Gedragscode voor opdrachtnemers van Trivire

Iedere medewerker c.q. onderhoudspartner van Opdrachtnemer dient zich tegenover huurders te gedragen conform de onderstaande regels.

Algemeen

1. De medewerker draagt gepaste en voorgeschreven (werk)kleding van uw bedrijf en zorgt voor een verzorgd uiterlijk.
2. De medewerker gebruikt geen alcohol en/of drugs tijdens het werk. Ook is het niet toegestaan om tijdens werktijd onder invloed hiervan te staan.
3. In een woning of complex (bewoond of leeg) wordt niet gerookt.
4. Radio, muziekbox of andere geluidsapparatuur worden in de woning of complex (bewoond of leeg) niet gebruikt.
5. De medewerker voert geen privégesprekken met de privé- of bedrijfstelefoon in het bijzijn van de huurder. De medewerker maakt geen gebruik van de telefoon van de huurder.
6. De huurder dient altijd met u aangesproken te worden; ongeacht de leeftijd van de huurder. De huurder wordt altijd netjes en vriendelijk te woord gestaan,
7. Tijdens het bezoek onthoudt de medewerker zich van negatieve of ironische opmerkingen over de huurder, de staat waarin de woning verkeert, het eigen bedrijf, Opdrachtnemer en/of Trivire.
8. De medewerker gaat niet met de huurder in discussie over onderwerpen die de belangen van Opdrachtnemer en/of Trivire kunnen schaden.
9. Huurders worden altijd met respect behandeld en netjes te woord gestaan en aangekeken, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit en/of politieke overtuiging. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. In werktijd maar ook buiten werktijd spreekt de medewerker met respect over de huurder.
10. De medewerker gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met huurderinformatie, respecteert de privacy van huurders en maakt geen oneigenlijk gebruik van beschikbare kennis.
11. Alleen indien de huurder vragen stelt over andere zaken dan de werkzaamheden, dan verwijst de medewerker naar Trivire. Indien het vragen en/of opmerkingen zijn betreffende de werkzaamheden dan wordt terug verwezen naar kantoor van Opdrachtnemer.
12. De kans bestaat dat een huurder stoom af wil blazen m.b.t. de klacht die hij/zij heeft. De medewerker stelt zich, binnen de grenzen van redelijkheid, begripvol op en negeert mogelijk verkeerd bedoelde opmerkingen.

Start werkzaamheden

1. Indien de medewerker zijn voertuig - voor het uitladen van materialen - echt niet anders kan parkeren dan op een daarvoor niet bestemde plaats, dan doet hij dit niet langer dan strikt noodzakelijk.
2. De medewerker beschikt over een deugdelijke legitimatie waaruit blijkt dat hij een dienstverband heeft met de onderhoudspartner of Opdrachtnemer. De medewerker toont bij bezoek aan een bewoonde woning altijd de legitimatie.
3. Bij het binnengaan van de woning veegt de medewerker de schoenen, ongeacht de staat waarin de woning verkeert.
4. De medewerker informeert bij binnenkomst welke werkzaamheden (tussentijds) er gaan plaatsvinden, en indien mogelijk geef je aan hoelang deze werkzaamheden duren.

Uitvoeren werkzaamheden

1. Bij het werken in een bewoonde woning, is de medewerker ‘op bezoek’. Dit betekent dat de medewerker zich als een gast gedraagt waarbij maatregelen worden getroffen om de eventuele overlast tot een minimum te beperken.
2. De medewerker vraagt in bewoonde woningen altijd eerst om toestemming voor het gebruik van voorzieningen van de huurder (toilet, keuken, badkamer, e.d.). Gebruik van voorzieningen gebeurt alleen bij uiterste nood.
3. De medewerker vraagt toestemming om privéspullen van de huurder te verplaatsen. Als het duidelijk is dat het om kostbare zaken gaat vraagt de medewerker aan de huurder om dit zelf te doen.
4. De medewerker voert de werkzaamheden op voortvarende en correcte manier uit.
5. De medewerker stelt de huurder op de hoogte van zijn werkzaamheden en van wat hij gaat doen.
6. De medewerker bekritiseerd in bijzijn van de huurder nooit het werk van een collega.
7. De medewerker meldt eventueel door hem veroorzaakte schade aan de huurder en Opdrachtnemer.
8. De medewerker informeert - indien van toepassing - of de huurder volgens afspraak voorbereidingen heeft getroffen voor de werkzaamheden. Is dit niet gebeurd, dan meldt de medewerker dit bij Trivire.
9. Bij constatering van asbest in of rondom de woning neemt de opdrachtnemer direct contact op met Trivire, zonder eerst de huurder in te lichten.

Afronden werkzaamheden

1. Indien ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden meubels, etc. zijn verplaatst, dan worden deze na voltooiing van de onderhoudswerkzaamheden weer teruggezet. Eventueel door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de medewerker opgeruimd.
2. Eventueel door de medewerker geopende toegangen worden zo spoedig mogelijk weer afgesloten.
3. Als de werkzaamheden zijn afgerond meldt de medewerker dit bij de huurder en geeft eventuele instructie, zoals wat er gedaan moet worden om dit onderdeel optimaal te laten functioneren of hoe de klacht in de toekomst kan worden voorkomen.
4. Laat het de huurder weten als u terug moet komen om de werkzaamheden af te ronden. Maak indien mogelijk direct met de huurder een nieuwe afspraak.
5. Kom de afspraken met huurders altijd na. Dat betekent ook dat u op het afgesproken tijdstip bij de huurder komt. Kunt u door omstandigheden niet op tijd komen? Geef dit dan tijdig door aan de huurder of opdrachtnemer en maak een nieuwe afspraak.
6. De medewerker informeert bij het verlaten van het onderhoudsadres of de huurder tevreden is.

Opgesteld 20 mei 2025