



Gedragscode voor de uitvoering van werken namens Woonservice

Versie 1, juli 2009

Aannemers, onderaannemers en hun personeel die namens Woonservice werkzaamheden uitvoeren aan of in een woning van een klant van Woonservice 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 Woonservice 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.

Algemeen

- Bezoekers/werknemers die in verband met de werkzaamheden de woning of het erf van de woning betreden stellen zichzelf bij eerste kennismaking met de klant altijd voor. Als de klant daarom vraagt laat de bezoeker/werknemer zijn legitimatie zien.
- Wees zorgvuldig met het verstrekken van informatie aan de klant. Doe geen uitspraken die niet waar zijn of die u niet waar kunt maken.
- 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.
- De klant dient minimaal 6 dagen vooraf op de hoogte gebracht te worden van de aard, duur en planning van de werkzaamheden. Voorkom dat mensen onnodig thuisblijven om te wachten op werkzaamheden.
- 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.

Uitvoering

- Ga over de uitvoering of bij problemen niet in discussie met de klant maar verwijst hem door naar de opzichter van Woonservice.
- Overlast, schade, onnodige vervuiling en stof in de woning dienen zoveel mogelijk te worden voorkomen. Voorkom stof in de woning door stofschotten te plaatsen, werkzaamheden buiten de woning uit te voeren of door goede afzuiging. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het buiten mengen van materialen om te stukadoren, het gebruik van freesmachines met een vaste stofafzuiging en/of het afdichten van gesloopte geveldelen.
- Meld schades aan eigendommen van de klant of Woonservice ontstaan tijdens de werkzaamheden direct aan de klant en de opzichter.
- Schades dienen in eerste aanleg altijd op korte termijn te worden hersteld en/of afgehandeld door en voor rekening van de hoofdaannemer. 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 noodvoorzieningen te worden getroffen.
- Rook alleen buiten en niet in de woning van de klant.
- Het gebruik van alcohol en drugs tijdens het werk is verboden. Tevens mogen werknemers niet onder invloed zijn van alcohol en drugs tijdens het werk.
- Het gebruik van geluidsapparatuur is alleen in goed overleg met de klant toegestaan. Indien dit toch hinderlijk blijkt te zijn voor de klant of voor anderen dient de geluidsapparatuur onmiddellijk te worden uitgeschakeld. Hierover is geen discussie mogelijk.

- De aannemer dient zorg te dragen voor sanitaire voorzieningen op de bouwplaats. Er dient gebruik gemaakt te worden van deze sanitaire voorzieningen. Indien deze niet aanwezig zijn dan alleen gebruik van toilet, wastafel in de woning met toestemming van de klant.
- Indien de klant meer uitgevoerd wil hebben dan in de opdracht is aangegeven dan mag, in overleg met en met toestemming van de opzichter, 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 b.v. kinderen te voorkomen.
- Indien hekwerk of leuningen 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 ARBO wetgeving te worden gebruikt.

Kleding

- Werknemers dienen de voorgeschreven werkkleding van het bedrijf en veiligheidsschoenen te dragen. Kleding dient heel en netjes te zijn.
- 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 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

Woonservice gaat ervan uit dat iedereen zich aan de gedragscode houdt. Mocht dit niet het geval zijn dan treft Woonservice 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 opzichter krijgen. De aannemer en de uitvoerder zullen hiervan op de hoogte worden gebracht. Indien het een werknemer van een onderaannemer betreft zal de aannemer contact opnemen met de werkgever van deze persoon.
- Indien de medewerker zich daarna nogmaals niet aan de gedragscode houdt zal de medewerker van de bouw worden gestuurd. Hiervan worden de aannemer en de uitvoerder onmiddellijk op de hoogte gebracht. Samen met de werkgever van de betreffende persoon zal worden bepaald hoe lang deze persoon niet meer voor Woonservice mag werken. De aannemer zorgt voor zijn rekening en risico voor een vervangende arbeidskracht.
- Bij zwaardere vergrijpen zoals diefstal, verbaal en/of fysiek geweld, ongeoorloofd aan spullen van klanten zitten etc. zal indien nodig de politie worden ingeschakeld en de betreffende persoon onmiddellijk van het werk worden gestuurd. Samen met de werkgever zal worden bepaald hoe lang deze persoon niet meer voor Woonservice mag werken.
- Indien herhaaldelijk mensen van dezelfde (onder)aannemer gewaarschuwd cq. weggestuurd moeten worden zal dit aanleiding kunnen geven tot uitsluiting van het werken van deze (onder)aannemer voor Woonservice. Indien dit met een onderaannemer tijdens een werk gebeurt, draagt de aannemer voor zijn rekening en risico zorg voor vervangende arbeidskrachten.