

## ALGEMENE VOORWAARDEN

voor het verrichten van  
onderhoudswerkzaamheden:

Destion  
Doelen 2  
6591 BX Gennep

telefoonnummer: 088-1990000  
email: post@destion.nl

### Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepalingen
Artikel 2	Uitvoeringstijd
Artikel 3	Responstijd, afhandelingstijd en relatie met bewoners
Artikel 4	Overige verplichtingen van het onderhoudsbedrijf
Artikel 5	Arbo-verplichtingen
Artikel 6	Uurtarief
Artikel 7	Facturering en betaling
Artikel 8	Ketenaansprakelijkheid
Artikel 9	Algemene garantieplichting met betrekking tot de overeengekomen prestaties
Artikel 10	Verplichtingen van de opdrachtgever
Artikel 11	Toezicht
Artikel 12	Aansprakelijkheid van het onderhoudsbedrijf
Artikel 13	Contractduur
Artikel 14	Ontbinding
Bijlage I	Gedragscode voor werknemers van het onderhoudsbedrijf

Nieuw Bergen, 1 januari 2016

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt  
verstaan onder:

1.1 *de opdrachtgever*: Destion

1.2 *het onderhoudsbedrijf*: het bedrijf dat op  
grond van het met de opdrachtgever gesloten  
contract het onderhoud uitvoert (overal waar  
sprake is van het onderhoudsbedrijf kan daar  
mede onder begrepen worden geacht het  
personeel in dienst van het  
onderhoudsbedrijf);

1.3 *het contract*: het tussen de  
opdrachtgever en het  
onderhoudsbedrijf totstandgekomen  
overeenkomst voor het verrichten van  
onderhoudswerkzaamheden;

1.4 *het onderhoud*: het geheel van  
onderhoudswerkzaamheden en  
leveranties dat vereist is om de  
overeengekomen prestaties te doen  
leveren;

1.5 *onderhoudsadres*: het adres waar  
onderhoudswerkzaamheden moeten  
worden verricht;

1.6 *onderhoudsklacht*: elke aan het  
onderhoudsbedrijf verstrekte opdracht  
voor het verrichten van  
onderhoudswerkzaamheden.

Artikel 2  
Uitvoeringstijd.  
Deze bestaat uit de volgende twee  
aspecten:

2.1.1 responstijd:  
de tijd waarbinnen het  
onderhoudsbedrijf na ontvangst van  
een onderhoudsklacht met de  
bewoner contact dient op te nemen  
voor het maken van een afspraak voor  
een bezoek;

2.1.2 afhandelingstijd:  
de tijd waarbinnen het  
onderhoudsbedrijf na ontvangst van  
een onderhoudsklacht, deze dient te  
verhelpen.

Artikel 3  
Responstijd, afhandelingstijd en  
relatie met bewoners

3.1 In geval van een  
onderhoudsklacht, maakt het  
onderhoudsbedrijf binnen 24 uur na  
ontvangst van de telefonische of  
schriftelijke opdracht, een afspraak  
met de bewoner die de  
onderhoudsklacht heeft gemeld.  
Indien de bewoner op het afgesproken  
tijdstip niet thuis blijkt te zijn, laat het  
onderhoudsbedrijf een kaart achter  
waarop wordt vermeld op welk tijdstip  
het onderhoudsbedrijf de bewoner niet  
thuis trof en waarmee de bewoner  
wordt verzocht binnen 24 uur opnieuw  
contact met het onderhoudsbedrijf op  
te nemen. Indien de bewoner niet op

de kaart reageert, stelt het  
onderhoudsbedrijf de opdrachtgever  
hiervan onverwijld in kennis. De  
opdrachtgever zal de bewoner ingeval van  
calamiteiten of te verwachten  
gevolgschade sommen het  
onderhoudsbedrijf toegang tot de woning  
te verlenen.

3.2 De onderhoudswerkzaamheden  
worden van maandag tot en met vrijdag  
uitgevoerd tussen 8.00 uur en 17.00 uur.

3.3 Ingeval van onderhoudsklachten die  
volgens de daarvoor geldende urgentie  
met spoed dienen te worden verholpen, is  
het onderhoudsbedrijf verplicht ook  
buiten de in lid 2 aangegeven tijden,  
inclusief de weekenden en feestdagen,  
dringende reparaties uit te voeren, doch  
uitsluitend indien de opdrachtgever  
daarvoor opdracht verstrekt.

3.4 Het onderhoudsbedrijf zorgt ervoor  
dat zijn werknemers zich bij de uitvoering  
van de werkzaamheden gedragen  
conform de gedragscode die als Bijlage I  
bij deze Algemene Voorwaarden behoort.

3.5 Eventuele ongevallen, conflicten met  
bewoners of anderszins ongewone  
gebeurtenissen samenhangend met de  
verrichte onderhoudswerkzaamheden  
dient het onderhoudsbedrijf terstond aan  
de opdrachtgever te melden.

Artikel 4  
Overige verplichtingen van het  
onderhoudsbedrijf

4.1 Het onderhoudsbedrijf is verplicht het  
onderhoud goed en deugdelijk, volgens  
de eisen van bekwaam vakmanschap  
(zoals onder andere gespecificeerd in b.v.  
het certificaat

'Waarborgonderhoudsbedrijf' alsmede de  
Veiligheids Checklist Aannemers) en naar  
de bepalingen van het contract uit te  
voeren. Het onderhoudsbedrijf is verplicht  
al datgene te verrichten, wat naar de aard  
van het contract door de wet, de  
billijkheid of het gebruik wordt gevorderd.

4.2 Het onderhoudsbedrijf wordt geacht  
bekend te zijn met de op de uitvoering  
van het onderhoud betrekking hebbende,  
dan wel daarvoor van belang zijnde  
wettelijke voorschriften,  
overheidsbeschikkingen, eisen van  
openbare nutsbedrijven, en Nederlandse  
normen van de Stichting Nederlands

Normalisatie-Instituut.

4.3 Het onderhoudsbedrijf draagt zorg voor de aanvraag van eventuele voor de uitvoering van het onderhoud benodigde vergunningen, goedkeuringen en dergelijke.

4.4 Het onderhoudsbedrijf dient het werk zodanig uit te voeren, dat daardoor geen schade of hinder aan personen, eigendommen van opdrachtgever en bewoners, zaken en milieu wordt veroorzaakt.

4.5 Het onderhoudsbedrijf is verplicht de eventuele door of namens de opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen op te volgen.

4.6 Het onderhoudsbedrijf is verplicht de opdrachtgever te wijzen op onjuistheden in de eventuele door of namens de opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen, alsmede op gebreken in de eventuele door de opdrachtgever ter beschikking gestelde bouwstoffen en hulpmiddelen, voorzover het onderhoudsbedrijf met deze onvolkomenheden of gebreken bekend is of redelijkerwijs bekend hoort te zijn.

4.7 De door het onderhoudsbedrijf toe te passen materialen, constructies en werkwijzen dienen te voldoen aan de daarop betrekking hebbende normen, kwaliteitseisen, beoordelingsrichtlijnen en dergelijke, die zijn uitgevaardigd door of vanwege de Stichting Nederlands Normalisatie-Instituut of een andere officieel erkende certificerende instelling.

4.8 het onderhoudsbedrijf verplicht zich tot het zorgvuldig omgaan met persoonsinformatie die, ten behoeve van het onderhoud, door opdrachtgever is verstrekt. En verplicht zich tot geheimhouding van informatie, waarvan het onderhoudsbedrijf het vertrouwelijk karakter kent of behoort te kennen.

## Artikel 5 Arbo-verplichtingen

5.1 Het onderhoudsbedrijf dient bij het aangaan van het contract en voorts zo vaak als dit wijzigt, aan de opdrachtgever een exemplaar te verstrekken van het door het onderhoudsbedrijf opgestelde Arbo-beleidsplan, waarin met name aandacht is geschonken aan aspecten van veiligheid en gezondheid van medewerkers van het onderhoudsbedrijf, die belast worden met de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden ingevolge het contract. Het onderhoudsbedrijf

dient gebruik te maken van een checklist aan de hand waarvan tijdens de uitvoering van de opgedragen onderhoudswerkzaamheden wordt gecontroleerd, of deze uitvoering geschiedt conform de in het Arbo-beleidsplan vermelde eisen met betrekking tot veilig en gezond werken. Het onderhoudsbedrijf is verplicht de opdrachtgever des verzocht inzage te verstrekken in de door of onder zijn verantwoordelijkheid ingevulde checklists.

5.2 Het onderhoudsbedrijf is bij de uitvoering van het contract gehouden alle op hem ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet of de daarop gebaseerde regelingen rustende verplichtingen volledig, tijdig en correct na te komen. Met name zal het onderhoudsbedrijf volledig, tijdig en nauwkeurig gevolg geven aan de verplichtingen die in verband met de uitvoering van het contract voor hem voortvloeien uit het Bouwprocesbesluit Arbeidsomstandighedenwet (Staatsblad 1994, 597, hierna te noemen: het Bouwprocesbesluit).

5.3 Indien op het onderhoudsadres in het tijdvak waarin door het onderhoudsbedrijf ingevolge het contract opgedragen onderhoudswerkzaamheden worden verricht, tevens door een of meer andere werkgevers dan wel zelfstandig werkenden arbeid zal worden verricht, geldt het bepaalde in dit lid:

5.3.1 Op grond van artikel 9 van het Bouwprocesbesluit dient de opdrachtgever een coördinator voor de ontwerpfase aan te stellen. In verband met de aard van de ingevolge het contract uit te voeren werkzaamheden wordt de opdrachtgever geacht aan even bedoelde verplichting te hebben voldaan indien zij:

a. het onderhoudsbedrijf alsmede de andere werkgever(s) dan wel zelfstandig werkende(n) schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van het feit dat zij ieder min of meer gelijktijdig op hetzelfde onderhoudsadres werkzaamheden zullen dienen te verrichten;

b. hen daarbij heeft gewezen op de

mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's die zich bij de uitvoering van de aan ieder van hen opgedragen werkzaamheden voor betrokkenen over en weer kunnen voordoen, indien en voorzover dergelijke risico's bij de opdrachtgever bekend zijn; en

c. een van hen heeft aangewezen als de partij die tot taak heeft te zorgen voor een goede onderlinge afstemming van de verschillende werkzaamheden.

5.3.2 Indien het onderhoudsbedrijf door de opdrachtgever is aangewezen als partij die tot taak heeft te zorgen voor een goede onderlinge afstemming van de verschillende werkzaamheden op het onderhoudsadres, stelt hij een coördinator voor de uitvoeringsfase aan. Het onderhoudsbedrijf zal de opdrachtgever schriftelijk op de hoogte stellen van de naam van de coördinator. De coördinator geeft uitvoering aan de coördinatie taken genoemd in artikel 12 van het Bouwprocesbesluit. Het onderhoudsbedrijf staat ervoor in dat de coördinator zijn taken naar behoren zal vervullen.

5.4 Indien en voorzover terzake van bepaalde onderhoudswerkzaamheden wegens de daaraan verbonden bijzondere risico's een Veiligheids- en Gezondheidsplan als bedoeld in artikel 5 van het Bouwprocesbesluit vereist is, draagt het onderhoudsbedrijf zorg voor de tijdige, volledige en correcte opstelling en uitvoering daarvan. Het Veiligheids- en Gezondheidsplan wordt alsdan geacht onderdeel uit te maken van het contract.

5.5 Het onderhoudsbedrijf vrijwaart de opdrachtgever voor aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voorzover deze het gevolg is van een toerekenbaar tekortschieten door het onderhoudsbedrijf dan wel diens coördinator in de nakoming van de voor hem uit het Bouwprocesbesluit voortvloeiende verplichtingen. Het voorgaande is van overeenkomstige toepassing voorzover het betreft schade veroorzaakt door een toerekenbaar tekortschieten door het onderhoudsbedrijf in zijn hoedanigheid van 'gedelegeerd opdrachtgever' als bedoeld in het vorige lid.

5.6 Het onderhoudsbedrijf kan aan de uitvoering van zijn verplichtingen op grond van het bepaalde in het

onderhavige artikel geen aanspraak tot bijbetaling ontlenen.

#### Artikel 6 Uurtarief

6.1 Het door de opdrachtgever aan het onderhoudsbedrijf verschuldigde uurtarief wordt ieder jaar, ingaande januari opnieuw vastgesteld.

6.2 Het uurtarief dient gebaseerd te zijn op een all-in tarief, dus inclusief reiskosten, administratiekosten, algemene bedrijfskosten en winst en risico.

6.3 Het in het vorige lid genoemde uurloon dient gebaseerd te zijn op gekwalificeerd vakbekwaam personeel. Voor personeel dat niet voldoende bekwaam is, of in opleiding is, geldt een gereduceerd aangepast tarief

#### Artikel 7 Facturering, betaling en gereed melding

7.1 Aan het eind van iedere maand, of eerder, dient de factuur aan de opdrachtgever verzonden te worden.

7.2 De factuur moet samen met de originele werkopdracht ingediend te worden. Daarbij dient de bewoner op deze werkopdracht doormiddel van ondertekening aan te geven of de klacht naar tevredenheid is hersteld.

7.3 De betaling geschiedt binnen dertig dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.

7.4 Om overzicht te houden over de afgewerkte klachten, is het onderhoudsbedrijf verplicht aan het begin van iedere werkweek de opdrachtgever te informeren over de afgewerkte opdrachten, dit kan per mail of telefonisch.

#### Artikel 8 Ketenaansprakelijkheid

8.1 Terzake van het verrichten van onderhoud ingevolge het contract wordt ervan uitgegaan dat de opdrachtgever aannemer/eigenbouwer is in de zin van de Wet Ketenaansprakelijkheid en de Verleggingsregeling Omzetbelasting. In verband daarmee gelden de bepalingen zoals vermeld in de volgende leden van dit artikel.

8.2 In elk geval vóór het aangaan van het contract en voorts zo dikwijls als de opdrachtgever hierom verzoekt, dient het onderhoudsbedrijf recente originele verklaringen omtrent zijn betalingsgedrag van belastingdienst en bedrijfsvereniging over te

leggen.

8.3 Het onderhoudsbedrijf is jegens de opdrachtgever gehouden te voldoen aan zijn wettelijke verplichting tot afdracht van loonbelasting en sociale premies die verband houden met de opgedragen werkzaamheden. Desgevraagd zal hij de opdrachtgever de gegevens verschaffen waaruit blijkt dat aan deze verplichtingen is voldaan.

8.4 Het is het onderhoudsbedrijf niet toegestaan om zonder toestemming van de opdrachtgever, werkzaamheden uit te besteden aan een onderaannemer.

8.5 Het is het onderhoudsbedrijf niet toegestaan om zonder toestemming van de opdrachtgever, voor de uitvoering van het werk gebruik te maken van personeel dat door derden ter beschikking is gesteld.

8.6 De opdrachtgever is gerechtigd het gedeelte van de door onderhoudsbedrijf gefactureerde bedragen, dat betrekking heeft op de terzake van het verrichte onderhoud verschuldigde loonbelasting en sociale premies, te storten op een geblokkeerde rekening in de zin van de Wet Ketenaansprakelijkheid. Het onderhoudsbedrijf zal hiertoe een geblokkeerde rekening openen. Tussen opdrachtgever en onderhoudsbedrijf zal een contract worden gesloten welke voldoet aan de regels van de Uitvoeringsregeling Ketenaansprakelijkheid Premie Werknemersverzekeringen. Indien op enig moment aanwijzingen bestaan dat de op de G-rekening te storten bedragen niet aan de fiscus zullen worden afgedragen, kan opdrachtgever het voor de afdracht van de verschuldigde loonbelasting bestemde gedeelte van de gefactureerde bedragen c.q. het restant daarvan ook rechtstreeks aan de belastingdienst overmaken.

8.7 Het onderhoudsbedrijf zal op verzoek van de opdrachtgever deze onverwijld de gegevens verschaffen die nodig zijn voor het opmaken van het in lid 6 bedoelde contract en/of voor het voeren van de aan de opdrachtgever ingevolge de Wet

Ketenaansprakelijkheid voorgeschreven administratie van het werk.

8.8 Op elke factuur die door het onderhoudsbedrijf aan de opdrachtgever wordt uitgereikt, wordt naam en adresgegevens, bankgegevens, factuur en factuurnummer, uitdrukkelijk vermeld, evenals een duidelijke omschrijving van de verrichte werkzaamheden en de periode waarin deze plaatsvonden.

8.9 Het is het onderhoudsbedrijf niet toegestaan zijn rechten op gelden die bestemd zijn voor de voldoening van loonbelasting en sociale premies die verschuldigd zijn in verband met onderhoud uitgevoerd ingevolge het tussen opdrachtgever en onderhoudsbedrijf gesloten contract, aan anderen dan de fiscus en/of de bedrijfsvereniging te cederen of in pand te geven.

8.10 Op de facturen mag de verschuldigde BTW niet worden aangegeven. In plaats daarvan dient daarop te worden vermeld dat deze is verlegd naar de opdrachtgever. De opdrachtgever zal in dat geval voor afdracht zorgdragen.

8.11 in geval het contract bepaalt dat de Ketenaansprakelijkheidsregeling van toepassing is, dient het onderhoudsbedrijf dit tevens op de factuur te vermelden:

- het loonkostenbestanddeel van het factuurbedrag, hieronder wordt tevens verstaan het loonkostenbestanddeel van eventuele onderaanneming;
- het percentage van het loonkostenbestanddeel van het factuurbedrag dat gestort wordt op de G-rekening;
- het bedrag dat is bestemd voor sociale premies en loonbelasting en op de G-rekening moet worden overgemaakt;
- het nummer van de G-rekening van het onderhoudsbedrijf.

8.12 Indien het onderhoudsbedrijf - ook na ingebrekestelling - de op hem uit hoofde van dit artikel rustende verplichtingen weigert na te komen, is de opdrachtgever gerechtigd hetzij de overeengekomen werkzaamheden voor rekening van het onderhoudsbedrijf te voltooien of te doen voltooien, hetzij het contract zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, in beide gevallen onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.

8.13 De opdrachtgever heeft jegens het onderhoudsbedrijf geen enkele verplichting om bij te dragen in door de bedrijfsvereniging of de belastingdienst bij hem geïnde premies, voorschotpremies of belastingen, welke het onderhoudsbedrijf onbetaald mocht hebben gelaten.

8.13 Het onderhoudsbedrijf vrijwaart de opdrachtgever voor alle eventuele aanspraken van de bedrijfsvereniging of de belastingdienst terzake van onderhoudswerkzaamheden die ingevolge het contract zijn verricht.

#### Artikel 9

Algemene garantieverplichting met betrekking tot de overeengekomen prestaties

9.1 Het onderhoudsbedrijf garandeert dat de uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan de overeengekomen prestatie.

#### Artikel 10

Verplichtingen van de opdrachtgever

10.1 De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de eventuele door of namens haar gegeven orders en aanwijzingen.

10.2 Indien bouwstoffen of hulpmiddelen, die de opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld, gebreken mochten hebben, is de opdrachtgever aansprakelijk voor de daardoor veroorzaakte schade.

#### Artikel 11

Toezicht

11.1 De opdrachtgever is gerechtigd een of meer personen aan te wijzen om namens haar toezicht uit te oefenen op de uitvoering van het werk.

11.2 Door de uitoefening van toezicht aanvaardt de opdrachtgever geen aansprakelijkheid voor eventuele tekortkomingen terzake van het uitgevoerde werk, tenzij deze het aantoonbaar gevolg zijn van de door of namens de opdrachtgever aan het onderhoudsbedrijf gegeven orders of aanwijzingen.

#### Artikel 12

Aansprakelijkheid van het onderhoudsbedrijf

12.1 Het onderhoud en de uitvoering daarvan zijn voor risico van het onderhoudsbedrijf.

12.2 Het onderhoudsbedrijf is aansprakelijk voor de schade die direct of indirect door de uitvoering van het onderhoud mocht worden veroorzaakt voor de opdrachtgever of derden. Het onderhoudsbedrijf vrijwaart de opdrachtgever tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voorzover deze door de uitvoering van het onderhoud is toegebracht en te wijten is aan opzet, nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van het onderhoudsbedrijf, zijn personeel, of zijn leveranciers.

12.3 Het onderhoudsbedrijf is niet aansprakelijk voor onderhoudsklachten, fouten en/of gebreken en de gevolgen daarvan, indien de vanwege de overheid of de daartoe bevoegde instanties vastgestelde voorschriften niet zijn opgevolgd door de opdrachtgever of personen voor wie deze verantwoordelijk is.

12.4 Het onderhoudsbedrijf dient vóór aanvang van het onderhoud ingevolge het contract een CAR-/WA-verzekering af te sluiten voor het risico van schade die tijdens de contractduur mocht ontstaan door of als gevolg van de uitvoering van het onderhoud, waarvoor hij contractueel en/of wettelijk aansprakelijk is. De keuze van de verzekeraar, de verzekeringsvoorwaarden en de verzekerde bedragen behoeven de goedkeuring van de opdrachtgever. In de polis dient de opdrachtgever als eerste begunstigde te worden aangewezen. Het zogenaamde 'eigen risico' blijft voor rekening van het onderhoudsbedrijf. Het onderhoudsbedrijf dient de opdrachtgever desgevraagd een afschrift van de polis en van de kwitanties van premiebetaling te verstrekken.

#### Artikel 13

Contractduur

13.1 Het looptijd van het contract is vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Dit kan in onderling overleg telkenmale worden verlengd met een door partijen schriftelijk overeen te komen periode. Indien hierover niets

is overeengekomen eindigt de overeenkomst na verloop van de contractstermijn zonder dat opzegging is vereist.

#### Artikel 14

Ontbinding

14.1 Zowel opdrachtgever als het onderhoudsbedrijf hebben het recht het contract zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden indien:

- één of meerdere bepaling(en) van het contract niet, niet tijdig of niet behoorlijk wordt of worden nageleefd
- het onderhoudsbedrijf een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen;
- de zeggenschap van de andere partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van dit contract;
- ten aanzien van de andere partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is aangevraagd of verleend;
- het onderhoudsbedrijf fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt buiten het concern waartoe de betreffende partij bij het sluiten van het contract behoorde;
- de andere partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan 10 dagen.

14.2 Een ontbinding als bedoeld in lid 1 dient door middel van een aangetekend schrijven te geschieden.

14.3 Ingeval van ontbinding door de opdrachtgever als bedoeld in lid 1 is het onderhoudsbedrijf geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer voor het onderhoud die niet door het onderhoudsbedrijf zijn verricht.

## Bijlage I

Gedragscode voor werknemers van het onderhoudsbedrijf

Iedere werknemer van het onderhoudsbedrijf (hierna te noemen: de werknemer) dient zich tegenover de bewoner van het onderhoudsadres te gedragen conform de onderstaande code:

1. De werknemer beschikt over een deugdelijke legitimatie waaruit blijkt dat hij een dienstverband heeft met het onderhoudsbedrijf. Deze legitimatie wordt des verzocht aan de bewoner getoond.
2. De werknemer informeert de bewoner bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarover gemaakte afspraak.
3. De werknemer voert de werkzaamheden op voortvarende en correcte wijze uit.
4. De werknemer meldt eventueel door hem geconstateerde dan wel veroorzaakte schade aan de bewoner.
5. De werknemer informeert bij het verlaten van het onderhoudsadres, of de bewoner tevreden is, en laat deze daarvoor de werkopdracht ondertekenen.
6. De werknemer zorgt dat hij representatief gekleed is en dat zijn uiterlijk verzorgd is.
7. De werknemer gebruikt geen alcohol of drugs voor of tijdens het werk en bezigt geen onwelvoeglijke taal.
8. De werknemer rookt niet tijdens de uitvoering van werkzaamheden in de woning.
9. De werknemer gebruikt geen radio, walkman of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
10. De werknemer dient de plaats waar hij de onderhoudswerkzaamheden verricht, na voltooiing daarvan in dezelfde staat achter te laten als die waarin hij haar bij binnenkomst aantrof. Eventueel door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de werknemer zo veel mogelijk opgeruimd.
11. De werknemer neemt zonodig maatregelen ter bescherming van eigendommen van bewoners of derden tegen vervuiling of beschadiging.
12. De werknemer gaat niet met de bewoner

of derden in discussie over onderwerpen die de belangen van de opdrachtgever kunnen schaden.

13. De werknemer heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal zodat hij met de klanten en opdrachtgever kan communiceren.