

## Extra bepalingen relatie Opdrachtnemer- Klant

---

### **A. M.b.t. voorbereiding van Diensten of de uitvoering van Werken:**

De klant mag van de Opdrachtnemer bij de voorbereiding het volgende verwachten:

- Hij/zij wordt op tijd betrokken bij en geïnformeerd over:
  - de aard van de werkzaamheden;
  - de omvang van de werkzaamheden;
  - de uitvoering van de werkzaamheden (het proces);
  - de planning en de duur van de werkzaamheden;
  - de mate van overlast die de klant van de werkzaamheden kan ondervinden;
  - de voorbereidingen die de klant zelf moet treffen;
  - of de klant thuis moet blijven tijdens de werkzaamheden;
- Als er keuzemogelijkheden zijn m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden (zoals kleur- of materiaalkeuze) legt Opdrachtnemer deze aan de klant voor;
- De werkzaamheden worden volgens de met de klant afgesproken planning uitgevoerd. Gemaakte afspraken worden nagekomen. Opdrachtnemer communiceert een afwijking van de planning direct met de klant. Opdrachtgever maakt dan een nieuwe afspraak met de klant;
- Afspraken zijn op minimaal twee uur nauwkeurig. Als het nodig is om een vervolgspraak te maken, maakt Opdrachtnemer deze afspraak binnen vierentwintig uur of in overleg met de klant op een ander tijdstip;
- Aan de klant wordt duidelijk gemaakt bij wie hij/zij terecht kan met vragen. De klant krijgt het telefoonnummer of emailadres (of ander kanaal) van de contactpersoon voor vragen en informatie over de werkzaamheden en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. De contactpersoon is tijdens de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden permanent telefonisch (of via voicemail) bereikbaar. De contactpersoon reageert binnen twee uur op een voicemail bericht van de klant. De contactpersoon is in het contact met de klant vriendelijk, geduldig, behulpzaam, deskundig en respectvol. Hij gebruikt de opmerkingen en feedback van de klant in zijn handelen en dienstverlening;
- In alle correspondentie aan de klant (schriftelijk en digitaal) wordt correcte en begrijpelijke taal gebruikt en zo weinig mogelijk vakjargon. Deze correspondentie wordt op verzoek vóór verzending aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld of opgesteld in overleg met de Opdrachtgever;
- Als de klant thuis moet blijven voor de werkzaamheden, wordt afgesproken wanneer hij/zij in de woning aanwezig is of wie namens de klant bij de werkzaamheden aanwezig is. Aan de klant wordt duidelijk gemaakt wie in de woning gaat werken (functie en bedrijf), op welke dagen en zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers;
- De klant krijgt tijdig voor aanvang van de werkzaamheden in de woning de beschikking over voldoende afdek materiaal, waar dit is bepaald door Opdrachtgever en/of indien dit noodzakelijk is in die situatie op initiatief van Opdrachtnemer. De vloerbedekking op de werkplek wordt door Opdrachtnemer stof- en vloeistofdicht afgedekt waar dit noodzakelijk is.

### **B. M.b.t. uitvoering van Diensten of de uitvoering van Werken:**

De klant mag van de Opdrachtnemer het volgende verwachten:

- De medewerkers en indien van toepassing ook de medewerkers van onderaannemers zijn herkenbaar door kleding en kunnen zich legitimeren. Bij persoonlijke contacten stellen de medewerkers zich voor aan de klant;
- Medewerkers begeven zich alleen in ruimtes waarin gewerkt moet worden. Zij gebruiken water, elektriciteit of sanitaire voorzieningen alleen met toestemming van de klant. Medewerkers nuttigen zelf meegebrachte etenswaren buiten de woning waarin gewerkt wordt. Medewerkers roken niet in de woning waarin gewerkt wordt;
- Gedurende de werkzaamheden wordt overlast of hinder (ook door volume van geluidsapparatuur) voor de klant zo veel mogelijk voorkomen. De toegankelijkheid en afsluitbaarheid van ramen en deuren wordt zoveel mogelijk gewaarborgd. Indien afgesproken tussen Opdrachtgever en klant, wordt gewaarborgd dat de klant gebruik kan (blijven) maken van verwarming, water, elektra en - bij renovatie van het toilet- een chemisch toilet;



- Gedurende de werkzaamheden wordt aan de klant uitgelegd wat er wordt gedaan en hoe. In het contact met de klant zijn de medewerkers vriendelijk, geduldig, behulpzaam, deskundig en respectvol. Opdrachtnemer doet geen uitspraken over klanten of privé situaties danwel over Opdrachtgever, in het bijzijn van klanten of derden. Opdrachtnemer doet geen toezeggingen die niet met Opdrachtgever zijn afgesproken.
- Opdrachtnemer draagt voortdurend zorg voor de veiligheid in de woningen waarin hij werkt, het werkterrein en voor de veiligheid van de klanten en medewerkers;
- Opdrachtnemer ruimt de werkplek aan het einde van elke werkdag op (inclusief bouwmaterialen en gereedschap). Opdrachtnemer loopt de woningen waarin hij werkt aan het einde van iedere werkdag na. Hij zorgt dat de woningen wind- en waterdicht zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de sleutels die hij heeft ontvangen. Opdrachtnemer zorgt voor het afsluiten van de woning aan het einde van iedere werkdag;
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een kwalitatief goed c.q. werkend eindresultaat dat voldoet aan de afspraken met Opdrachtgever. Na afronding van de werkzaamheden wordt het eindresultaat besproken met de klant. Samen met de klant controleert de Opdrachtgever of de werkzaamheden zijn verricht zoals is afgesproken;
- Opdrachtnemer houdt geen enquêtes of andere onderzoeken onder klanten van de Opdrachtgever. Alleen wanneer Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven is dit toegestaan

