**(X) Bijlage III.11: CHARTER VOOR INTERVENTIES DOOR AANNEMERS :**

***Geheugensteun:***

*Het doel van dit charter is het verduidelijken van de gedragingen die van de opdrachtnemer worden verwacht/noodzakelijk zijn voor het goede verloop van de contacten met de bewoners.*

*De OVM zal de relevantie van het gebruik van deze bijlage beoordelen in functie van het voorwerp van de opdracht. Het kan* ***symbolisch*** *ondertekend worden op de dag van de kick-offvergadering vóór de aanvang van de werken (zie de tool « kick-offvergadering » in de toolbox voor renovaties in een bewoonde omgeving).*

1. **INLEIDING:**

Renovatie in een bewoonde omgeving is een praktijk, een manier van werken, die volledig verschilt van nieuwbouw. In elke woning die de thuis is van een bewoner is, moeten speciale voorzorgsmaatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat de werken vlot verlopen en de impact op het dagelijks leven van de bewoners tot een minimum wordt beperkt.

Bij renovatiewerken moeten de verschillende betrokken partijen immers voortdurend overleggen en rekening houden met de aanwezigheid van huurders tijdens de werken.

Dit charter wil ook de interventies vergemakkelijken van de arbeiders die rechtstreeks in contact staan met de huurders.

Het verplicht de betrokken partijen dan ook om de communicatie/interactie te vergemakkelijken en zich op een gepaste manier te gedragen.

Zo moeten zowel **de opdrachtnemer als zijn onderaannemers** bepaalde gedragsregels naleven:

1. Eerlijkheid en discretie:
2. Diplomatie en hoffelijkheid:
3. Stiptheid en striktheid;
4. Netheid en veiligheid.
5. **AAN TE NEMEN GEDRAGINGEN**
6. **Eerlijkheid en discretie:**
* De opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten de eerlijkheid garanderen van de arbeiders die ze naar de werf sturen. Tijdens de werken moeten de huurders hun woning in alle veiligheid kunnen verlaten, zonder angst voor diefstal of “huiszoekingen”.

Vanaf het begin van de werken moet er een klimaat van vertrouwen worden gecreëerd.

* Om de privacy van elk gezin te respecteren, is grote discretie vereist van iedereen die een appartement betreedt.
1. **Diplomatie en hoffelijkheid:**
* De opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten diplomatisch en hoffelijk zijn tegenover de huurders en zo een aangenaam klimaat creëren voor iedereen.
* Iedereen die een woning betreedt:
	+ Is verplicht om te kloppen alvorens binnen te komen;
	+ Moet zich vriendelijk voorstellen aan de huurders;
	+ Moet een correcte houding en kledij hebben (familiariteit wordt niet aanvaard);
	+ Moet rechtstreeks contact opnemen met het coördinatieteam in geval van een conflict met een of meer huurders. Geen enkel geschil mag overhaast of door de arbeiders worden beslecht;
	+ Mag de sanitaire voorzieningen niet gebruiken zonder toestemming van de huurders;
	+ Mag geen elektrisch gereedschap aansluiten op de stopcontacten in de woningen;
	+ Moet niet toegang hebben tot delen die niet onder de werkzaamheden vallen ;
	+ Mag niet roken in de woning of in privé buitenruimten ;
	+ ….
1. **Stiptheid en striktheid:**
* Elke arbeider moet zich nauwgezet houden aan de werkuren die worden vastgelegd met respect voor het dagelijks leven van de huurders.
* De planning van de uit te voeren werken in bewoonde woningen moet strikt worden nageleefd, zodat de tijd die de aannemers nodig hebben om in de woningen aanwezig te zijn, niet langer wordt.
* Geen enkel specifiek werk mag worden uitgevoerd zonder precieze opdracht van de werfcoördinator.
1. **Netheid:**
* De opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten ervoor zorgen dat er geen afval of persoonlijke bezittingen in de woningen worden achtergelaten.