

## ROTEB Grofvuil

Openingszin	Goede..... Gemeente Rotterdam U spreekt met "voor + achternaam", waarmee kan ik u van dienst zijn?
Samenvatten klantvraag	Als ik het goed begrijp, wilt u .... / U wilt ...
Doorvragen	Vraag goed door welke zaken de burger aan te bieden heeft. <b>Geef aan wat voor soort afspraak je gaat maken.</b> <i>(grofvuil, wit- en bruingoed, combinatie van beide of een kringloop afspraak)</i>
Klantidentificatie	Via applicatie: Vragen naar postcode + huisnummer.
Samenvatten antwoord/ doornemen actie	<p>Herhaal het adres en de datum van de gemaakte afspraak <i>Bij afspraken voor grofvuil/witgoed/bruingoed</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• U dient het grofvuil tussen 06:00 en 08:00 uur 's morgens aan te bieden</li><li>• Het kan worden opgehaald tot 21:00 uur 's avonds.</li><li>• Bent u ervan op de hoogte dat u het grofvuil het liefst passend op een parkeerplaats of aan de weg aanbiedt zonder belemmeringen (van auto's, bomen enz.) en zo dicht mogelijk bij het huisnummer? <i>Niet op de plaats v.e. container ondergaande</i></li></ul> <p><i>Bij afspraken voor kringloopartikelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ze komen tussen 09:00 – 12:30 of 13:00 – 17:00 bij u langs. Zorgt u ervoor dat u thuis bent?</li><li>• Zet uw bruikbare spullen niet op straat</li></ul>
Indien van toepassing voor grofvuil	<p><b>Snoei- en tuinafval</b> U dient het afval gebundeld en handzaam aan te bieden of in gewone vuilniszakken (geen BigBags)</p> <p><b>Vloerbedekking</b> Vloerbedekking dient u als een rol van maximaal 1 meter aan te bieden.</p> <p><b>Glasplaten</b> Glasplaten dient u te verpakken in een doos en daarnaast dicht te plakken om verwondingen te voorkomen. Vermeldt u op de doos dat het glas betreft.</p>
Afsluiten	<p>Sluit op een vriendelijke en gepaste/persoonlijke manier het gesprek. Bijvoorbeeld: <i>Heb ik u zo voldoende geholpen?</i> <i>Heb ik alles duidelijk aan U uitgelegd?</i> <i>Een fijne dag verder. Succes/beterschap.</i></p>