spreek duidelijk (niet binnensmonds), let op een actieve lichaamshouding (recht op en je handen uit je broekzakken) en laat het niet merken als je het druk hebt of vermoeid bent.
 - Wees vriendelijk en geduldig, ook bij lastige vragen of vervelende opmerkingen.
 - Geef aan of en wanneer de werkzaamheden gereed zijn en zeg gedag als je weg gaat.
- Bij vragen, opmerkingen en/of klachten van klanten waar je zelf niet uitkomt, neem je contact op met je leidinggevende, de opdrachtgever van de DBV of met het DBV Serviceplein via toestel (070) 752 50 00 (intern 25000).

Voorbeeld 1

“Goedemorgen, ik ben Pieter Jansen en ik kom namens de DBV. Komt het gelegen dat ik de ramen ga zemen? Nee? Wanneer komt het u wel uit?”

Voorbeeld 2

“Goedemiddag, ik ben Pieter Jansen van firma ‘Jansen & zoon’ en ik kom namens de DBV. U heeft een storing aan de verlichting gemeld, dat kom ik nakijken. Komt dit gelegen?”

Wanneer het niet gelegen komt of om overlast te voorkomen kun je altijd vragen welk moment wel geschikt is om langs te komen.



Huisregels en veiligheid

Wanneer je voor de gemeente werkzaam bent of werkzaamheden uitvoert, dien je op de hoogte te zijn van het ontruimingsplan van de betreffende locatie. In elk pand zijn alarmkaarten aanwezig. Hierop staat aangegeven wat je moet doen bij een ongeval, brand of ontruiming. De alarmkaart bevindt zich meestal in de directe omgeving van de in- en uitgangen.

- Meld ernstig gevaar of incidenten direct op toestel (070) 353 22 22 (intern 22222) of bel het alarmnummer dat op de alarmkaart staat.
- Draag (indien verstrekt) de toegangspas altijd zichtbaar.
- Draag werkkleding voorzien van je bedrijfslogo.
- Parkeer alleen op officiële parkeerplaatsen of in een van de aanwezige parkeergarages.
- Roken is niet toegestaan in de gebouwen van de Gemeente Den Haag.
- Gebruik van alcohol/drugs tijdens werkzaamheden is verboden.
- Eten mag alleen op de daarvoor bestemde (eet)locaties. Op het stadhuis zijn dat de Urban Window (4^e etage) of de City View (11^e etage) en de kantine op min 1 (F-1). Op het Stadskantoor Leyweg kun je hiervoor in de Huiskamer (1^e etage) terecht. Hier mag je geen bouwkleding dragen in verband met beschadiging aan het meubilair. Draag fatsoenlijke kleding (bijvoorbeeld geen hemdjes).
- Waarborg de veiligheid voor jezelf en de gebruikers van het pand.
- Neem afzettingen en markeringen in acht en breng deze, indien nodig, zelf aan.
- Houd vluchtwegen en (brand)veiligheidsmiddelen vrij van obstakels.
- Gebruik alleen goedgekeurd materiaal (onder andere ladders) en op de juiste wijze.
- Betreed geen andere ruimtes zonder toestemming.
- Maak geen beeld-, video- of geluidsopnamen, tenzij je hiervoor toestemming hebt van de opdrachtgever van de DBV.
- Bevestig geen eigen-gemaakte en/of handgeschreven 'briefjes' om werkzaamheden en/of storingen te communiceren. Vraag je opdrachtgever bij het DBV om posters.
- Vraag een werkvergunning aan bij de opdrachtgever van de DBV als werkzaamheden kunnen leiden tot brandmeldingen (werkzaamheden waarbij rook en/of stof vrijkomt).
- Vraag ook een werkvergunning aan bij gebruik van gevaarlijke stoffen.
- Bovenstaande werkzaamheden moeten altijd aan- en afgemeld worden bij de centrale meldkamer via toestel (070) 353 24 00 (intern 32400).
- Meld schade tijdens reguliere kantoortijden direct bij het Serviceplein via toestel (070) 752 50 00 (intern 25000) en buiten kantoortijden via toestel (070) 353 24 00 (intern 32400).

Wat te doen bij een calamiteit

Alarmnummer (070) 353 22 22 (intern 22222) voor stadhuis- en bibliotheekcomplex.

Voor overige panden: volg de instructies op de alarmkaart.

Ongeval

1. Bel alarmnummer (070) 353 22 22 (of bel het alarmnummer zoals vermeld op de alarmkaart) en meld:
 - uw naam;
 - locatie en aard van het ongeval.
2. Stel de betrokkene gerust.
3. Wacht op de komst van de (bedrijfs) hulpverlener.

Brand

1. Druk een handbrandmelder in en/of bel alarmnummer (070) 353 22 22 (of bel het alarmnummer zoals vermeld op de alarmkaart).
2. Probeer de beginnende brand te blussen met geschikte brandbestrijdingsmiddelen.
3. Sluit ramen en deuren.
4. Volg de instructies van de hulpverlener:
 - start ontruiming (na akoestisch signaal);
 - verlaat het pand via de dichtstbijzijnde nooduitgang;
 - gebruik nooit de lift;
 - ga naar de door de hulpverlener toegewezen verzamelplaats;
 - volg verdere instructies van de (bedrijfs)hulpverlener op.