



Code of conduct - Delivery Partners NL

Waarom een Code Of Conduct?

LIZY doet zaken volgens de hoogste normen, ethiek en integriteit. Deze gedragscode schetst onze verwachtingen voor de leveringspartners met wie we zaken doen.

Het is belangrijk dat de verwachtingen op één lijn liggen, dat iedereen weet hoe te handelen en wat te doen. Alleen met een duidelijke set regels zijn we ervan verzekerd dat we zowel kwaliteit als auto's kunnen leveren! 🚗 🌸

1. Uiterlijk

1.1. Delivery Partners

Hoewel we geen officieel LIZY-uniform hebben, is het noodzakelijk om dit te bespreken, omdat onze Delivery Partners de enige fysieke vertegenwoordiging van LIZY zijn die de klanten hebben (naast de wagen zelf). Een schone en nette presentatie en uiterlijk zijn een absolute must.

Onze bezorgers zullen er altijd representatief uitzien als ze de auto's afleveren. Ze dragen hun LIZY sweater of LIZY t-shirt. Deze worden gratis verstrekt aan onze bezorgers (in de mate van redelijkheid). Deze sweaters/T-shirts worden schoon en zonder vlekken gedragen.

Als er onherstelbare schade is aan de sweatshirts/T-shirts of als de bezorgpartner zich realiseert dat er een extra exemplaar nodig is, zullen zij een nieuw exemplaar aanvragen via deze [Google Form](#).

1.2. De wagen

Bij aflevering moet de auto in goede staat zijn. Raadpleeg het [spiekbriefje](#) om te zien of de auto aan de verwachtingen van LIZY voldoet.

De auto moet ook de strik op de voorruit hebben en er moeten nette bloemen bij de aflevering zitten. De bloemen moeten uit een bloemenwinkel komen en niet uit een benzinestation! Wij zijn er om een unieke & WOW-ervaring te creëren! 🏆

2. Communicatie

2.1. Klanten + ervaring

Zoals gezegd zijn onze Delivery Partners de enige fysieke ervaring die klanten met LIZY hebben. Daarom is het belangrijk om de beste ervaring te leveren en mond-tot-mond reclame te verzekeren. Hoe meer werk er is voor LIZY, hoe meer werk er is voor onze Delivery Partners. Daarom is het belangrijk dat er wordt gewezen op een duidelijke en vaste leveringservaring, zodat een kwalitatieve levering is verzekerd.

LIZY informeert onze klanten dat ze 30 minuten voor levering op de hoogte worden gebracht van de komst van de bezorgpartner. Aangezien het belangrijk is om het vertrouwen van onze klanten te behouden en een positieve ervaring te creëren voor onze klanten, moet de bezorgpartner werken zoals werd gecommuniceerd aan de klant.

1. MAX 30 minuten voor aankomst @ klant: Delivery partner moet de klant bellen. Het telefoonnummer staat in de Google Agenda. Aarzel niet om vroeger te bellen als je vroeger weet wanneer je er zal zijn.
2. Eenmaal voor de deur: Delivery Partner communiceert dat ze er zijn + geeft meer details over hun locatie.
3. Delivery Partner gaat met de klant om de auto heen + vult de WeProov in met de schade die is opgemerkt.
4. Delivery Partner neemt de tijd om een kwalitatieve ervaring te creëren:
 - a. Legt uit hoe de auto functioneert
 - b. Beantwoordt de vragen van de klant
 - c. Helpt met de installatie van CarPlay als die er is
5. Als de Delivery Partner een enorm enthousiasme van de klant bespeurt, zullen ze hem vragen om ons een 5★-beoordeling te geven via de kaart die LIZY heeft ontvangen (indien verloren: bestel hier).

Als je een tegenzin voelt: dan vraag je het niet! en geef je het door aan een LIZY-medewerker.

2.2. Sourcing Partners

Onze Delivery Partners zijn ook het meest voorkomende fysieke contactpunt met onze sourcing partners. Daarom is het zeer waarschijnlijk dat onze sourcing partner gemakkelijker met hen communiceert als er iets nodig is.

Als leveringspartner moet je ons via het [Google Form](#) laten weten wat er nodig is zodra dit wordt vermeld.

2.3. WeProov

Als er een levering is gedaan, moet er een WeProov worden ingevuld. Dit is **absoluut noodzakelijk**, want dit is de trigger voor de activering van het contract, de administratieve afhandeling van de klant en dit rapport wordt ook naar de klant gestuurd.

Wat moet er worden ingevuld?

- Voornaam + naam van de klant + naam van het bedrijf
- Merk, model, VIN van de auto
- De exacte kilometerstand (**niet** naar boven/beneden afgerond) → Indien probleem met WeProov: neem foto van het dashboard
- Twee geactiveerde sleutels?
- Type banden
- Indien van toepassing: wat ontbreekt er

De rest kan als extra plus worden ingevuld.

Wat moet er op de foto's staan?

- 4 zijden van de auto
- De aanwezige documenten in de auto
- De aanwezige sleutels in de auto
- Indien van toepassing: het/de type(n) oplaadkabel(s) aanwezig bij aflevering

- Indien van toepassing: schade

3. Werktijden

Elke werkdag is verdeeld in twee slots: een in de ochtend (9u-13u) en een in de middag (13u-18u). Het is toegestaan om eerder te beginnen met werken en het is toegestaan om later te werken. Alleen als dit past binnen de wettelijke regels voor chauffeurs. LIZY en haar bezorgpartners zijn verplicht zich te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving in de landen waar we actief zijn, inclusief anti-corruptie wet- en regelgeving.

Het is alleen mogelijk om contact op te nemen met een LIZY-medewerker vanaf 9 uur 's ochtends tot 5 uur 's middags. Als er sprake is van urgentie, kunt u buiten deze uren een bericht sturen op de 'TRANSPORT'-whatsapp, gevolgd door "URGENT:".

→ Reden hiervoor is dat de gewoonlijke contactpersoon niet altijd beschikbaar is en enkel verplicht is om te werken tussen 9-5. Het gebeurt wel dat LIZY-werknemers langer blijven werken, maar je gewoonlijk contactpersoon kan eens afwezig zijn of vroeger moeten vertrekken.

3.1. Flexibiliteit

Als je **vroeger begint te werken**, moet je dit de dag op voorhand melden aan je contactpersoon binnen LIZY zodat alles administratief in orde is (weproov,...). Als dit vroege werken invloed heeft op de levertijd (eerdere/latere levering), moet u de dag van tevoren contact hebben opgenomen met de klant als het een eerdere levering is OF de ochtend zelf als het een latere levering is. Houd er rekening mee dat dit de uiteindelijke deadlines zijn. Hoe eerder dit wordt gemeld aan een LIZY-medewerker en klant, hoe beter!

Als je **vertraging** hebt in leveringen, moet je dit **zelf** en **onmiddellijk** melden aan de klant. Je kunt altijd de informatie over de klant vinden in de Google Agenda. De informatie die vermeld moet worden is:

- Reden voor late levering
- Wat is de ETA (geschatte aankomsttijd)
- Controleer of de klant in orde is
→ indien NIET in orde: dit moet **onmiddellijk** worden gemeld aan een LIZY-medewerker om een nieuwe tijdlijn te vinden.

De enige uitzondering is, als de auto een probleem heeft (lampje brandt, ...) moet je eerst contact opnemen met de LIZY-medewerker. Meer hierover in het spiekbriefje.

3.2. Planning

Je krijgt ten minste 24 uur van tevoren je planning. Het is **jouw plicht** om de werkdag ervoor om MAX 4PM te melden als er een probleem is met de planning.

Als je bijvoorbeeld meerdere leveringen op woensdag hebt en er is een probleem met een ervan (je kunt het niet doen omdat het te ver/te veel uren/persoonlijke beperkingen/... is), moet je dat dinsdag vóór 16.00 uur melden. Hetzelfde geldt voor leveringen op maandag: je moet het vertellen voor vrijdag 16 uur.

Als er geen probleem wordt gemeld, gaan we er automatisch van uit dat het in orde is.

3.3. Vakantie

Onze bezorgpartners zijn volledig vrij om op vakantie te gaan en/of een vrije dag op te nemen zonder goedkeuring van LIZY. Om operationele redenen moeten deze vakantiedagen echter 1 week van tevoren worden doorgegeven.

4. Het leveringsproces

4.1. Pick-up

De leveringspartner haalt de auto op de dag van levering op. In sommige gevallen is het mogelijk om de auto eerder op te halen, dit moet dan worden doorgegeven aan LIZY die dan contact opneemt met de sourcing partner om te zien of het mogelijk is of niet.

Zodra ze de auto hebben, bekijken ze de auto grondig aan de hand van het spiekbriefje en handelen ze vervolgens.

Als alles in orde is, wordt de auto op een pick-up truck gezet voor levering!



4.2. Proces

De communicatie moet aan de verwachtingen voldoen: zie punt 2.1.

Het uiterlijk van de auto moet aan de verwachtingen voldoen: zie punt 1.2.

4.3. Nasleep

Als je het idee hebt dat iets niet goed ging of niet aan de verwachtingen van de klant voldeed, vertel je ons dat via een bericht in de speciale whatsapp-groep.

Als het goed ging, vraag de klant dan om een 5 -review! Als je twijfelt, vraag dan **niet** om een 5 -review!