

# Wooncompagnie

## *Gedragscode voor de uitvoering van werken*

### 1. Algemeen kader

#### 1.1 Toepassingsgebied

- a. Deze gedragscode is van toepassing op alle werkzaamheden op het gebied van onderhoud waarbij de uit te voeren werkzaamheden van invloed zijn op het dagelijkse woongenot van de bewoners *en/of* omwonenden.
- b. Deze gedragscode kan als basis gebruikt worden bij overleg tussen huurders en verhuurder over meerjarenonderhoudsplannen en het onderhoud in het algemeen.
- c. Daar waar in deze gedragscode gesproken wordt over aannemer wordt iedere opdrachtnemende partij bedoeld die in opdracht van Wooncompagnie werkzaamheden verricht in of aan het woningbezit van Wooncompagnie.

#### 1.2 Uitgangspunten

- a. De aannemer zorgt voor een goed verloop van de werkzaamheden die naar tevredenheid van de betrokken bewoners en Wooncompagnie worden afgerond.
- b. De aannemer zal bewoners voor, tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden alle wezenlijke informatie verschaffen, overlast beperken en zo flexibel mogelijk reageren op eventuele wensen en klachten van bewoners die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden naar voren komen.
- c. De aannemer zal naar vermogen rekening houden met individuele behoeften, persoonlijke omstandigheden, cultuurverschillen en taalvraagstukken.
- d. De aannemer zal in samenwerking met de opdrachtgever overleg plegen met bewoners, of indien aanwezig de organisatie van bewoners, over alle aspecten van de uit te voeren werkzaamheden.
- e. Alle uitingen van communicatie vinden plaats onder verantwoordelijkheid van Wooncompagnie. Het verstrekken van informatie door de aannemer richting bewoners kan alleen plaatsvinden na goedkeuring door Wooncompagnie.

## **2. De voorbereidingsfase**

### **2.1 Informatievoorziening**

- a. De aannemer zal samen met en onder verantwoordelijkheid van Wooncompagnie zowel actief als passief de bewoners informeren over de aard en de planning van de werkzaamheden en het beoogde eindresultaat van het werk. Bij omvangrijke werkzaamheden betreft het zowel een totaalplanning voor de woning en de algemene gebouwdelen als een gedetailleerde planning per woning.
- b. Daar waar de onderhoudsactiviteiten dit vereisen zal de aannemer een proefwoning maken of inrichten. De aannemer zal desgevraagd aanwezig zijn bij de presentatie aan bewoners voor toelichting en informatie.

### **2.2 Vooropname**

- a. Bewoners worden door Wooncompagnie tenminste twee weken van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld over het moment waarop een vooropname plaatsvindt.
- b. De vooropname wordt alleen uitgevoerd in aanwezigheid van de bewoner. Hierbij worden de te verrichten werkzaamheden met de bewoner besproken. Tegelijkertijd zal een inventarisatie worden gemaakt van de door de bewoner aangebrachte veranderingen.
- c. Bij de opname worden de door de bewoner te verrichten voorbereidende werkzaamheden besproken en vastgelegd.
- d. Na de vooropname wordt de opnamelijst voor akkoord ondertekend door de bewoner en Wooncompagnie.

### **2.3 Schade en overlast**

- a. De aannemer zal tijdens de periode van voorbereiding een plan opstellen hoe schade en overlast door de werkzaamheden wordt beperkt en afgehandeld. Dit plan wordt voorgelegd aan Wooncompagnie en bij omvangrijk onderhoud zal Wooncompagnie dit ook voorleggen aan de bewoners.
- b. In het plan wordt minimaal vastgelegd dat:
  - . bij werkzaamheden aan de kozijnen of de gevel een woning niet langer dan één werkdag openblijft; voldoende voorzieningen worden getroffen als werkzaamheden bij koud of regenachtig weer plaatsvinden;
  - . bij het meer dan één dag buiten gebruik raken van sanitaire voorzieningen dient een aanvaardbare noodvoorziening te worden getroffen;
  - . als sanitaire voorzieningen voor één dag buiten gebruik raken kunnen op verzoek maatregelen getroffen worden;
  - . bij werkzaamheden aan de cv- en/of ww-installatie die meer dan één dag vergen wordt er voor gezorgd dat deze voorziening aan het einde van iedere werkdag weer functioneert.

### **2-4 Overleg en reacties**

- a. Bij de schriftelijke informatievoorziening over de uit te voeren werkzaamheden zal de aannemer in overleg met Wooncompagnie steeds aangeven op welke wijze bewoners kunnen reageren en met welke vertegenwoordiger van de aannemer overleg kan plaatsvinden over de planning en de uitvoering van werkzaamheden.
- b. Bij het spreekuur dat ingesteld wordt bij de omvangrijke onderhoudswerken is de aannemer aanwezig om op vragen en klachten te reageren.
- c. De aannemer stelt voor de duur van de activiteiten een calamiteitenummer beschikbaar dat 24 uur per dag bereikbaar is.

### **2.5 Vragen en klachten**

Wooncompagnie zal tijdig bekend maken aan de bewoners wat de procedure is bij geconstateerde schade en op welke wijze klachten of schademeldingen worden afgehandeld.

### **3. De uitvoering**

#### **3.1 Start werkzaamheden**

De aannemer zal uit eigen beweging uiterlijk één week voor aanvang van de werkzaamheden de bewoners individueel schriftelijk informeren over de start en de verwachte duur van de werkzaamheden en zo mogelijk de dagdelen waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.

#### **3.2 Duur werkzaamheden**

- a. De aannemer zorgt er voor dat de werkzaamheden in en aan de woning niet langer duren dan noodzakelijk is.  
De duur van de werkzaamheden wordt zo veel als mogelijk bekort om overlast voor bewoners te beperken.
- b. De aannemer houdt zich aan de afgesproken werktijden. Voor de afgesproken aanvangstijd worden geen activiteiten uitgevoerd waarbij sprake is van geluidsoverlast.

#### **3.3 Planning werkzaamheden**

Werkzaamheden in een woning worden zoveel als mogelijk uitgevoerd op aaneengesloten werkdagen. De planning van de werkzaamheden is in te zien voor de bewoners.

- a. Bij afwijken van de aangekondigde duur en het tijdstip van de werkzaamheden zal de aannemer de bewoner als regel tenminste 24 uur van tevoren hierover informeren en Wooncompagnie hiervan

tijdig

in kennis stellen.

#### **3.4 Overlast en schade**

- a. De aannemer zal schade en overlast door lawaai, stof en vuil zo veel mogelijk beperken.
- b. De aannemer zal minimaal één week voor de aanvang van de werkzaamheden beschermingsmaterialen verstrekken voor het afdekken van interieur en meubels.
- c. De aannemer is bij activiteiten in de woning verantwoordelijk voor het afdekken van vloeren en trappen.
- d. De aannemer treft alle benodigde veiligheidsmaatregelen die er voor zorgen dat de bewoners geen risico lopen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
- e. De afsluiting van nutsvoorzieningen en de blokkade van straten en trottoirs, beperkt zich tot die situaties waarin het werk dit absoluut vereist. Bij overlast zal de aannemer naar vermogen en redelijkheid noodvoorzieningen verzorgen.

#### **3.5 Bouwafval en milieueisen**

De aannemer zal puin en bouwafvalcontainers plaatsen, die in het kader van milieueisen op

de juiste

wijze gebruikt worden.

De bewoners worden erop geïnformeerd dat deze containers niet voor gebruik door

bewoners zijn

bestemd.

#### **3.6 Persoonlijke omstandigheden**

De aannemer verbindt zich oudere bewoners en lichamelijk gehandicapte bewoners extra te

hulp te

bieden. Deze hulp betreft zaken als het verplaatsen van meubels en het aanbrengen van beschermingsmateriaal. Ook met andere persoonlijke omstandigheden, zoals ziekte en werkploegendienst, houdt de aannemer naar vermogen rekening.

### 3.7 Gedrag werknemers

Van de werknemers van de aannemer en van partijen die in opdracht van de aannemer werkzaamheden verrichten wordt verwacht dat zij zich als volgt gedragen:

- iedere werknemer beschikt over een geldig en deugdelijk legitimatiebewijs waaruit blijkt dat hij/zij een dienstverband heeft met de betreffende aannemer, het legitimatiebewijs wordt op verzoek van de bewoner getoond;
- iedere werknemer stelt zich voor en informeert de bewoner meteen bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarover gemaakte afspraak;
- de werknemer meldt door hem/haar veroorzaakte of geconstateerde schade terstond aan de bewoner en aan de opzichter;
- bij het beëindigen van de werkzaamheden informeert de werknemer bij de bewoner of deze tevreden is;
- de werknemer informeert de bewoner over de resterende werkzaamheden, welke partij deze komt uitvoeren en het moment waarop, zolang de werkzaamheden niet zijn afgerond;
- de werknemer is representatief gekleed en uiterlijk verzorgd;
- tijdens het werk wordt niet gerookt en gebruikt de werknemer geen drank of drugs;
- de werknemer gebruikt geen onwelvoeglijke taal en onthoudt zich van aanstootgevend of discriminerend gedrag;
- tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt zonder voorafgaande toestemming geen gebruik gemaakt van radio of andere audioapparatuur;
- de werknemer dient de plaats waar werkzaamheden zijn verricht achter te laten in dezelfde staat als waarin deze bij binnenkomst werd aangetroffen;
- door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de werknemer opgeruimd;
- de werknemer gaat niet met de bewoner of derden in discussie over onderwerpen die de belangen van de opdrachtgever kunnen schaden.

## **4. Oplevering en nazorg**

### **4.1 Opleveringsopname**

- a. De bewoners worden een week van tevoren geïnformeerd over het tijdstip waarop de uitgevoerde werkzaamheden in of aan de woning worden opgenomen. Bij dit bericht wordt aangegeven dat de bewoner bij de opname eventuele klachten kan melden.
- b. De opdrachtgever controleert de uitgevoerde werkzaamheden aan de hand van de tijdens de vooropname vastgelegde afspraken.
- c. De aannemer werkt de nog uit te voeren werkzaamheden binnen één week na de opname af.

### **4.2 Definitieve oplevering**

Het gereedkomen van het totale werk en de werkzaamheden als vastgelegd bij de vooropname wordt bij de definitieve oplevering door de bewoner, de opdrachtgever en de aannemer beoordeeld. Van deze oplevering wordt een verslag gemaakt dat door alle betrokkenen wordt ondertekend.

### **4.3 Nazorg**

- a. De bij de definitieve oplevering vastgelegde afspraken worden door de aannemer binnen een termijn van één week afgehandeld. Na afronding van deze werkzaamheden ondertekent de bewoner de opleveringslijst.
- b. Vanaf de dag van de definitieve oplevering gaat een periode in van 3 maanden waarin de aannemer ieder gemeld gebrek terstond zonder verrekening van kosten herstelt.

### **4.4 Aanspreekpunt**

De aannemer zorgt ervoor dat bij de uitvoering van onderhoud tot drie maanden na de oplevering van de werkzaamheden één aanspreekpunt bereikbaar is waar opdrachtgever klachten kan melden.

### **4.5 Gebruiksinformatie**

De aannemer verzorgt ruim voor de eerste oplevering alle gevraagde informatie over de gebruikte materialen en producten die een extra toelichting vereisen.

Wooncompagnie verwerkt deze informatie in een bewonersbrochure die wordt overhandigd bij de oplevering en gebruikt deze informatie voor de eigen organisatie.

### **4.6 Enquête**

Na afronding van de werkzaamheden zet Wooncompagnie een enquête uit onder de bewoners die inzicht moet geven over:

- de tevredenheid van de klant over het eindresultaat;
- hoe de bewoner het verloop van het proces heeft ervaren;
- de wijze waarop de klant zich behandeld voelt door zowel de aannemer als Wooncompagnie.

Bronvermelding:

Gedragscode voor aannemers van de Nederlandse Woonbond  
Informatieoverdracht Planmatig Onderhoud van Wooncompagnie