

## **Bijlage 3 : Gedragscode**

### **Gedragscode omgaan met huurders**

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemers dat zij klantgericht en respectvol omgaan met huurders. Opdrachtnemers zijn zich ervan bewust dat zij namens opdrachtgever werken.

Een medewerker gaat netjes om met de (leef)omgeving en eigendommen van de huurder. Tijdens de werkzaamheden wordt netjes gewerkt. Als de werknemer aan het einde van de werkdag naar huis gaat, kijkt hij achterom en checkt de werkplaats: is deze netjes achtergelaten?

#### ***Houding en beleefdheid***

- De werknemer draagt herkenbare bedrijfskleding en zorgt voor een verzorgd uiterlijk. De werknemer is beleefd en netjes tegen de huurder.
- De werknemer welke contact heeft met de huurder, beheerst de Nederlandse taal.
- De werknemer gaat niet met de huurder in discussie over onderwerpen die de belangen van de opdrachtgever kunnen schaden.
- De werknemer spreekt tegen de huurder niet over fouten van de eigen organisatie of van opdrachtgever.
- De werknemer gebruikt geen alcohol of drugs voor en tijdens het werk en rookt niet in de woning, ook niet in de directe nabijheid van toegangsdeuren of privé-tuinen.
- De werknemer gebruikt geen radio of andere geluidsdragers tijdens werkzaamheden, tenzij de huurder hier geen problemen mee heeft.
- De werknemer toont een goed humeur en gebruikt geen scheldwoorden of ander ongepaste taal.
- De werknemer veegt bij binnenkomst altijd zijn voeten, ongeacht de staat van de woning en draagt indien nodig overschoentjes.
- De werknemer vraagt altijd toestemming aan de huurder voor het verplaatsen van privé-zaken (b.v. meubilair).
- De medewerker maakt niet ongevraagd gebruik van toilet, gas, water, elektra, telefoon en dergelijke.
- De werknemer voert geen privégesprekken aan de telefoon in nabijheid van de huurder.
- De medewerker maakt niet ongevraagd foto's of filmpjes en deelt deze nooit via social media.

#### ***Terugkoppeling naar opdrachtgever***

Onenigheden met of weigeringen van huurders worden direct door opdrachtnemer doorgegeven aan opdrachtgever. Net als een afwijkende of verdachte leef- en woonsituatie.

#### ***Benadering huurder***

- De werknemer stelt zich netjes voor aan de huurder.
- De werknemer beschikt over een legitimatiebewijs waaruit blijkt dat hij een dienstverband heeft bij de opdrachtnemer. Legitimatie wordt op verzoek van de huurder getoond.
- De opdrachtnemer/werknemer informeert de huurder bij aanvang van de werkzaamheden over de uit te voeren werkzaamheden, inclusief de te verwachten tijdsduur.
- De werknemer komt op tijd en voert de werkzaamheden volgens afspraak uit. Bij onverwachte wijzigingen in de afspraken worden de huurder en de opdrachtgever tijdig geïnformeerd.
- Bij vertrek meldt de werknemer zich af bij de huurder en informeert de huurder over het verloop van de werkzaamheden. De werknemer vraagt of de huurder tevreden is, laat een eventuele werk bon/opleveringsverklaring aftekenen en adviseert zo nodig wanneer het onderwerp van de werkzaamheden weer in zijn geheel gebruikt kan worden.

#### ***Voorkomen van overlast en schade***

- De werknemer neemt maatregelen ter bescherming van eigendommen van de huurder tegen vervuiling en beschadiging.
- De werknemer voert de werkzaamheden zo uit dat stof en overlast tot een minimum wordt beperkt.

- De werknemer voorkomt tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden zoveel als mogelijk hinder en overlast.

***Handelwijze bij schade***

- Schade veroorzaakt door de werknemer wordt opgelost door schadeherstel of - vergoeding.
- De werknemer meldt veroorzaakte schade(s) direct aan de huurder.
- De werknemer meldt vervolgens deze geconstateerde dan wel veroorzaakte schade aan opdrachtnemer die de opdrachtgever hiervan op de hoogte brengt.

***Opruimen/schoonmaken***

- De werknemer laat de plaats waar hij de onderhoudswerkzaamheden verricht, na voltooiing daarvan in dezelfde staat achter als die waarin hij het bij binnenkomst aantrof. Eventueel door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de werknemer opgeruimd. Afval en restonderdelen worden door de werknemer afgevoerd en niet op straat gezet.
- Bij meerdaagse werkzaamheden wordt dagelijks de gebruikte schuif- en vaste ladders gestreken en worden steigers veilig achtergelaten.