

## **GEDRAGSCODE VOOR UITVOERING VAN (ONDERHOUDS)WERKEN**

Versie: oktober 2024

Wooncompagnie vindt het belangrijk dat haar huurders prettig wonen, ook tijdens onderhoudswerkzaamheden. Daarom hebben we deze gedragscode opgesteld. Hierin staan heldere afspraken over hoe medewerkers van (onder)aannemers\* onze huurders respectvol behandelen en overlast zoveel mogelijk beperken. Deze code helpt iedereen om verwachtingen duidelijk te hebben en elkaar daarop aan te spreken.

### **Te gast bij bewoners**

Aannemers, onderaannemers en hun personeel die namens Wooncompagnie werkzaamheden uitvoeren in of rondom een woning, zijn te gast zijn bij de bewoner. Het is dan ook vanzelfsprekend dat zij zich respectvol en professioneel gedragen. Iedere aannemer zorgt ervoor op de hoogte te zijn van deze gedragscode en deze na te leven. Dit geldt ook voor zijn medewerkers en/of het personeel van eventuele onderaannemers.

Los van deze code is het belangrijk dat alle werkzaamheden voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Arbowet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### **Samenwerking met de bewoner**

Om de werkzaamheden soepel te laten verlopen, rekenen we ook op de medewerking van de bewoner. Er worden afspraken gemaakt over het tijdstip van de werkzaamheden, en we verwachten dat de bewoner op dat moment aanwezig is en meewerkt. Heeft de bewoner vragen of is hij het ergens niet mee eens? Ga niet in discussie, maar verwijst door naar de Technisch Adviseur van Wooncompagnie.

### **Afspraken**

- Afspraken met bewoners worden nagekomen. Als er iets verandert, wordt dit tijdig doorgegeven en een nieuwe afspraak gemaakt. Voorkom dat mensen onnodig thuisblijven om te wachten op werkzaamheden.
- Vooraf wordt duidelijk uitgelegd wat de werkzaamheden inhouden, welke overlast te verwachten is en wat we doen om dit te beperken. Overlast wordt altijd zoveel mogelijk voorkomen.
- Afgesproken werktijden worden nageleefd. Er worden geen werkzaamheden uitgevoerd voor de afgesproken begintijd, zeker niet als dit geluidsoverlast kan veroorzaken.

\* Daar waar in deze gedragscode gesproken wordt over aannemer wordt iedere opdracht nemende partij bedoeld die in opdracht van Wooncompagnie werkzaamheden verricht in of aan (woning)bezit van Wooncompagnie. Deze gedragscode is van toepassing op alle werkzaamheden op het gebied van onderhoud waarbij de uit te voeren werkzaamheden van invloed zijn op het dagelijks woongenot van de bewoner en/of omwonenden.

- Werknemers stellen zich altijd netjes voor en informeren de bewoner over het doel van het bezoek. Op verzoek tonen zij hun legitimatie waaruit blijkt dat hij/zij een dienstverband heeft met de aannemer.
- Werkzaamheden worden alleen uitgevoerd als een meerderjarige of de hoofdbewoner in de woning aanwezig is.

## **Planmatig Onderhoud**

- Minstens twee weken voor aanvang van de werkzaamheden ontvangen bewoners bericht van Wooncompagnie.
- De aannemer informeert de bewoners vervolgens uiterlijk één week van tevoren (schriftelijk) over de start en duur van de werkzaamheden.
- Als er iets wijzigt in de planning, worden bewoners ten minste 24 uur van tevoren geïnformeerd. De Technisch Adviseur van Wooncompagnie wordt hiervan ook op de hoogte gesteld.
- Alle vormen van communicatie vinden plaats onder verantwoordelijkheid van Wooncompagnie. De aannemer is verantwoordelijk voor het informeren van de bewoner(s) over de uitvoerende werkzaamheden. De informatie die de aannemer verstrekt sluit aan op de informatie van Wooncompagnie.

## **Niet Planmatig Onderhoud**

- Voor reparatie- en herstel werkzaamheden (Niet Planmatig Onderhoud) worden met de bewoner afspraken gemaakt.
- Bij wijzigingen in de planning wordt dit minimaal 24 uur van tevoren doorgegeven.
- De bewoner kan door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) worden benaderd met het verzoek mee te werken aan een onderzoek naar de kwaliteit van het uitgevoerde werk en de geleverde diensten.

## **Gedrag werknemers**

- Medewerkers van aannemers en onderaannemers hanteren de volgende gedragsregels:
  - Ze zijn beleefd, gebruiken nette taal en schreeuwen niet.
  - Ze zorgen ervoor dat de eigendommen van bewoners worden beschermd, bijvoorbeeld door werkplekken goed af te dekken met hardboard, stucloper en/of zeil.
  - Ze vermijden schade, overlast en onnodige vervuiling en stof in de woning door de juiste maatregelen te treffen, zoals het gebruik van afzuiging of stofschotten.
  - Ze gebruiken geen verdovende middelen voor of tijdens de werkzaamheden.
  - Er wordt niet gerookt in de buurt van de bewoner, tenzij met uitdrukkelijke toestemming.

- Geluidsapparatuur wordt alleen gebruikt in overleg met de bewoner. Als dit toch hinderlijk blijkt voor de bewoner of voor een ander dan wordt de muziek uitgeschakeld. Het gebruik van 'oortjes' is toegestaan met de restrictie dat de medewerker aanspreekbaar moet zijn en omgevingsgeluid moeten kunnen horen (geen noise cancelling).
- Medewerkers gaan niet in discussie over zaken die het imago van Wooncompagnie kunnen schaden. Ook laten zij zich niet uit over mededelingen aan de bewoner over de werkwijze van Wooncompagnie, de staat van de woning of over mogelijke plannen voor het onderhoudsadres of woongebouw.
- De medewerker maakt alleen gebruik van voorzieningen van de bewoner na uitdrukkelijke toestemming van de bewoner.

## **Uitvoering en oplevering**

- Bewoners worden voor, tijdens en na de werkzaamheden goed geïnformeerd.
- Tijdens de werkzaamheden wordt overlast zoveel als mogelijk beperkt.
- Na afloop van de werkzaamheden of aan het einde van de werkdag wordt de woning netjes en veilig achtergelaten:
  - Ramen en deuren worden (af)gesloten
  - Gereedschappen, materialen en dergelijke worden opgeruimd
  - Schuifladders worden neergelaten en opgeborgen
  - Afval wordt uit en om de woning verwijderd en afgevoerd of in een container van de aannemer gedeponneerd. Het afval mag niet in de afvalcontainer van de bewoner worden gedeponneerd. Dit geldt voor zowel bewoonde- als leegstaande woningen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.
- Bij aanvullende vragen of vervolgwerkzaamheden vermeldt de medewerker dit op de bon. Ook wordt de Technisch Adviseur van Wooncompagnie op de hoogte gebracht.
- De medewerker informeert na het afronden van de werkzaamheden of de bewoner tevreden is. Als dit niet het geval is en er wordt met de bewoner hier niet uitgekomen, dan geeft de medewerker dit doorgeven aan de Technisch Adviseur van Wooncompagnie.
- Als de bewoner akkoord is met de uitvoering, vraagt de werknemer de bewoner om de werkbbon/ het opleverformulier, inclusief gewerkte uren, af te tekenen.

## **Schades**

- Als een medewerker schade opmerkt of per ongeluk veroorzaakt, meldt hij dit meteen aan de bewoner en aan Wooncompagnie.
- Schade die door de aannemer is veroorzaakt, wordt altijd snel hersteld of afgehandeld. Dit is voor rekening van de aannemer.
- De aannemer regelt de schadeafhandeling rechtstreeks met de bewoner. Wooncompagnie blijft op de hoogte van de voortgang en afhandeling.
- Bij een dreigend geschil over de afhandeling van een schade tussen de aannemer en de bewoner wordt dit direct door de aannemer gemeld aan de Wooncompagnie.

### **Voorzieningen**

- Als een toilet, aanrecht of wasmachine meerdere dagen niet bruikbaar zijn, zorgt de aannemer in overleg met de bewoner voor noodvoorzieningen.
- De aannemer zorgt voor sanitaire voorzieningen op de bouwplaats.
- Wanneer elektra, gas en/of water van de bewoner wordt gebruikt waarbij een redelijk verbruik te verwachten is, vergoedt de aannemer dit aan de bewoner. Waar mogelijk wordt er een tussenmeter geplaatst om het verbruik nauwkeurig bij te houden.

### **Veiligheid**

- Gereedschap en materialen worden veilig opgeborgen als de werkplek (tijdelijk) verlaten wordt. Stekkers zijn uit het stopcontact gehaald als er geen direct toezicht is op het gereedschap is. Dit om ongelukken te voorkomen, bijvoorbeeld met kinderen.
- Als hekwerken of leuningens tijdelijk worden verwijderd, worden hier noodvoorzieningen voor aangebracht.
- Indien er sprake is van valgevaar, worden bewoners hierover geïnformeerd en worden de nodige voorzorgsmaatregelen getroffen.
- Veiligheidsschoenen en overige persoonlijke beschermingsmiddelen worden volgens Arboretgeving gebruikt.

### **Kleding**

- Een shirt wordt altijd gedragen; werken met ontbloot bovenlichaam is niet toegestaan.
- De kleding moet duidelijk herkenbaar zijn als bedrijfskleding, met het logo of andere herkenbare uitingen van het uitvoerende bedrijf.
- Werknemers dragen altijd de voorgeschreven werkkleding van het bedrijf en veiligheidsschoenen. Veiligheidsschoenen hoeven niet te worden uitgetrokken bij het betreden van een woning, maar zorg ervoor dat ze schoon zijn. Als de bewoner vragen heeft, leg dan uit waarom het verplicht is om veiligheidsschoenen te dragen.

### **Collega's onder elkaar**

- Bij een meningsverschil tussen collega's wordt een plek gezocht waar geen bewoners aanwezig zijn. Vermijd discussies in het bijzijn van bewoners.
- Er wordt niet geroddeld over collega's of bewoners, met elkaar of met bewoners.

### **Respect voor de bewoner**

- Iedere bewoner wordt met respect behandeld, zowel in taalgebruik als in gedrag. Gebruik geen seksistische of discriminerende taal, ook niet naar voorbijgangers.
- Discussies over politiek, ras, religie of gaardheid met bewoners worden niet gevoerd. De bewoner verdient respect op alle fronten.

### Eigendommen bewoners

- De woning of de tuin van bewoners mag alleen betreden worden met uitdrukkelijke toestemming of als de bewoner hiervan op de hoogte is.
- Alleen ruimtes waarin werkzaamheden plaatsvinden, mogen betreden worden.
- Respecteer altijd de persoonlijke bezittingen van de bewoner. Deze kunnen emotionele, culturele of religieuze waarde hebben. Raak geen spullen aan en verplaats niets zonder toestemming van de bewoner.
- Het gebruik van gereedschap, geluidsapparatuur en huishoudelijke apparatuur van de bewoner is niet toegestaan.

### Santies

Wooncompagnie gaat ervan uit dat iedereen zich aan de gedragscode houdt. Bij een overtreding treft Wooncompagnie de volgende maatregelen:

- In de meeste gevallen, afhankelijk van de zwaarte, wordt de medewerker eerst aangesproken op zijn gedrag.
- Bij herhaling krijgt betreffende medewerker een waarschuwing van de Technisch Adviseur. De aannemer en de uitvoerder worden hiervan op de hoogte gebracht.
- Als de medewerker zich daarna niet aan de gedragscode houdt, wordt de medewerker (door Wooncompagnie) van de werkplek gestuurd. Hiervan brengen we de aannemer en de uitvoerder onmiddellijk op de hoogte. De aannemer zorgt voor zijn rekening voor een vervangende arbeidskracht.
- Bij zwaardere vergrijpen zoals diefstal, verbaal en/of fysiek geweld, zal Wooncompagnie de huurder(s) adviseren om aangifte bij de politie te doen. De betreffende medewerker wordt onmiddellijk van het werk gestuurd.
- Als herhaaldelijk medewerkers van dezelfde (onder)aannemer gewaarschuwd of weggestuurd moeten worden, kan dit leiden tot uitsluiting van het werk van deze (onder)aannemer voor Wooncompagnie. Als dit met een onderaannemer tijdens een werk gebeurt, draagt de aannemer voor zijn rekening en risico zorg voor vervangende arbeidskrachten.

### Voor akkoord

Aannemer:

Naam:

Handtekening:

Datum: