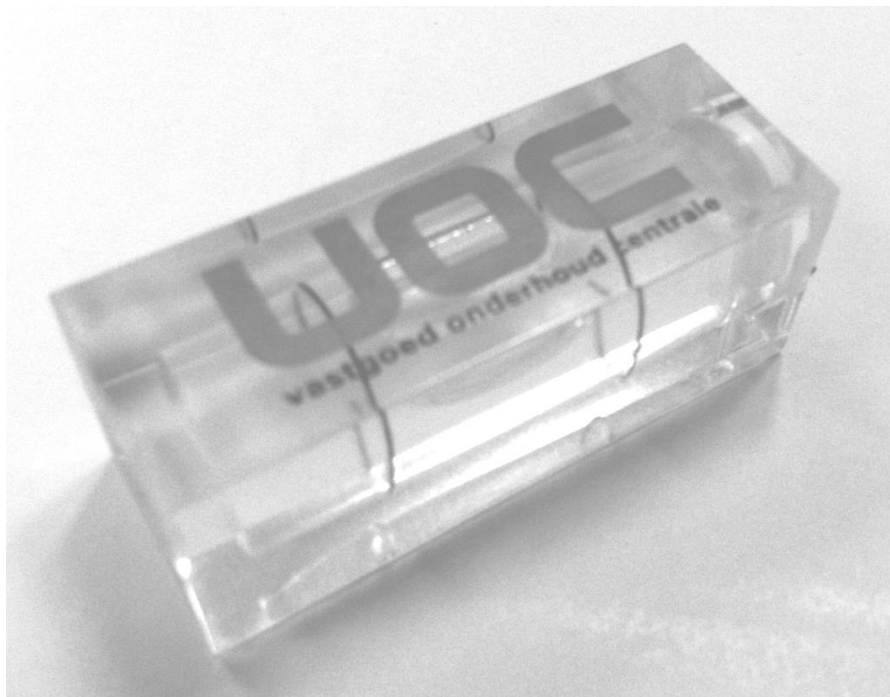


# ABC-VOOC Comakers



### **Reguliere werktijden**

Uitvoering van de opgedragen werkzaamheden zal plaatsvinden op werkdagen tussen 08:00 en 16:30 uur, uitsluitend in urgente situaties zal op andere tijdstippen worden gewerkt.

### **Bewonersinformatie**

Bewoners worden tijdige geïnformeerd (middels brief of kaartje) bij zaken die overlast kunnen veroorzaken (geluid, containment, stof e.d.)

### **Personeel**

De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd door vakbekwaam personeel.

### **Wijze van uitvoering opgedragen werkzaamheden**

De uitvoering van de opgedragen werkzaamheden worden door één vakman uitgevoerd, behoudens als de situatie vraagt om uitvoering door meerdere personen.

### **Werkzaamheden aaneengesloten uitvoeren**

De opdrachtnemer zal zorgen dat de werkzaamheden per werkorder aaneengesloten in tijd worden uitgevoerd.

### **Afvoer van afval**

Afvoer van afval e.d., welke het gevolg is van de uitgevoerde werkzaamheden, is voor rekening van de opdrachtnemer. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van de afvalstroom die bedoeld zijn voor de huurder(s). Afval zal ten alle tijde afgevoerd worden binnen de geldende regelgeving en onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Eventuele afwijkingen door wat voor reden dan ook worden direct gemeld aan opdrachtgever.

### **Gebruik van elektriciteit- en wateraansluitingen**

In overleg met de bewoner kan gebruik worden gemaakt van elektriciteit- en wateraansluitingen in de betreffende woning. In geval van weigering dient contact te worden opgenomen met de opdrachtgever. In niet bewoonde woningen kan het voorkomen dat opdrachtnemer zelf voor stroomvoorziening dient te zorgen.

### **Meldingsplicht overlast, verwaarlozing e.d.**

De opdrachtnemer meldt aan opdrachtgever wanneer hij zaken constateert die betrekking hebben op overlast, verwaarlozing etc. bij bewoners.

### **Onder aanneming**

Onder aanneming is slechts toegestaan met schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd direct actie te ondernemen ingeval onder aanneming is uitgevoerd zonder schriftelijke toestemming.

### **Gedragsregels**

Medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich klantgericht op te stellen en zich te houden aan de door de opdrachtgever vastgestelde gedragsregels en protocollen.

### **Toepassing**

Dit gedragsprotocol geldt voor alle contacten van medewerkers en co-makers van Vastgoed Onderhoud Centrale B.V. met klanten van Portaal.

### **Contacten met de klant thuis**

- Voorstellen: “Goedemorgen/-middag, ik ben ..... en in opdracht van Vastgoed Onderhoud Centrale B.V / Portaal,
- Ik kom voor.....

- Altijd een legitimatiebewijs in het bezit en toon dat op verzoek.
- Vraag altijd toestemming om de woning en noodzakelijke ruimtes te betreden.
- Vertel de klant in het kort wat voor werkzaamheden er uitgevoerd worden.
- Blijf beleefd en vriendelijk, ook al is de klant ontevreden of onbeschoft.
- Klussen in aaneengesloten tijd uitvoeren, geen onnodige onderbrekingen van het werk.
- Als de klus niet afkomt, vertel de klant wat er nog moet gebeuren en maak een vervolgspraak met de planning,
- Respecteer andere culturen, geloven en overtuigingen.
- Hang de vuile was niet buiten. Kritiek of opmerkingen niet uiten naar de klant, intern bespreken.
- Roken bij de klant: **niet toegestaan**, op een werkplek mag niet gerookt worden.
- Eten bij de klant: alleen als de klant daar toestemming voor geeft.
- Gebruik voldoende afdekmaterialen.
- Verplaats geen eigendommen van de bewoner, kun je niet anders, laat de bewoner dan tekenen op de bekende akkoordverklaring
- Ruim de gemaakte rommel altijd op. Maak daarbij GEEN gebruik van een stofzuiger van de bewoner i.v.m. schade aan de apparaten of dergelijke.
- Bij vertrek: aan de klant melden dat de werkzaamheden zijn afgerond en ervan uitgaat dat het probleem nu verholpen is.
- Signaleer zaken die niet in orde zijn, noteer ze en geef ze door aan VOC.
- Bel altijd buiten gehoorafstand van de bewoner

### **Uiterlijk/kleding**

- De kleding dient te allen tijde schoon en heel te zijn.
- De uitstraling is verzorgd (hemd in de broek).
- Veiligheidsschoenen dienen altijd gedragen te worden bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

### **Legitimatie personeel**

Medewerkers van opdrachtnemer moeten zich als zodanig kunnen legitimeren.

### **Spreektaal**

Medewerkers van de opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal.

### **Schoonhouden werkplek**

Opdrachtnemer verplicht zich de omgeving waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd schoon en in goede staat achter te laten.

### **Gekeurd elektrisch gereedschap, trappen en middelen**

Er wordt uitsluitend gewerkt met goedgekeurd elektrisch gereedschap en trappen, hetgeen aantoonbaar moet zijn d.m.v. een sticker en keuringslijsten. De opdrachtnemer verplicht zich om dit aan de opdrachtgever jaarlijks voor 1 oktober aan te tonen middels een keuringsoverzicht, of VCA certificaat.

### **EHBO verbandtrommel / brandblusser / Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM's)**

Op de werkplek dient een goedgekeurde EHBO verbandtrommel en een goedgekeurde brandblusser aanwezig te zijn.

Werknemers dient ook in het bezit te zijn van de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen als: gehoorbeschermers, handschoenen en stofkapjes.

### **Arbeidsomstandighedenwet**

Een opdrachtnemer is in het kader van de aan hem opgedragen werkzaamheden gehouden zich te houden aan de arbeidsomstandighedenwet en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende regelingen en voorschriften opgelegde verplichtingen tijdig en correct na te komen. Hij vrijwaart de opdrachtgever tegen aanspraken van derden, die menen dat de opdrachtgever een deel van de in de vorige volzin omschreven verplichtingen behoorde te dragen en bij de nakoming daarvan in gebreke is gebleven.

### **Onveilige situaties**

De opdrachtnemer verplicht zich om aan de opdrachtgever te melden als onderstaande situaties zich tijdens het uitvoeren van werkzaamheden voordoen:

- ◆ onveilige situaties;
- ◆ ernstige gebreken aan een constructie;
- ◆ noodzaak voor meer structurele aanpak;
- ◆ mogelijke garanties op de herstelde bouwdelen;
- ◆ ongewone gebeurtenissen of situaties.

### **Certificaten**

De opdrachtnemer verplicht zich om aan de opdrachtgever jaarlijks voor 1 december een opgave te doen van de certificaten die de opdrachtnemer bezit (VCA, ISO etc.).

### **Administratie: KvK, WKA en G-rekening**

De opdrachtnemer dient de administratie te voeren zoals deze is voorgeschreven ingevolge de Invorderingswet 1990 juncto artikel 35 van de Leidraad Invordering, de in de Wet op de omzetbelasting 1968 vastgelegde Verleggingsregeling Omzetbelasting en het Burgerlijk Wetboek. Het verstrekken van de volgende gegevens:

#### **Eenmaal per jaar: te verstrekken aan de opdrachtgever.**

Deze gegevens dienen digitaal verstuurd te worden naar: [bedrijfsvoering@voc-onderhoud.nl](mailto:bedrijfsvoering@voc-onderhoud.nl)

- een **recent** uittreksel van de **Kamer van Koophandel**
- de **G-rekening** overeenkomst

#### **Per aanvang nieuw kwartaal; te verstrekken aan de opdrachtgever**

In verband met artikel 35 van de Invorderingswet 1990 inzake de ketenaansprakelijkheid, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever in de **eerste week van het nieuwe kwartaal** een verklaring overhandigen omtrent het betalingsgedrag aan de belastingdienst en de bedrijfsvereniging, dit om het bedrag te kunnen storten op de G-rekening van de opdrachtnemer. Wanneer de opdrachtnemer hiervoor in gebreke blijft zal de opdrachtverstrekking per direct stoppen tot dat opdrachtgever de beschikking heeft over de gewenste gegevens. Tevens zal in alle administratieve systemen de opdrachtnemer geblokkeerd worden waardoor er ook geen facturen in behandeling genomen kunnen worden of betaalbaar gesteld kunnen worden. Indien dit nogmaals voorkomt is opdrachtgever genoodzaakt de samenwerking te beëindigen.

De gegevens dienen digitaal verstuurd te worden naar: [crediteuren2@portaal.nl](mailto:crediteuren2@portaal.nl)