

# **Anti-Rost Herten**

## **Grundsätze unseres Handelns**

### **Auftragsannahme**

1. Für die Annahme von Aufträgen wurde eine Festnetznummer bei dem Pfarrbüro St. Maria Heimsuchung in Langenbochum eingerichtet. Eingehende Anrufe auf dieser Festnetznummer werden automatisch auf das Anti-Rost-Handy, das sich beim jeweiligen Telefondienst befindet, weitergeleitet.
2. Für mindestens 2 Wochen im Voraus wird der Telefondienst festgelegt. Wer Telefondienst hat, muss nicht ständig MO-FR von 10 bis 18 Uhr telefonisch erreichbar sein, da der Anrufer seine Kontaktdaten auch auf dem Anrufbeantworter hinterlassen kann. Der Rückruf muss aber spätestens am nächsten Werktag bzw. nach 24 Stunden erfolgen.
3. Während der Auftragsannahme wird insbes. bei jüngeren Anrufern wenn möglich geklärt, warum niemand anders (aus der Nachbarschaft) den Auftrag erledigen kann. Wenn ein Auftrag nicht angenommen werden kann, verweisen wir auf einen Handwerker, den der Anrufer kennt, oder auf die Gelben Seiten. Die Auftragsannahme endet üblicherweise mit der Ankündigung, dass sich ein Kollege zwecks konkreter Terminvereinbarung melden wird.
4. Der Telefondienst ermittelt nun, wenn er den Auftrag nicht selber durchführt, einen Helfer, der für den Auftrag infrage kommt,. Aus der Liste der Abwesenheiten kann er entnehmen, wer grundsätzlich verfügbar ist und entweder aufgrund seiner besonderen Erfahrungen oder als Allrounder für die Auftragsdurchführung in Frage kommt. Es soll darauf geachtet werden, dass die Aufträge möglichst gleichmäßig an alle Kollegen verteilt werden.
5. Der entsprechend ausgewählte Helfer bekommt dann vom Telefondienst telefonisch die nötigen Auftragsdaten mitgeteilt.

## **Auftragsdurchführung und -protokollierung**

1. Der Mitarbeiter, der den Auftrag ausführen wird, setzt sich vorab telefonisch oder persönlich mit dem Auftraggeber in Verbindung, um die gewünschten Leistungen nochmals abzustimmen und einen Termin für die Auftragsdurchführung zu vereinbaren.
2. Wenn sich dabei (oder später) herausstellt, dass Anti-Rost den Auftrag nicht ausführen kann, verweisen wir auf Handwerker, die der Auftraggeber kennt, oder auf die Gelben Seiten.
3. Soweit bekannt, besorgt der Mitarbeiter schon vor der Fahrt zum Auftraggeber die benötigten Materialien.
4. Bei der Auftragsdurchführung ist Sicherheit das oberste Gebot. Dies geht so weit, dass sogar eine begonnene Auftragsdurchführung abgebrochen werden kann, wenn erkennbar ist, dass der Auftrag nicht wie geplant zu Ende gebracht werden kann. In diesem Fall kümmert sich der Mitarbeiter darum, dass jemand anders die Arbeiten fortsetzt und erfolgreich beendet.
5. Während bzw. nach der Auftragsdurchführung soll im Gespräch ausgelotet werden, wer denn in der Zukunft aus der Nachbarschaft für ähnliche Aufträge angesprochen werden könnte, denn Kundenbindung ist kein primäres Ziel von Anti-Rost.
6. Nach erfolgreicher Auftragsdurchführung wird der Auftraggeber um die 5,- € pauschale Aufwandsentschädigung gebeten und der Mitarbeiter füllt das Auftragsformular vollständig aus. Zusätzliche Spenden werden gerne entgegengenommen.
7. Auf die Zahlung der 5,- € sollte nur in ganz seltenen Ausnahmefällen verzichtet werden!
8. Hat der Auftraggeber über die 5,- € hinaus etwas gespendet, so wird dies im Auftragsformular eingetragen und der Betrag zusammen mit dem ausgefüllten Auftragsformular bei dem Mitglied abgegeben, der die Gesamttabelle führt.
9. Für weitere Aufträge kontaktiert der Auftraggeber Anti-Rost wieder über die bekannte Telefonnummer, um eine vollständige Dokumentation aller Aufträge sicherzustellen. Dies ist insbesondere wichtig, wenn von irgendeiner Seite mal der Vorwurf von Schwarzarbeit erhoben werden sollte.

## **Auftragsauswertung**

1. Die vollständig ausgefüllten Auftragsformulare werden gesammelt und in einer Auftragsübersicht und -statistik zusammengeführt und ausgewertet.
2. In der Auftragsübersicht werden abgelehnte Anfragen und erledigte Aufträge nach Anfragedatum mit Informationen über Kunden und Anti-Rost-Mitarbeiter aufgelistet.
3. In der Auftragsstatistik werden alle Anfragen nach Anfragemonat und Kriterien wie Altersgruppe, Medium, Leistung ausgewertet.