

Wooncompagnie

Uit de gedragscode Wooncompagnie

Gedragscode voor uitvoering van (onderhouds)werken

Versie 1, oktober 2019

Aannemers, onderaannemers en hun personeel die namens Wooncompagnie werkzaamheden uitvoeren aan of in een woning van een huurder (lees: klant) van Wooncompagnie zijn te gast bij deze klant. Daar horen gedragsregels bij die we ook in de dagelijkse omgang vanzelfsprekend vinden. Een deel van deze gedragsregels hebben we vastgelegd in deze gedragscode.

Elke aannemer die voor Wooncompagnie werkt dient op de hoogte te zijn van deze gedragscode en draagt zorg dat zijn medewerkers en/of het personeel van eventuele onderaannemers zich netjes gedragen en zich aan deze gedragscode houden.

Los van deze gedragscode is de aannemer die namens Wooncompagnie werkzaamheden uitvoert op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder de Arbowetgeving en de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Algemeen

- Daar waar in deze gedragscode gesproken wordt over aannemer wordt iedere opdrachtnemende 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 klant en/of omwonenden.
- Iedere werknemer stelt zich voor en informeert de bewoner meteen bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarvoor gemaakte afspraken.
- Kom gemaakte afspraken met de klant altijd na. Dat betekent dat op de afgesproken tijden/dagdelen de werkzaamheden plaatsvinden. Lukt dit door omstandigheden niet dan dient dit aan de klant te worden gemeld en dient er een nieuwe afspraak te worden gemaakt.
- Informeer de klant vooraf duidelijk wat de overlast van de werkzaamheden zal zijn en hoe deze overlast zoveel mogelijk wordt beperkt. Geef hierbij ook aan wat van de klant wordt verwacht. “Een beetje” overlast bestaat niet.
- De aannemer houdt zich aan de afgesproken werktijden. Voor de afgesproken aanvangstijd worden geen activiteiten uitgevoerd waarbij sprake is van geluidsoverlast.
- De bewoner(s) worden door Wooncompagnie ten minste twee weken voor aanvang van de werkzaamheden geïnformeerd. De aannemer zal uiterlijk één week voor aanvang van de werkzaamheden de bewoners schriftelijk informeren over de aanvang en de verwachte duur van de werkzaamheden.
- Bij afwijking van de aangekondigde duur en het tijdstip van de werkzaamheden zal de aannemer de bewoner ten minste 24 uur van tevoren hierover informeren en de Technisch Adviseur van Wooncompagnie hiervan in kennis stellen.
- 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 dient zoveel mogelijk aan te sluiten op de informatie van Wooncompagnie.

Gedrag werknemers

Iedere medewerker van de aannemer dan wel onderaannemer dient zich tegenover de klant te gedragen conform onderstaande code:

- Iedere medewerker beschikt over een geldig legitimatiebewijs waaruit blijkt dat hij/zij een dienstverband heeft met de aannemer. Deze legitimatie wordt desgewenst aan de klant getoond.
- De medewerker voert de werkzaamheden op een correcte en nette wijze uit.
- De medewerker meldt de eventueel door hem geconstateerde of veroorzaakte schade(s) aan de huurder(s).
- De medewerker informeert na het afronden van de werkzaamheden of de huurder(s) tevreden is en laat de werkbon/opleverformulier aftekenen.
- De medewerker gebruikt geen drank of drugs voor of tijdens de werkzaamheden. Tevens wordt er niet gerookt in de buurt van de klant (dit geldt voor zowel buiten als binnen). Ook wordt er geen ongepaste taal gebruikt.
- De medewerker maakt alleen gebruik van geluidsapparatuur in overleg met de klant. Indien dit toch hinderlijk is voor de klant of voor anderen dient het onmiddellijk te worden uitgeschakeld. Het dragen van een walkman (oortjes) is niet toegestaan.
- De medewerker dient de plaats waar hij de werkzaamheden verricht na afronding in correcte en opgeruimde staat achter te laten. Door de werkzaamheden veroorzaakt (bouw)afval wordt opgeruimd en afgevoerd. Morsvlekken op vloeren, muren en dergelijke worden in het geheel verwijderd.
- De medewerker ruimt aan het einde van de werkdag gereedschappen, materialen en dergelijke netjes op. Schuifladders en/of vaste ladders worden neergelaten en opgeborgen.
- De medewerker neemt maatregelen ter bescherming van de eigendommen van de klant tegen vervuiling en/of beschadiging.
- De medewerker gaat niet met de klant of derden in discussie over onderwerpen die het imago van de opdrachtgever kunnen schade. De medewerker laat zich niet uit over mededelingen aan de huurder over de werkwijze van Wooncompagnie, de staat van de woning of over mogelijke plannen van het onderhoudsadres of woongebouw.
- De medewerker kan alleen gebruik maken van voorzieningen van de huurder met uitdrukkelijke toestemming van de huurder.

Uitvoering

- De aannemer zal de klant voor, tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden alle noodzakelijke informatie verschaffen, de overlast zoveel als mogelijk beperken en zo flexibel als mogelijk reageren op op- en aanmerkingen van de klant.
- Meld schades aan eigendommen van de klant of Wooncompagnie die ontstaan tijdens de werkzaamheden direct aan de klant of Wooncompagnie.
- Schades die veroorzaakt zijn door de aannemer dienen altijd op korte termijn te worden hersteld en/of afgehandeld door en voor rekening van de aannemer. Schades worden rechtstreeks door de aannemer met de klant afgehandeld.
- Indien toilet, aanrecht of wasmachine meerdere dagen niet bruikbaar zijn dienen in overleg met de klant hiervoor noodvoorzieningen te worden getroffen.
- De aannemer dient zorg te dragen voor sanitaire voorzieningen op de bouwplaats.
- Indien de huurder meer uitgevoerd wil hebben dan in de opdracht is aangegeven dan mag, zolang dit niet nadelig is voor de Wooncompagnie, dit tegen betaling rechtstreeks door de aannemer met de klant worden afgehandeld.
- Indien elektra, gas en/of water wordt afgenomen van bewoners waarbij een redelijk verbruik te verwachten is, dient dit door de aannemer te worden vergoed aan de bewoner.
- Na afloop van de werkzaamheden of aan het einde van de werkdag dient de woning netjes en veilig te worden achtergelaten. Ramen en deuren worden afgesloten. Afval wordt uit en om de woning verwijderd. Het afval wordt afgevoerd of in een container van de aannemer gedeponeerd. Het afval mag niet in de afvalcontainer van de klant worden gedeponeerd.

Veiligheid

- Materiaal en gereedschap dienen opgeborgen te zijn als de werkplek (tijdelijk) wordt verlaten. Stekkers dienen uit het stopcontact te worden gehaald als er geen direct toezicht op het gereedschap is. Dit om ongelukken met bijvoorbeeld kinderen te voorkomen.
- Indien hekwerken of leuning tijdelijk worden verwijderd dienen hier noodvoorzieningen te worden aangebracht.
- Indien in of om het huis valgevaar aanwezig is dan dient dit deugdelijk te worden afgezet of afgeschermd. De klant dient hierop te worden geattendeerd.
- Veiligheidsschoenen en overige persoonlijke beschermingsmiddelen dienen volgens Arbowetgeving te worden gebruikt.

Kleding

- Er dient te allen tijde een shirt te worden gedragen. Werken met ontbloot bovenlichaam is niet toegestaan.

Collega's onder elkaar

- Werknemers dienen zich verantwoordelijk te gedragen en er dient niet tegen elkaar te worden geschreeuwd.
- Bij een onderling meningsverschil dient een ruimte te worden gezocht waar geen klant aanwezig is. Niet discussiëren waar de klant bij is.

- Er wordt met collega's (en klanten) niet over klanten of collega's geroddeld.

Respect voor de klant

- Een ieder wordt geacht klanten met respect te behandelen, zowel in taalgebruik als in gedrag. Geen gebruik van seksistische of discriminerende taal. Ook niet naar voorbijgangers.
- De klant dient te worden gerespecteerd. Er dient niet in discussie te worden getreden over politiek, rassenkwesties, geloof of geaardheid.

Eigendom klanten

- De woning of de tuin van de bewoners mag alleen worden betreden met uitdrukkelijke toestemming of medeweten van de klant.
- Alleen die vertrekken waar werkzaamheden moeten plaatsvinden, mogen worden betreden.
- De privébezittingen dienen te worden gerespecteerd. Voorwerpen kunnen een emotionele, culturele of religieuze betekenis hebben. Raak ze niet aan en verplaats ze ook niet zonder medeweten van de klant.
- Gebruik van gereedschap, geluidsapparatuur en huishoudelijke apparatuur van de klant is niet toegestaan.

Sancties

Wooncompagnie gaat ervan uit dat iedereen zich aan de gedragscode houdt. Mocht dit niet het geval zijn dan treft Wooncompagnie de volgende maatregelen:

- In de meeste gevallen, afhankelijk van de zwaarte, zal de medewerker eerst worden aangesproken op zijn gedrag.
- Indien er daarna nog steeds niet conform de gedragscode wordt gehandeld zal de betreffende persoon een waarschuwing van de Technisch Adviseur krijgen. De aannemer en de uitvoerder zullen hiervan op de hoogte worden gebracht.
- Indien de medewerker zich daarna nogmaals niet aan de gedragscode houdt zal de medewerker van de werkplek worden gestuurd. Hiervan worden de aannemer en de uitvoerder onmiddellijk op de hoogte gebracht. De aannemer zorgt voor zijn rekening en risico voor een vervangende arbeidskracht.
- Bij zwaardere vergrijpen zoals diefstal, verbaal en/of fysiek geweld, zal de Wooncompagnie de huurder(s) adviseren om aangifte bij de politie te doen. De betreffende persoon zal onmiddellijk van het werk worden gestuurd.
- Indien herhaaldelijk mensen van dezelfde (onder)aannemer gewaarschuwd of weggestuurd moeten worden zal dit aanleiding kunnen geven tot uitsluiting van het werk van deze (onder)aannemer voor Wooncompagnie. Indien dit met een onderaannemer tijdens een werk gebeurt, draagt de aannemer voor zijn rekening en risico zorg voor vervangende arbeidskrachten.