

Communicatie met bewoners

Je werkt in opdracht van ProWonen. Dat betekent dat je werkzaamheden uitvoert in de woning van onze klant. Onze klant is nu ook jouw klant! Voor de communicatie met onze klanten hebben we een aantal afspraken met elkaar gemaakt. Deze gelden nu ook voor jou.

- Je laat de bewoner vooraf weten wanneer je begint, hoe lang het duurt en waar de werkzaamheden uit bestaan.
- Aan het begin van de werkdag laat je de bewoner weten dat je er bent.
- Je beschikt over een legitimatie en laat deze op verzoek van de bewoner zien.
- Je draagt herkenbare bedrijfskleding, zo mogelijk voorzien van een zichtbare bedrijfsnaam.
- Je gebruikt geen alcohol of drugs tijdens het werk.
- In de woning rook je niet.
- Schafsten en toiletgebruik doe je in de daartoe aangewezen schafkteen.
- Denk aan je taal. Grof taalgebruik en vloeken wordt niet getolereerd.
- Je beperkt de overlast van geluid, stof en stank voor de bewoners zo veel mogelijk.
- Heeft een bewoner een vraag of klacht, meld dit dan als eerste bij de uitvoerder of bij ProWonen.
- Overleg met de bewoner of de muziek aan kan.
- Aan het einde van de werkdag ruim je je werkplek op en sluit je waar mogelijk installaties en afvoeren aan
- Je gaat niet in discussie met bewoners over ProWonen of over de woning of uit te voeren werkzaamheden.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigendommen. Bij beschadiging, verlies of diefstal is ProWonen niet aansprakelijk.

Let hier ook nog op

- Is er een ongeval tijdens de uitvoering van de werkzaamheden? Laat het ons zo snel mogelijk weten.
- Het parkeren van auto's, bussen en het lossen van vrachtwagens levert zo weinig mogelijk overlast op voor bewoners en omwonenden. Je houdt je hierbij aan de afspraken die zijn gemaakt tussen de aannemer en ProWonen.
- Is er een nare of gevaarlijke situatie? Meld het dan zo snel mogelijk. Denk aan:
 - Een verward of kwetsbaar persoon;
 - Sterk vervuilde situatie en/of verwaarlozing;
 - Stapels ongeopende post;
 - Onveilige situaties of ernstig achterstallig onderhoud;
 - Geen of moeizaam contact te krijgen met de bewoner;
 - Hennepkwekerij;
 - Huiselijk geweld;
 - Conflict met bewoners.