

Wonen Limburg vraagt het uitvoerende bedrijf akkoord te gaan met onderstaande regels betreffende het gedrag richting haar huurders.

1 Afspraken

- De werknemer komt de afspraken van het uitvoerende bedrijf en de opdrachtgever na.
- Het uitvoerende bedrijf maakt binnen 24 uur na ontvangst van de opdracht in overleg met de huurder een afspraak (dag en tijdstip). Een tijdsindicatie van 2 uur wordt gehanteerd.
- Wanneer de gemaakte afspraak onverhoopt niet nagekomen kan worden dan wordt dit tijdig (liefst 24 uur van te voren) met opgave van redenen, aan de klant en andere betrokkenen partijen gemeld. Er wordt direct een nieuwe afspraak gemaakt door het uitvoerende bedrijf.
- In gevallen waarin de bewoner telefonisch niet bereikbaar is, wordt via een brief gevraagd contact op te nemen met het uitvoerende bedrijf.
- Als de bewoner niet aanwezig is, ondanks een vooraf gemaakte afspraak, dan wordt de bewoner met een niet-thuisbriefje gevraagd contact op te nemen met het uitvoerende bedrijf voor het maken van een nieuwe afspraak. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd.
- Als de bewoner niet reageert op het schriftelijke verzoek van het uitvoerende bedrijf dan wordt de opdracht met opgaaf van reden gereed gemeld. Opdrachtgever informeert de bewoner.
- Na uitvoering wordt de opdracht zo spoedig mogelijk gereed gemeld (uiterlijk binnen een week).
- Correspondentie namens de opdrachtgever gebeurt altijd op officieel briefpapier van het uitvoerende bedrijf. Er wordt een concept ter controle overlegd.
- De getekende opdrachtbon of opleveringsformulier wordt bij de factuur gevoegd.

2 De werknemer

- De werknemer beschikt over een deugdelijk legitimatiebewijs waaruit blijkt, dat hij een dienstverband heeft met het uitvoerende bedrijf. Deze legitimatie wordt, op verzoek, aan de bewoner getoond.
- De werknemer zorgt dat hij representatief gekleed is en dat zijn uiterlijk verzorgd is.
- De werknemer gebruikt geen alcohol of drugs voor of tijdens het werk.

- De werknemer is beleefd en netjes tegen de bewoner en andere betrokkenen.
- Het is de werknemer niet toegestaan om in de woning of het woongebouw te roken.
- De werknemer gaat niet met de bewoner of derden in discussie over onderwerpen die de belangen van de opdrachtgever kunnen schaden.
- Onenigheden met of weigeringen van huurders dienen direct aan de opdrachtgever te worden gemeld.

3 In de woning

- De werknemer informeert de bewoner bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarover gemaakte afspraak met de opdrachtgever (Hij geeft ook de verwachte tijdsduur aan).
- De werknemer neemt maatregelen ter bescherming van eigendommen van bewoners of derden tegen vervuiling en beschadiging.
- Tijdens het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden draagt de medewerker van de aannemer er zorg voor dat er zo min mogelijk overlast wordt bezorgd. De medewerker van de aannemer is uitgerust met zodanig materieel en materiaal dat overlast tot een minimum wordt beperkt.
- Door de werknemer geconstateerde, of veroorzaakte, schades worden direct aan de bewoner en aan de woningstichting gemeld. Veroorzaakte schades worden door het uitvoerende bedrijf naar tevredenheid van de bewoner afgehandeld.
- Radio's, walkmans of andere geluidsapparatuur mogen alleen in goed overleg met de bewoner gebruikt worden. De bewoner of andere betrokkenen mogen hier geen overlast van ondervinden.
- Bij werkzaamheden aan kozijnen of gevel blijft de woning niet langer dan één werkdag open. Vinden deze werkzaamheden in kou of regenachtig weer plaats dan worden voorzieningen getroffen, door gebruik van schermen of afsluiten van ruimten.
- De werknemer dient de plaats waar hij de onderhoudswerkzaamheden verricht, na voltooiing daarvan, in correcte en opgeruimde staat achter te laten. Dit betekent:
 1. door werknemer veroorzaakt vuil, afval en vuil water wordt opgeruimd.
 2. morsvlekken op vloeren en muren worden geheel verwijderd.
 3. schuif- en vaste ladders worden na werktijd gestreken en opgeborgen.
 4. steigers zijn buiten werktijd niet bereikbaar.
 5. goten, platte daken, tuinen en paden worden schoongehouden c.q. schoongemaakt.
 6. verbladders, glasscherven etc. worden opgeveegd en opgeruimd.
- De werknemer informeert bij het verlaten van het onderhoudsadres of de bewoner

tevreden is en laat de werkbond of opleveringsverklaring aftekenen. En licht toe welke werkzaamheden hij heeft uitgevoerd en adviseert wanneer het onderdeel weer in zijn geheel benut kan worden.

- Vinden er werkzaamheden buiten de woning plaats zonder afspraak of medeweten van de bewoner dan wordt de bewoner geïnformeerd via een melding in de brievenbus.