**Bijlage 12**

bij AFNAMEOVEREENKOMST NOM NIEUWBOUW MET GEGARANDEERDE ENERGIEPRESTATIES versie juni 2019

**GEDRAGSCODE OMGAAN MET HUURDERS**

**Zo gedragen wij ons tijdens het werk, wij ...**

**Houding en beleefdheid**

* zorgen ervoor dat we herkenbare bedrijfskleding dragen en dat ons uiterlijk verzorgd is.
* zijn beleefd en netjes tegen de huurder, andere bewoners en andere betrokkenen.
* gaan niet met de huurder, andere bewoners of derden in discussie over politiek en/of onderwerpen die controversieel zijn of de belangen van de Afnemer of Leverancier kunnen schaden.
* gebruiken geen alcohol of drugs voor of tijdens het werk.
* roken niet in de Woning of het Complex, ook niet in de directe nabijheid van toegangsdeuren of privé-tuinen.
* gebruiken geen radio, iPod of andere geluidsdragers tijdens werkzaamheden.
* tonen altijd ons goede humeur en gebruiken geen scheldwoorden of andere onwelvoeglijke taal.
* voeren geen privégesprekken aan de telefoon.
* vegen bij binnenkomst altijd onze voeten, ongeacht de staat van de woning.
* vragen altijd toestemming aan de bewoners voor het verplaatsen van privézaken (meubilair).

**Terugkoppeling naar Afnemer**

* geven onenigheden met of weigeringen van huurders direct door aan de Afnemer.

**Benadering jegens de huurder/bewoners**

* beschikken altijd over een deugdelijk legitimatiebewijs waaruit blijkt, dat wij in dienst zijn bij Afnemer of Leverancier. Deze legitimatie wordt, op verzoek, aan de huurder/bewoner(s) getoond.
* informeren de huurder/bewoner(s) bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarover gemaakte afspraak met de Afnemer (inclusief de verwachte tijdsduur).
* informeren bij het verlaten van het onderhoudsadres of de huurder/bewoner(s) tevreden is, laten de werkbon of opleveringsverklaring aftekenen, lichten toe
* welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en adviseren zo nodig wanneer het onderwerp van de werkzaamheden weer in zijn geheel benut kan worden.
* informeren bij werkzaamheden in de nabijheid van maar wel buiten de Woning de huurder via een melding in de brievenbus.

**Voorkomen van schade**

* nemen maatregelen ter bescherming van eigendommen van de huurder/bewoner(s) en derden tegen vervuiling en beschadiging.
* voorkomen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden zoveel als mogelijk hinder en overlast.

**Handelwijze bij schade**

* melden schades direct aan de huurder/bewoner(s) en aan de Afnemer gemeld. Behoudens andersluidende instructie van de Afnemer worden schades door de Leverancier zelf, naar tevredenheid van de huurder, afgehandeld.

**Opruimen/schoonmaken**

* laten na afloop de plaats waar de werkzaamheden zijn verricht netjes en opgeruimd achter, in dezelfde staat als die waarin wij deze bij binnenkomst aantroffen. Bij meerdaagse werkzaamheden worden iedere dag gebruikte schuif- en vaste ladders gestreken en worden steigers veilig achtergelaten.

-=-=-=-=-=-=-=-=-=-