Afspraken

**Samenwerken in vastgoedprojecten**

Gedrags-, integriteits- en communicatiewijzer voor partners van WoonFriesland

Juni 2023

**Inhoudsopgave**

[1. Algemeen 3](#_Toc135947224)

[**1.1.** Introductie 3](#_Toc135947225)

[**1.2.** Doel van dit document 3](#_Toc135947226)

[**1.3.** Wanneer te gebruiken? 3](#_Toc135947227)

[**1.4.** Uitgangspunten 3](#_Toc135947228)

[2. Integriteit 5](#_Toc135947229)

[**2.1.** Wat verstaan wij onder integer werken? 5](#_Toc135947230)

[**2.2.** Wat verwachten wij van u? 5](#_Toc135947231)

[3. PR en communicatie 6](#_Toc135947232)

[**3.1.** Algemeen 6](#_Toc135947233)

[**3.2.** Bouwborden, reclamedoeken en –vlaggen op en om het bouwterrein 6](#_Toc135947234)

[**3.3.** Bouwplaats-inrichtingsplan 6](#_Toc135947235)

[**3.4.** Social media 7](#_Toc135947236)

[**3.5.** Vermelding naam en/of referentie op uw website of in uw magazines 7](#_Toc135947237)

[4. Tijdens de uitvoering 8](#_Toc135947238)

[**4.1.** Gedrag, integriteit overlast en schade 8](#_Toc135947239)

[**4.2.** Bouwafval en milieueisen 9](#_Toc135947240)

[**4.3.** Persoonlijke omstandigheden 9](#_Toc135947241)

[**4.4.** Technische klachten 9](#_Toc135947242)

[**4.5.** Preventieplan schade 9](#_Toc135947243)

# Algemeen

## Introductie

Wij hopen met plezier met u samen te werken. Ons motto ‘in één keer goed’ is hierbij het uitgangspunt, zodat onze bewoners tevreden zijn over de werkzaamheden en zich goed geïnformeerd voelen. Daar werken wij graag samen met u aan.

## Doel van dit document

Wij gaan samen met u een kwaliteitsverbeteringsproject en/of onderhoudsproject uitvoeren. Dan wel u bouwt nieuwe woningen. Hierbij gelden afspraken die wij in deze gedrags-, integriteits- en communicatiewijzer hebben vastgelegd. Zo zorgen we ervoor dat de opdracht wordt uitgevoerd op een manier die past bij ons gezamenlijk belang richting onze bewoners en de eventuele omgeving. Onze ambitie is om een 8 te scoren op onze klanttevredenheid. Als partner draagt u daar in belangrijke mate aan bij.

Onze bewoners staan voor ons op nummer 1. Wij willen de overlast en de duur van het werk tot een minimum beperken voor zowel onze bewoner als de omgeving, zoals de straat, buurt of wijk. Daarnaast willen wij de communicatie met onze bewoners zo vormgeven dat het voor alle partijen helder is wat er wanneer gebeurt en wie waar verantwoordelijk voor is.

Zo zorgen wij samen voor tevreden bewoners die zich maximaal geïnformeerd voelen, niet voor verrassingen komen te staan, zo weinig mogelijk overlast ervaren en tevreden zijn over het resultaat van het werk.

## Wanneer te gebruiken?

Deze gedragscode is van toepassing op alle kwaliteitsverbeteringsprojecten, sloop-nieuwbouw, planmatig onderhoudsprojecten en nieuwprojecten die u in opdracht van WoonFriesland als (onder)aannemer uitvoert.

## Uitgangspunten

Uw inzet is onderdeel van ons gezamenlijke succes. Om dit te bereiken zijn onder andere de volgende zaken essentieel:

* Afspraak is afspraak: dit geldt zowel tussen ons als opdrachtgever en aannemer als tussen  
  aannemer en onderaannemers en tussen u en onze bewoners. Bij het wijzigen van afspraken informeert u de bewoners, betrokkenen en omgeving tijdig en met redenen. Zie hoofdstuk 3.
* De vastgestelde planning wordt nagekomen. U draagt er zorg voor dat de werkzaamheden volgens planning worden uitgevoerd en niet langer duren dan noodzakelijk.
* Het streven is een zodanig verloop van het project dat dit zowel ons als opdrachtgever als de bewoners tevredenstelt, dus maximale efficiency en minimale overlast.
* U houdt - waar dat mogelijk is - rekening met individuele behoeften, persoonlijke omstandigheden, cultuurverschillen en taalvraagstukken. De bewoner staat steeds centraal. Dit betekent dat u o.a. communiceert op taalniveau B1/B2. Zie ook hoofdstuk 3.
* De werkzaamheden in de woning worden zoveel mogelijk uitgevoerd op aaneengesloten werkdagen. De detailplanning van de werkzaamheden verstrekt u vooraf aan ons. Indien u, onvoorzien, moet afwijken van de aangekondigde duur en tijdstippen van de werkzaamheden, dan informeert u allereerst onze projectleider. Daarna overleggen we hoe en wie de bewoners hierover (schriftelijk) informeert.
* Uitgangspunt is dat WoonFriesland tot het moment van de start van de werkzaamheden leidend is in de communicatie met onze bewoners. Vanaf de start van de werkzaamheden neemt u de communicatie van de werkzaamheden van ons over.
* Wij verwachten van u dat als er een reden is om iets te wijzigen, als gevolg van onvoorziene oorzaken, u dat eerst met de projectleider van WoonFriesland bespreekt. Daarna past u de communicatie hierop aan zodat wij én onze bewoners niet verrast worden.
* Onze ambitie is dat we een 8 scoren voor op onze bewonerstevredenheid. Uw bijdrage daaraan is essentieel. Wij meten de bewonerstevredenheid via een enquête. De uitkomsten daarvan evalueert onze projectleider met u. Het is niet de bedoeling dat u zelf een enquête opstelt.

# Integriteit

## Wat verstaan wij onder integer werken?

* Organisaties die namens WoonFriesland werken, stemmen publiciteit over de werkzaamheden altijd vooraf met WoonFriesland af.
* Wij doen niet aan sponsoring en bij WoonFriesland nemen wij geen geschenken aan. Ook maken wij geen gebruik van uitnodigingen voor evenementen. Ook u onthoudt zich van het geven van geschenken, van het kosteloos leveren of aanvaarden van diensten of producten aan (medewerkers van) WoonFriesland.
* Onze voorwaarden zijn helder en gelden voor al onze partners en leveranciers.
* Onze gedragsregels zijn leidend om ons werk goed te kunnen doen. Zie hiervoor onze [website](https://www.woonfriesland.nl/over-ons/organisatie/governance/gedragsregels-voor-medewerkers-op-hoofdlijnen).
* Wij tolereren geen enkele vorm van agressie of geweld. Het maakt niet uit of dat bij WoonFriesland, een bewoner thuis, in de wijk, telefonisch of via digitale kanalen is. Hiervoor hebben we een agressiebeleid en protocol opgesteld.

## Wat verwachten wij van u?

* U onthoudt zich van gedragingen die de concurrentie op ontoelaatbare wijze beperken, zoals het met concurrenten afstemmen van prijzen en het maken van afspraken die een verdeling van de markt inhouden.
* U overtreedt geen wetten, regels of voorschriften en handelt niet op een wijze die in strijd is met algemeen aanvaarde maatschappelijke opvattingen.
* U heeft - in de samenwerking met uw zakenpartners - oog voor ieders gerechtvaardigde belang(en), ook als er sprake is van een onevenwichtige machtsverhouding. U gaat geen relatie aan of u beëindigt de relatie met een zakenpartner die wetten, regels of voorschriften overtreedt of handelt op een wijze die in strijd is met algemeen aanvaarde maatschappelijke opvattingen.
* U voert een administratie die aantoonbaar volledig, juist, inzichtelijk en controleerbaar is.
* U houdt zich bij het voorbereiden, plannen en uitvoeren van opdrachten aan de geldende voorschriften op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu en ziet erop toe dat degene die u een opdracht geeft die voorschriften ook naleeft.
* U gedraagt zich als een goed werkgever en zorgt ervoor dat de werknemers zich houden aan de bepalingen van deze gedragscode.

# PR en communicatie

## Algemeen

Wij kiezen ervoor om zelf actief met onze bewoners te communiceren tijdens de voorbereiding van de kwaliteitsverbeteringsprojecten en/of planmatig onderhoudsprojecten. Onze wijkconsulent is het eerste aanspreekpunt voor de bewoner gedurende het project. Onze communicatiemedewerkers faciliteren de wijkconsulent gedurende het project.

U stelt in de offertefase een communicatieaanpak op voor de uitvoeringsfase. Deze wordt door u aan onze projectleider en medewerker communicatie, ter goedkeuring, voorgelegd.

## Bouwborden, reclamedoeken en –vlaggen op en om het bouwterrein

Uitgangspunt is dat het duidelijk moet zijn dat het een project van WoonFriesland betreft. Dit betekent dat de reclame-uitingen van WoonFriesland duidelijk zichtbaar moeten zijn. Daarbij zijn uw bedrijfsuitingen ondergeschikt aan die van ons. Daarvoor geldt het volgende (afhankelijk van de grootte van het project):

* WoonFriesland plaatst een bouwbord met vermelding van de hoofdaannemer. We plaatsen geen overige borden of vlaggen van andere partijen zoals (onder)aannemer(s).
* Per project heeft WoonFriesland minimaal 2 bedrukte reclamedoeken.
* Als hoofdaannemer mag u per project hetzelfde aantal bedrukte reclamedoeken ophangen op een bouwhek. Daarbij is 2 x 3 meter de standaardafmeting. Let op dat er nieuwe en geen versleten vlaggen hangen.
* De reclamedoeken mogen het uitzicht van onze bewoners niet hinderlijk belemmeren.
* We voorkomen dat er onveilige situaties ontstaan door het plaatsen van bouwhekken met reclamedoeken.
* Andere reclame-uitingen op en om de bouwplaats zijn niet toegestaan.

## Bouwplaats-inrichtingsplan

We vragen van u om zichtbaar te zijn in de straat/buurt. De richtlijnen hiervoor zijn:

* De hoofdaannemer moet een bouwplaats-inrichtingsplan (keten, opslag materialen en parkeren personeel) maken. Ook dient duidelijk zichtbaar te zijn waar overlast en/of onveilige situaties en andere zaken gemeld kunnen worden. Dit plan dient u minimaal drie weken voor de start van de werkzaamheden ter goedkeuring voor te leggen aan onze projectleider.
* Uitgangspunt hierbij is dat de bouwplaatsinrichting zo weinig mogelijk overlast geeft voor onze bewoners en dat wij minimaal 2 weken tijd hebben om onze bewoners hierover te informeren.

## Social media

Uitingen op social media (zoals Tweets, Linkedin, Facebook, Instagram en persberichten) stimuleren wij, maar mag u alleen na overleg met en akkoord van de medewerker communicatie van WoonFriesland plaatsen.

## Vermelding naam en/of referentie op uw website of in uw magazines

Uitingen op uw website of in uw magazines wordt gewaardeerd, maar willen we graag eerst akkoord op geven (communicatiemedewerker van WoonFriesland).

# Tijdens de uitvoering

## Gedrag, integriteit overlast en schade

**Voorstellen/kleding/schoenen**

Wij verwachten van alle partijen die bij onze bewoners binnenkomen dat zij zich bij binnenkomst eerst netjes voorstellen en vertellen wie ze zijn en wat ze gaan doen. Daarnaast verwachten wij dat er bedrijfskleding wordt gedragen. Schoenen kunnen binnen aanblijven als ze schoon zijn (graag uitdoen als een bewoner dat vraagt). Ook verwachten wij dat medewerkers zich kunnen legitimeren en vriendelijk zijn.

**Schade voorkomen en afhandelen**

U stelt alles in het werk om schade te voorkomen. Waar schade ontstaat, wordt dat door u zo spoedig mogelijk opgelost.

Minimaal één week voor aanvang van de werkzaamheden verstrekt u beschermingsmaterialen voor het afdekken van het interieur en de meubels. U bent verantwoordelijk voor het afdekken van de vloeren. Tevens plaatst u stofschermen binnen de woningen om via afzuigsystemen het stof zoveel mogelijk buiten de woning te houden. U treft veiligheidsmaatregelen, zodanig dat onze bewoners geen risico lopen.

**Overlast voorkomen en verminderen**

Werkzaamheden worden zoveel mogelijk buitenshuis verricht om overlast van lawaai en stof te minimaliseren. U sluit alleen nutsvoorzieningen (water, gas, kabel en elektriciteit) af en blokkeert alleen straten en trottoirs als het uitvoeren van de werkzaamheden dit vereist. U communiceert dit tijdig aan de bewoners en omwonenden die er hinder van ondervinden. Als dit overlast met zich meebrengt dan zorgt u - indien mogelijk - voor noodvoorzieningen.

**Radio**

Het gebruik van de radio is niet toegestaan, tenzij bewoners ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden elders wonen.

**Toiletgebruik**

Uw medewerkers maken geen gebruik van het toilet van de bewoners.

**Roken**

Roken in onze gebouwen is niet toegestaan.

**Einde werkdag**

U zorgt ervoor dat de ‘werkplek’ (de woning) dagelijks bezemschoon en materiaalvrij wordt achtergelaten. En u zorgt ervoor dat de woning wordt afgesloten als de bewoners niet thuis zijn.

## Bouwafval en milieueisen

U plaatst (gesloten) puin- en bouwafvalcontainers, die in het kader van milieueisen op de juiste wijze gebruikt worden. De bewoners worden geïnformeerd over het feit dat deze containers niet voor gebruik door bewoners zijn bestemd. Dit kunt u afstemmen met onze wijkconsulent, zodat hij/zij dit kan laten opnemen in de nieuwsbrief.

## Persoonlijke omstandigheden

U biedt oudere bewoners en bewoners met een beperking extra hulp. Deze hulp betreft zaken als het verplaatsen van zware meubels en het aanbrengen van beschermingsmateriaal. Ook met andere persoonlijke omstandigheden, zoals ziekte en werken in ploegendienst, houdt u naar vermogen rekening.

## Technische klachten

Wanneer er iets misgaat tijdens de uitvoering, vragen wij de bewoners om in eerste instantie contact op te nemen met u. Komt u er samen niet uit, dan nemen bewoners contact op met de wijkconsulent. Doel hiervan is om zaken zo snel en adequaat mogelijk op te lossen, de klacht serieus te nemen en de bewoner centraal te stellen.

## Preventieplan schade

U stelt tijdens de periode van planvoorbereiding een plan op voor het voorkomen van schade en overlast door de werkzaamheden. In overleg met de projectleider stellen we de voorzorgsmaatregelen vast.

In ieder geval is in dit plan opgenomen dat:

* Bij werkzaamheden aan kozijnen of de gevel een woning niet langer dan 1 werkdag open blijft.
* Indien de werkzaamheden in koud of regenachtig weer plaatsvinden, hiervoor voorzieningen worden getroffen. Dat kan door plaatsing van schermen of door afsluiting van ruimten.
* Bij het meer dan 1 dag buiten gebruik raken van de keuken, in de betreffende woning een noodvoorziening wordt gerealiseerd.
* Bij het meer dan 1 dag buiten gebruik raken van een toilet, in of bij de betreffende woning een toiletvoorziening wordt getroffen (1 voorziening per woning). Aan het eind van de werkdag wordt het toilet teruggeplaatst en kan er met een emmer water worden doorgespoeld.
* Bij het meer dan 1 dag buiten gebruik raken van een douchevoorziening, een vervangende doucheruimte beschikbaar wordt gesteld, bij voorkeur in hetzelfde (woon)gebouw.