



GEDRAGSAFSPRAKEN

VOOR OPDRACHTNEMERS

Actium opent deuren. Naar een fijne en betaalbare woning, in een veilige en schone buurt. Naar een huis waarin een huurder de ruimte heeft om te wonen zoals hij wil. Dat past bij wat hij nodig heeft en kan betalen. Niet de deur naar zomaar een huis, maar naar zijn thuis.

Een thuis voor onze huurders, nu en in de toekomst. Dat is onze missie, waar wij ons elke dag voor inzetten. En wij betekent ook jij. Want als opdrachtnemer werk je ook uit naam van Actium en ben je onderdeel van ons team. Wij zien jou als een collega en klanten zien jou als een 'gezicht van Actium'.

We vinden het daarom belangrijk dat je weet waar we voor staan en dat je meehelpt om dat in de praktijk uit te dragen. Daarom laten we je kennismaken met onze beloftes en kwaliteitseisen.

Door het convenant aan het einde te tekenen, verbind je je aan onze missie en afspraken. Je verbindt je ook aan ons team en onze huurders.

Welkom bij Actium!
Samen openen we deuren.



Dit is hoe wij werken...

1. We hebben oog voor ieder mens

Iedere huurder is uniek en heeft zijn eigen behoeften. Huurders weten zelf het beste wat ze nodig hebben om van hun huis een thuis te maken. Daarom stellen wij ons niet op als een bedrijf, maar verplaatsen we ons in zijn situatie. We zijn vriendelijk, respectvol en flexibel.

2. We zijn vernieuwend

Vernieuwen zien wij als onze noodzaak in deze snel veranderende wereld. Daarbij gaat het niet per se over grote veranderingen. We zoeken de verbetering ook dichtbij onszelf en in de uitvoering van ons dagelijkse werk. Regels en procedures zijn onze kaders, maar daar binnen vinden we de ruimte om mensen verder te helpen. We zien én pakken kansen. We hebben het lef om anders te denken en anders te doen. We leren van onze fouten, maken af waaraan we beginnen en denken vooruit.

3. We gaan voor duurzaam

We verduurzamen onze woningvoorraad, stimuleren goed huurdersgedrag en investeren in duurzame relaties. We kijken verder dan vandaag. De behoeften en wensen van toekomstige huurders kunnen anders zijn dan die van de huidige. Maar duurzaam zijn, kunnen we niet in ons eentje: we gaan ervanuit dat iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid voelt en neemt.

Breng jij onze beloftes in praktijk?

De mensen maken de organisatie. Of dat nu medewerkers van Actium zijn of iemand zoals jij die in opdracht van Actium werkt. Onze beloftes worden pas waargemaakt als jij ze kent, begrijpt en gelooft. En vooral: als je ze in je werk voor Actium toepast.



“Bij Actium werken we aan een fijn thuis.”

Kwaliteit van dienstverlening

Om onze kwaliteit van dienstverlening te kunnen waarborgen, hanteren wij de volgende kwaliteitseisen.

De opdrachtnemer:

- is in het bezit van een geldig VCA-basis certificaat;
- neemt milieuvorschriften van zowel de landelijke als lokale overheid in acht;
- houdt zich aan de ARBO-veiligheidsvoorschriften;
- beschikt over de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en gebruikt deze ook;
- draagt nette, herkenbare (met logo/bedrijfsnaam) en schone werkkleding;
- werkt nooit met ontbloot bovenlichaam of een korte broek vanwege veiligheidsredenen en de representativiteit;
- staat achter het product en handelt daarnaar;
- laat zich niet negatief uit over de huurder, (medewerkers van) Actium of de eigen werkgever;
- is zorgvuldig met het verstrekken van informatie aan de huurder en doet geen uitspraken die niet waar (te maken) zijn;
- komt afspraken na op het afgesproken tijdstip;

"Onze beloftes worden pas waargemaakt als jij ze kent, begrijpt en gelooft."

- praat een onderling meningsverschil met een collega of medewerker van Actium niet uit in het bijzijn van de huurder;
- inspecteert samen met de huurder de werkzaamheden na afronding;
- meldt afronding van de werkzaamheden (technisch gereed) aan Actium;
- factureert uiterlijk 3 weken na het afronden van de werkzaamheden of zo snel mogelijk na het vervallen van de facturatietermijn.

Onvoorziene omstandigheden

Bij overmachtssituaties informeert de opdrachtnemer de opzichter van Actium. Enkele voorbeelden van onvoorziene omstandigheden zijn:

- **Huurder:** ziekte, ongeval en overlijden.
- **Opdrachtnemer:** weersomstandigheden, ongeval op de werkplek, tegenwerking of agressief gedrag van de huurder.

Afspraken met de huurder:

- zijn altijd in onderlinge afstemming met Actium en de opdrachtnemer;
- de opdrachtnemer maakt binnen 24 uur na de melding van het reparatieverzoek een afspraak over de uitvoering van de werkzaamheden;
- niet thuis? De opdrachtnemer laat een Actiumkaartje achter, zodat de huurder zelf een nieuwe afspraak kan maken;
- de opdrachtnemer geeft altijd vooraf duidelijkheid

over de werkzaamheden die worden uitgevoerd;

- wanneer de huurder buiten de gemaakte afspraak vraagt om andere (aanvullende) werkzaamheden uit te voeren, voer dit dan niet zonder overleg met de opzichter van Actium uit. Of laat de huurder hiervoor een apart reparatieverzoek indienen;
- lukt het niet om de werkzaamheden binnen de afgesproken periode uit te voeren? Dan meldt de opdrachtnemer dit bij de opzichter van Actium. Samen met Actium en de huurder wordt een nieuwe einddatum vastgesteld.

Bij de huurder:

- stelt de opdrachtnemer zich voor en geeft aan waarvoor hij/zij komt;
- kan de opdrachtnemer zich legitimeren als daar om gevraagd wordt;
- stelt de opdrachtnemer zich vriendelijk, behulpzaam en geduldig op;
- houdt de opdrachtnemer rekening met gebruiken, gewoontes, geloofsovertuiging en verschillende culturen;
- wordt door collega's onderling niet kwaad over elkaar gesproken, gevloekt of in een andere taal dan het Nederlands gesproken;
- is roken in de woning of het complex door de opdrachtnemer niet toegestaan;
- nuttigt de opdrachtnemer geen alcohol en drugs. Werken onder invloed is uiteraard verboden;
- geeft de opdrachtnemer de huurder de gelegenheid om zijn of haar wensen kenbaar te maken;
- legt de opdrachtnemer uit hoe hij/zij te werk gaat;
- voert de opdrachtnemer de werkzaamheden zoveel mogelijk uit zonder onderbrekingen. Dit houdt in

dat hij de pauzes zo goed mogelijk inpast;

- voorkomt de opdrachtnemer dat er schade aan de woning en bezittingen van de huurder worden gemaakt. Bezittingen van de huurder kunnen een emotionele, culturele of religieuze waarde hebben. Laat ze zo nodig door de huurder verplaatsen, maar doe dat nooit zelf. Dek de vloer van de werkplek en de vloeren van de ruimtes waar gelopen wordt voldoende af. Meld schades aan eigendommen van de huurder of woning direct aan de opzichter van Actium. De opdrachtnemer omschrijft daarbij de oorzaak duidelijk;
- maakt de opdrachtnemer geen gebruik van audioapparatuur in de woning;
- is het gebruik van huishoudelijke apparatuur, schoonmaakmiddelen of gereedschappen van de huurder niet toegestaan;
- maakt de opdrachtnemer het werk af voordat hij/zij naar een ander werkplek gaat, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt;
- laat de opdrachtnemer de werkplek dagelijks schoon, opgeruimd en netjes achter. Materiaal en gereedschappen worden bij vertrek meegenomen;
- laat de opdrachtnemer zien welke werkzaamheden verricht zijn;
- gaat de opdrachtnemer niet in discussie met de huurder over de uitvoering of bij problemen, maar verwijst hij hem door naar de opzichter van Actium;
- wordt ontevredenheid – in welke vorm dan ook – door de opdrachtnemer gemeld bij de opzichter van Actium. Deze neemt daarop stappen om tot een oplossing te komen.



Convenant

Door het ondertekenen van dit convenant committeer je je als opdrachtnemer aan onze kwaliteitseisen en beloftes. Je ziet er op toe dat jouw medewerkers* op de beschreven wijze voor Actium werken aan tevreden huurders.

* *Onder medewerkers wordt verstaan:*

- Eigen personeel;
- Personeel van onderaannemers;
- Uitzendkrachten of anderszins ingeleend personeel;
- ZZP'ers



Naam bedrijf:

.....

Naam ondergetekende:

.....

Functie:

.....

Datum:

.....

Handtekening:

.....

"Actium gaat ervan uit dat de samenwerking met opdrachtnemers op een prettige manier en volgens deze gedragsafspraken verloopt."

Actium

Postbus 500
9400 AM Assen
0900 0604
contact@actiumwonen.nl
www.actiumwonen.nl

Bezoekadres

Portugallaan 10
9403 DS Assen

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag
van 8.30 tot 16.30 uur

actium opent deuren





actium | opent
deuren

www.actiumwonen.nl

