



# **ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN**

**d.d. 1 september 2013**

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
Algemene Bepalingen.....	2
Artikel 1 - Begripsbepalingen.....	2
Artikel 2 - Toepasselijkheid .....	4
Artikel 3 - Algemene verplichtingen Opdrachtnemer.....	5
Artikel 4 - Algemene verplichtingen Opdrachtgever.....	6
Artikel 5 - Algemene uitvoeringsvoorschriften.....	6
Artikel 6 - Technische uitvoeringsvoorschriften .....	10
Artikel 9 - Schade tijdens uitvoering.....	11
Artikel 10 – CAR-verzekering .....	12
Artikel 11 - Wet ketenaansprakelijkheid/Verleggingsregeling BTW.....	15
Artikel 13 - Betaling.....	18
Artikel 14 - Facturen .....	19
Artikel 15 - Arbeidsomstandigheden.....	20
Artikel 16 - Melding Inspectie SZW .....	21
Artikel 17 - Milieu .....	21
Artikel 18 - Geschillenbeslechting.....	21
Artikel 19 - Opschorting, ontbinding en schadevergoeding .....	22
Artikel 20 - Wijziging rechtspersoon Opdrachtnemer .....	23
Artikel 21 - Gedragsregels .....	23
Niet Planmatig onderhoud (Reparatieonderhoud en/of Verhuisonderhoud).....	26
Artikel 22 - Totstandkoming overeenkomst.....	26
Artikel 23 - Aanvang werkzaamheden .....	27
Artikel 24 - Oplevering bij Niet Planmatig onderhoud (Reparatieonderhoud en/of Verhuisonderhoud .....	27
Planmatig onderhoud.....	29
Artikel 25- Totstandkoming overeenkomst .....	29
Artikel 26 - Aanvang werkzaamheden .....	29
Artikel 27 - Oplevering en toezicht.....	29
Artikel 28 - Vertraging en kortingen .....	30
Artikel 29 - Zekerheidsstelling.....	30
Bijlage 1: Klanttevredenheid en KWH .....	32
Bijlage 2: Garanties.....	34
Bijlage 3: Model bankgarantie .....	44

## **Algemene Voorwaarden Onderhoudswerkzaamheden – Thuisvester**

### **Algemene Bepalingen**

#### **Artikel I - Begripsbepalingen**

<i>I.1- Opdrachtgever</i>	Woningcorporatie Stichting Thuisvester, vertegenwoordigd door medewerkers of vertegenwoordigers.
<i>I.2 - Opdrachtnemer</i>	Ieder die in opdracht van Opdrachtgever werkzaamheden verricht aan onroerend goed eenheden (O.g.e.) van Opdrachtgever.
<i>I.3 - Onderaannemer</i>	Een ieder die in opdracht van een Opdrachtnemer werkzaamheden verricht.
<i>I.4 - O.g.e.</i>	Onroerend goed eenheid/eenheden: woning, garage, schuur bedrijfs- of winkelruimte, maatschappelijk vastgoed en aanhorigheden, verhuurd of beheerd door Opdrachtgever. Hieronder vallen eveneens voorzieningen als groenvoorziening, installaties, brandgang, erfafscheidingen, bestratingen etc.
<i>I.5 - O.g.e.-aanpassing</i>	Werkzaamheden die tot aanpassing van de O.g.e. leiden.
<i>I.6 – Niet Planmatig onderhoud</i>	Onder niet planmatig onderhoud, zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden Onderhoudswerkzaamheden, valt Reparatieonderhoud en Verhuisonderhoud.
<i>I.7 – Reparatieonderhoud</i>	Incidentele werkzaamheden die tot herstel van gebreken aan O.g.e. leiden, waaronder werkzaamheden die tot herstel van door brand, storm, inbraak, vandalisme en dergelijke veroorzaakte schade aan de O.g.e. leiden.
<i>I.8 – Verhuisonderhoud</i>	Werkzaamheden die nodig zijn om een O.g.e. in een staat te brengen die bij aanvang van de huur in redelijkheid verwacht mag worden.

- I.9 - *Planmatig onderhoud* Werkzaamheden aan de O.g.e. die project- of seriematig worden voorbereid en verricht. Planmatig onderhoud is de vorm van onderhoud waarbij vooraf op een door de corporatie gewenst moment onderhoud wordt uitgevoerd. Planmatig onderhoud kan uitgevoerd worden:
- Toestandsafhankelijk (bijvoorbeeld op basis van visuele inspectie of conditie meting);
  - Tijdsafhankelijk (draaiuren van een CV ketel of leeftijd van een onderdeel)
- Planmatig onderhoud betreft onder andere:
- Het onderhoud aan het casco van een gebouw;
  - De vaste cq. gebouwgebonden installaties;
  - Het interieur (keuken, sanitair en centrale portieken in collectieve woongebouwen);
  - ABC werkzaamheden verhuurder (zijnde de contractueel overeengekomen activiteiten met oa zorgpartijen)
- I.10 - *Schilderwerk* Schilderwerk dat valt onder de bepalingen van het Basis Verf en glasbestek 2006 voor Nieuwbouw en Onderhoud (B.V.N. I B.V.O, 2006).
- I.11 – *Vakantieperiode* Een aangesloten periode van meer dan 3 werkdagen waarin door Opdrachtnemer geen werkzaamheden worden verricht.
- I.12 – *KWH* Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Opdrachtgever is lid van KWH. KWH meet jaarlijks of Opdrachtgever voldoet aan de kwaliteitseisen opgesteld door KWH. In deze metingen geven huurders hun oordeel over de dienstverlening van Opdrachtgever en de relaties van Opdrachtgever. Indien aan de kwaliteitseisen wordt voldaan verkrijgt Opdrachtgever het KWH-Huurlabel. In Bijlage I bij deze algemene voorwaarden zijn de kwaliteitseisen uiteengezet waaraan (minimaal) dient te worden voldaan.
- I.13 – *Maatschappelijk Presteren* Het creëren van stageplaatsen en/of leerwerkplekken voor studenten in met name het voortgezet middelbaar beroepsonderwijs, primair zijnde kinderen van huurders/bewoners van Opdrachtgever.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering van werkzaamheden, die de Opdrachtgever door middel van een opdrachtbrief of een opdrachtbon aan een Opdrachtnemer worden opgedragen en waarbij deze algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard.
- 2.2 De Uniforme Administratieve Voorwaarden voor de uitvoering van werken 2012 (U.A.V.) zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 2.3 Eventuele eigen voorwaarden van de Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn nimmer op de onder lid 1 van dit artikel genoemde overeenkomsten van toepassing. Door aanvaarding van de overeenkomst of order van Opdrachtgever, of door met de uitvoering daarvan een aanvang te maken, erkent Opdrachtnemer, behoudens indien en voor zover door Opdrachtgever schriftelijk anders is vastgelegd, dat deze algemene voorwaarden daarop van toepassing zijn.
- 2.4 Indien enig beding, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijven de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden voor het overige in stand en zal het desbetreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.
- 2.5 Aan eventuele overeengekomen afwijkingen van deze voorwaarden kan Opdrachtnemer bij vervolgovereenkomsten geen rechten ontleen.
- 2.6 Bij tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de verschillende documenten behorende bij de opdracht geldt de volgende rangorde:
  - a. de voorschriften en bepalingen van de plaatselijke en hogere overheden, diensten en netbeheerders ;
  - b. de opdrachtbon dan wel opdrachtbrief (uitgezonderd de bijlagen);
  - c. de werkschrijving van de Opdrachtgever ;
  - d. deze voorwaarden.
- 2.7 De bijlagen maken onverkort onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 3 - Algemene verplichtingen Opdrachtnemer**

- 3.1 De Opdrachtnemer is verplicht de opgedragen werkzaamheden uit te voeren naar hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, alsmede naar hetgeen tussen partijen in een afzonderlijke overeenkomst wordt bepaald.
- 3.2 Bij de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden moet de Opdrachtnemer gevolg geven aan de orders en aanwijzingen, die hem door een aangewezen vertegenwoordiger dan wel contactpersoon van de Opdrachtgever worden gegeven.
- 3.3 De wijze van uitvoering van de werkzaamheden moet zodanig zijn dat voor de Opdrachtgever dan wel voor derden geen nodeloze hinder is te duchten. De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden zodanig uit te voeren, dat daardoor schade aan persoon, goed en milieu wordt voorkomen.
- 3.4 De Opdrachtnemer draagt zorg voor orde en veiligheid op de plaats waar de opgedragen werkzaamheden worden verricht.
- 3.5 De Opdrachtnemer moet van de op het werk of in verband met het werk plaatshebbende ongelukken, rampen of conflicten van welke aard ook, onverwijld kennis geven aan de Opdrachtgever en alle verlangde inlichtingen verschaffen. Tevens dient de Opdrachtnemer al datgene in het werk te stellen dat nodig is om de omvang van het probleem zo beperkt mogelijk te houden.
- 3.6 De Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige verkrijging van vergunningen, ontheffingen en dergelijke beschikkingen, die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.
- 3.7 De Opdrachtnemer dient te allen tijde de in het kader van de door hem uitgevoerde werkzaamheden van belang zijnde wettelijke voorschriften en andere beschikkingen van overheidswege correct en adequaat na te volgen. Daarmee gemoeide kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij bij overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Maatschappelijk Presteren en KWH**

- 3.8 In het kader van Maatschappelijk Presteren dient Opdrachtnemer zich in te spannen om op jaarbasis per omzeteenheid van € 23.000,- excl. btw, gegenereerd uit directe of indirecte opdrachten van Opdrachtgever, een 40-urige stageplaats voor de doelgroep te garanderen.
- 3.9 Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer jaarlijks aan te tonen dat hij heeft voldaan aan de in lid 8 genoemde inspanningsverplichting.

- 3.10 Opdrachtnemer dient bij uitvoering van de opgedragen werkzaamheden te voldoen aan de kwaliteitseisen van het KWH(-Huurlabel) zoals uiteengezet in Bijlage I bij deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 - Algemene verplichtingen Opdrachtgever**

- 4.1 De Opdrachtgever is in voorkomende gevallen verplicht zich er voor in te spannen, dat de Opdrachtnemer toegang verkrijgt tot de gebouwen waarin de opgedragen werkzaamheden moeten worden verricht.
- 4.2 De Opdrachtgever kan zich in alle zaken die de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden betreffen, laten vertegenwoordigen door een vertegenwoordiger. De naam van deze vertegenwoordiger zal tijdig aan de Opdrachtnemer bekend worden gemaakt.
- 4.3 De Opdrachtgever zal de bewoners/huurders van de percelen tijdig waarschuwen over de aard van de werkzaamheden en de periode waarin deze worden uitgevoerd. Eén en ander na en in overleg met de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 5 - Algemene uitvoeringsvoorschriften**

- 5.1 Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden komen in elk geval de volgende kosten voor rekening van de Opdrachtnemer:
- a. tijdelijke aansluitingen;
  - b. aanleg en verwijdering van terreinleidingen;
  - c. verbruik van gas, water, elektriciteit en telefoon;
  - d. precario;
  - e. noodzakelijke herbestrating van openbare bestrating en andere noodzakelijke bijkomende herstelwerkzaamheden;
  - f. parkeerkosten;
  - g. bouwplaatsinrichting zoals keten, loodsen en sanitaire voorzieningen, (tijdelijke) afrasteringen e.d.;
  - h. vervoerskosten;
  - i. vervoersmiddelen incl. standaarduitrusting;
  - j. voorrijkosten;
  - k. communicatiekosten;
  - l. elektrisch en mechanisch handgereedschap;
  - m. klein materieel, klingerei en andere benodigde uitrusting;
  - n. opname- en begeleidingskosten (planning, werkvoorbereiding, uitvoering);
  - o. werkkleding en beschermingsmiddelen;
  - p. kosten arbo voorzieningen;

- q. algemene bedrijfskosten, direct en indirect, zoals huisvesting- en beheerskosten, managementkosten;
  - r. administratiekosten, organisatie- c.q., kantoorkosten, opleidingskosten, afschrijving en onderhoud materieel/ handgereedschap, voorraadkosten etc.;
  - s. klein materiaal (kramerijen/bevestigingsmiddelen, lijm, kit, pur, boortjes, bitjes etc.);
  - t. kosten afvoer vrijgekomen klein afvalmateriaal.
- 5.2 De Opdrachtnemer is slechts gerechtigd tot gebruik van collectieve voorzieningen (bijvoorbeeld elektra in een gemeenschappelijke ruimte), na voorafgaande toestemming van de aangewezen vertegenwoordiger. Daarbij kan een vergoeding worden afgesproken, die later bij de afhandeling van de factuur op het te betalen bedrag in mindering wordt gebracht. In voorkomende gevallen noteert de Opdrachtnemer in aanwezigheid van een door de Opdrachtgever aangewezen vertegenwoordiger de begin- en eindstand van de (energie)meter.
- 5.3 Wanneer de Opdrachtnemer in het kader van de opgedragen werkzaamheden gebruik wenst te maken van zwaar materieel als steigers, opslag- en afvalcontainers en dergelijke, moet hij daarvoor vooraf toestemming verkrijgen van de betrokken aangewezen vertegenwoordiger.
- 5.4 De opgedragen werkzaamheden mogen alleen op werkdagen tussen 7.30 uur en 18.00 uur worden uitgevoerd, met dien verstande dat er voor 8.00 uur geen boor- en/of sloopwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd. Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten voornoemde tijdsperiode dient vooraf toestemming te worden verkregen van de betrokken aangewezen vertegenwoordiger en/of bewoner. Dit geldt niet voor reparaties en/of het verhelpen van storingen, waarbij de veiligheid en/of het comfort van bewoners in hoge mate in het geding is, met betrekking tot glazen ruiten, liftinstallaties, automatische toegangsdeuren, hydrofoorinstallaties en CV- en warmwaterinstallaties.
- 5.5 De Opdrachtnemer dient de opgedragen werkzaamheden zoveel mogelijk met dezelfde werknemers uit te voeren.
- 5.6 De omgeving waarin de opgedragen werkzaamheden worden verricht, moet na afronding in dezelfde staat worden teruggebracht als aangetroffen bij de aanvang van de werkzaamheden. Op verzoek van Opdrachtgever wordt dit met een schouw vastgelegd. Alle materiaalresten dienen te worden verwijderd. Zo nodig wordt de werkplek schoongemaakt. Bij werkzaamheden in een O.ge. in bewoonde staat, zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende tijdelijke bescherming van vloeren en huisraad. Aan het einde van elke werkdag moet de woning 'bezemschoon' worden achtergelaten. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de veiligheid van de in de O.g.e. aanwezige installaties gedurende de uitvoering van de werkzaamheden is gewaarborgd.



- 5.7 Het met de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden ontstane afval dient door de Opdrachtnemer zo snel mogelijk via stortkokers, glijgoten of andere voorzieningen, indien voorhanden, te worden verzameld in de daarvoor bestemde containers. Het afvoeren van afvalstoffen, in het bijzonder chemische afvalstoffen zoals verfresten, lege verfblikken, verpakkingen, oplosmiddelen en ander chemisch afval, dient met in achtneming van de wettelijke voorschriften te geschieden. Vuilcontainers dienen afsluitbaar en veilig te zijn opgesteld. Gedurende het weekend en de avonden dienen deze te allen tijde afgesloten te zijn. Tijdens vakantieperiodes dienen de afvalcontainers van het werk te worden afgevoerd.
- 5.8 De Opdrachtnemer dient zich te allen tijde op de hoogte te stellen van de staat en toestand van de omgeving, waarin hij de opgedragen werkzaamheden dient te verrichten. Indien de aard en omvang van het werk dat vereist, zal de Opdrachtnemer voorafgaande aan de uitvoering onderzoek verrichten naar de staat van de belendende percelen en zal hij de staat daarvan schriftelijk vastleggen. Zo nodig neemt hij schadevoorkomende maatregelen. Bij werkzaamheden in de grond vergewist de Opdrachtnemer zich van de aanwezigheid of afwezigheid en ligging van de leidingen en kabels.
- 5.9 In O.g.e. dienen de werknemers van de Opdrachtnemer en Onderaannemers de gedragscode van Opdrachtgever na te leven. Deze gedragscode is als artikel 21 in deze voorwaarden opgenomen en maakt onverkort onderdeel uit van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- 5.10 De Opdrachtnemer dient bij ongunstige weersomstandigheden het werk zorgvuldig te beschermen tegen vocht en koude.
- 5.11 De tijdstippen waarop de Opdrachtnemer wegens Vakantieperiodes geen werkzaamheden kan uitvoeren, worden tijdig en schriftelijk aan de Opdrachtgever gemeld. Naar aanleiding van de melding kunnen afspraken worden gemaakt over eventuele gedeeltelijke beschikbaarheid van (personeel van) de Opdrachtnemer voor noodgevallen. Voor aanvang van het werk geeft de Opdrachtnemer een meldpunt door aan Opdrachtgever voor het melden van calamiteiten, het werk betreffende, tijdens weekenden, feest- en vakantiedagen en andere dagen waarop de Opdrachtnemer niet op het werk aanwezig is.
- 5.12 Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan tijdens Vakantieperiodes steigers op het werk te laten staan.

- 5.13 Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het werk of de Opdrachtgever zelf, is voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever vereist.
- 5.14 Werkdagen worden als onwerkbaar beschouwd, wanneer daarop door omstandigheden buiten de schuld van Opdrachtnemer, gedurende tenminste vijf uren door het grootste deel van de werknemers of machines niet kan worden gewerkt. Niet als werkdagen worden beschouwd de algemeen erkende, door de overheid, dan wel bij of krachtens collectieve arbeidsovereenkomst voorgeschreven rust- of feestdagen, vakantiedagen en andere vrije dagen.

### **Bouwstoffen**

- 5.15 Opdrachtnemer staat in voor de goede hoedanigheid van de door hem toegepaste bouwstoffen, voor de geschiktheid voor hun bestemming en het voldoen aan de gestelde eisen, alsmede voor de tijdige levering.
- 5.16 Indien en voor zover in de werksomschrijving is bepaald dat bouwstoffen gekeurd moeten worden, mag Opdrachtnemer deze niet verwerken voordat deze zijn goedgekeurd.
- 5.17 In geval van goedkeuring van de bouwstoffen worden deze zo nodig gemerkt. Ten behoeve van de keuring moeten de monsters en bouwstoffen tijdig door Opdrachtnemer worden aangevoerd. Opdrachtnemer verleent bij de keuring de nodige hulp en stelt daartoe personeel en eenvoudige hulpmiddelen ter beschikking.
- 5.18 Opdrachtgever kan bouwstoffen door derden doen onderzoeken; de daaraan verbonden kosten zijn voor rekening Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bevoegd bij de keuring door Opdrachtgever of derden aanwezig te zijn of zich te doen vertegenwoordigen; Opdrachtgever kan dit van hem verlangen.
- 5.19 Afgekeurde bouwstoffen worden zo spoedig mogelijk afgezonderd en van het werk verwijderd, ook indien zij reeds mochten zijn verwerkt. Afkeuring van voor verwerking bestemde materialen of afkeuring van aangevoerde of in het werk vervaardigde onderdelen, ontheffen Opdrachtnemer niet van zijn verplichting tot tijdige (op)levering.
- 5.20 De uit het werk komende oude bouwstoffen worden eigendom van Opdrachtnemer en dienen door hem te worden weggevoerd, tenzij Opdrachtgever heeft aangegeven de bouwstoffen te willen behouden. Deze bouwstoffen worden eigendom van Opdrachtgever en dienen door Opdrachtnemer naar een door Opdrachtgever aangewezen plek te worden gebracht.

## **Stelposten**

- 5.21 Onder stelposten worden verstaan de in de overeenkomst als zodanig aangeduide geldbedragen, welke in de 'aanneemsom' zijn begrepen en ten laste waarvan nader in de overeenkomst beschreven uitgaven worden gebracht.
- 5.22 Indien de som van de uitgaven, die ten laste van de stelposten worden gedaan, hoger of lager blijkt te zijn dan het bedrag van die stelpost, zal de afwijking als meer- of minderwerk worden verrekend.

## **Artikel 6 - Technische uitvoeringsvoorschriften**

- 6.1 Bij de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden dient de Opdrachtnemer de volgende technische voorschriften in acht te nemen:
- a. De voorschriften en normen zoals die zijn opgenomen in de bij de opdracht behorende werkomschrijving.
  - b. De technische voorschriften uit de geldende STABU-Standaard.
  - c. De geldende wettelijke voorschriften en overheidsbeschikkingen.
  - d. De geldende eisen van regionale netbeheerders.
  - e. De Nederlandse Normen van de Stichting Nederlands Normalisatie Instituut (NEN normen).

## **Artikel 7 - Meer- en minderwerk**

- 7.1 Indien de Opdrachtnemer constateert dat de op de opdrachtbon of in de opdrachtbrief beschreven werkzaamheden niet toereikend zijn om de geconstateerde gebreken te verhelpen, dient hij dat direct te melden aan de Opdrachtgever. Hetzelfde geldt in geval het verhelpen van de geconstateerde gebreken minder inzet van middelen vraagt dan op de opdrachtbon of in de opdrachtbrief was voorzien.
- 7.2 Na de melding als bedoeld in lid 1 van dit artikel geeft de Opdrachtgever aan of er sprake kan zijn van een meer- c.q. minderwerkopdracht. Dan worden ook eventuele kostenconsequenties doorgesproken. Indien de meerwerkopdracht door partijen is ondertekend, is daarmee de goedkeuring van de Opdrachtgever voor de uitvoering van het meerwerk gegeven.
- 7.3 In geval van meer- of minderwerk dient de daarop betrekking hebbende factuur vergezeld te gaan van de in lid 2 van deze bepaling bedoelde bevestiging.

## **Artikel 8 - Verantwoordelijkheden na oplevering**

- 8.1 De Opdrachtnemer blijft gedurende een onderhoudstermijn van drie maanden na de dagtekening van het opleveringsformulier gehouden op eerste aanzegging van de Opdrachtgever alle gebreken, welke binnen deze termijn aan de dag treden, te herstellen.
- 8.2 Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel blijft de Opdrachtnemer na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde onderhoudstermijn aansprakelijk voor gebreken, die voor zijn rekening komen en die door de Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dan wel bij de oplevering redelijkerwijs niet te onderkennen waren.
- 8.3 Het bepaalde in de leden 1 en 2 van dit artikel laat onverlet de gelding van kwaliteitsgaranties, zoals beschreven in Bijlage 2. De Opdrachtnemer verbindt zich onvoorwaardelijk voor zijn rekening alle voorkomende gebreken aan de gegarandeerde onderdelen op eerste aanzegging van de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te herstellen. Indien de Opdrachtnemer de gemelde gebreken niet binnen de dan gestelde termijn hersteld heeft, dan is de Opdrachtgever vrij de gebreken op kosten van de Opdrachtnemer te herstellen onverminderd de in de overeenkomst gestelde voorwaarden. Voorts is de Opdrachtgever vrij zo nodig zelf de onderhoudswerkzaamheden aan het desbetreffende onderdeel uit te voeren dan wel door een derde te laten uitvoeren. De in de Bijlage 2 genoemde garanties voor onderdelen en de eventuele uitzonderingen hierop, laten onverlet de verplichtingen van de Opdrachtnemer in de onderhoudstermijn en de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer na de oplevering. De verlangde garantie moet gelden vanaf de datum van oplevering van het werk tot aan het einde van de overeengekomen garantietermijn.

## **Artikel 9 - Schade tijdens uitvoering**

- 9.1 Alle schades veroorzaakt in verband met, en voortvloeiend uit de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, onverminderd de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer uit hoofde van wet, overeenkomst of gebruik.
- 9.2 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schades, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel.
- 9.3 De Opdrachtnemer dient terstond alle schadegevallen, zoals bedoeld in lid 1 en 2 van dit artikel te melden bij de Opdrachtgever.

## Artikel 10 – CAR-verzekering

10.1 De Opdrachtnemer dient een CAR-verzekering af te sluiten, tenzij partijen anders overeenkomen. De verzekering dient aan het hieronder in lid 2 tot en met lid 11 gestelde te voldoen.

10.2 De CAR-verzekering dient dekking te bieden voor de volgende risico's:

- Schade aan het werk:
  - a. Tot en met de dag van de oplevering van het werk zijn verzekerd de risico's van verlies of beschadiging van het werk, met inbegrip van de fundering, alsmede de bouwstoffen en bouwmaterialen die ten behoeve van het werk aanwezig zijn op het werk dan wel op het door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde werkterrein en eventueel op een ander niet beschikbaar gesteld werkterrein, dat de Opdrachtnemer voor de uitvoering van het werk en/of de opslag van bouwstoffen ten behoeve van het werk in gebruik heeft.
  - b. Als er sprake is van transport van bouwstoffen tussen afzonderlijke werkterreinen als omschreven in lid 1 sub a. van dit artikel, wordt het transportrisico van voor het werk bestemde bouwstoffen, die blijvend in het werk worden opgenomen, uitdrukkelijk meeverzekerd.
  - c. Gedurende de overeengekomen onderhoudstermijn is verzekerd de materiële schade, waarvan de oorzaak ligt in de periode tot aan de oplevering van het werk, of verband houdt met werkzaamheden uitgevoerd uit hoofde van verplichtingen op grond van (onderhouds)bepalingen in de overeenkomst.
- In de verzekeringsvoorwaarden is uitdrukkelijk bepaald dat onder de verzekering ook zijn inbegrepen de risico's van verlies of beschadiging uit eigen gebrek, inclusief verlies of beschadiging van het door eigen gebrek direct getroffen onderdeel en van verlies of beschadiging ten gevolge van constructiefouten, fouten in het ontwerp, ondeugdelijke materialen en onvoldoende deskundigheid, één en ander met terzijdestelling van het bepaalde in de artikelen 7:951 en 7:952 Burgerlijk Wetboek.
- Aansprakelijkheid: De verzekering omvat mede de aansprakelijkheid van alle bij het werk betrokken partijen en hun werknemers voor schade, die door of in verband met de uitvoering van het werk en/of van onderhoudsverplichtingen is toegebracht aan het werk en/of aan eigendommen van de Opdrachtgever, alsmede voor schade en/of letsel toegebracht aan derden. Alle bij de uitvoering van het werk betrokken partijen en hun werknemers worden tegenover elkaar als derden aangemerkt.

- Schade aan bestaande eigendommen van de Opdrachtgever: de verzekering omvat mede, op premier-risque basis, schade aan en/of verlies of vernietiging van bestaande eigendommen van de Opdrachtgever, mits deze schade, dit verlies of de vernietiging is veroorzaakt door of in verband met de uitvoering van het werk en/of de onderhoudsverplichtingen.
- Schade aan eigendommen van de directie en personeel van verzekerden: de verzekering omvat mede, op premier-risque basis, schade aan en/of verlies of vernietiging van op het werk aanwezige eigendommen van de directie en van personeel van verzekerden.

#### 10.3 Voorts moet de CAR-verzekering voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De verzekering duurt voort van de aanvang van het werk tot en met de datum van oplevering van het werk. Als een onderhoudstermijn is overeengekomen, zal de verzekering zonder onderbreking voortduren, totdat deze onderhoudstermijn is beëindigd.
- In het verzekerde bedrag met betrekking tot het werk zijn de volgende posten opgenomen:
  - 'aanneemsommen';
  - honoraria;
  - verschotten;
  - kosten van directie en toezicht van architect en adviseurs;
  - waarde van beschikbaar gestelde bouwstoffen;
  - omzetbelasting;
  - afmakingscourtage.
- De verzekering geschiedt tot een zodanig bedrag, dat uit de schadevergoeding tevens kunnen worden voldaan de kosten van opruiming, herstel of vervanging van hetgeen is beschadigd of verloren gegaan, alsmede de voor de opruiming, het herstel of de vervanging gemaakte kosten van voorbereiding, leiding en toezicht, ook van de directie.

#### 10.4 Het eigen risico is niet hoger dan:

- € 750,- voor schade aan het werk;
- € 750,- voor aansprakelijkheid;
- € 750,- voor schade aan bestaande eigendommen van de Opdrachtgever;
- € 750,- voor schade aan eigendommen van de directie en van personeel van verzekerden;
- € 1.250,- voor schade aan keten, loodsen, gereedschappen en hulpmaterieel. In totaal zal als eigen risico per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen die uit een en dezelfde oorzaak voortvloeien, nooit meer op de uitkering in mindering worden gebracht dan € 1.500,-.
- Het eigen risico komt ten laste van de Opdrachtnemer, tenzij de schade op grond van de overeenkomst in de risicosfeer van de Opdrachtgever ligt.

10.5 De polis vermeldt de Opdrachtnemer als verzekeringnemer. Naast de Opdrachtnemer zullen als verzekerden worden aangewezen:

- Opdrachtgever
- Directie
- Onderaannemer(s)
- Installateur(s)
- Architect(en)
- Adviseur(s)
- Constructeur(s)
- Personeel van de verzekerden

Ook nevenopdrachtnemers worden uitdrukkelijk meeverzekerd.

10.6 In de verzekeringsvoorwaarden is uitdrukkelijk bepaald dat in geval van schade aan de in de vorige leden omschreven goederen, de uitkering zal geschieden aan degenen aan wie de goederen toebehoren, als verzekerden. In elk geval zal de verzekeringsmaatschappij schadevergoedingen voor derden en/of de Opdrachtgever direct aan de Opdrachtgever uitkeren. De Opdrachtnemer cedeert bij aanvaarding van de opdracht aan de Opdrachtgever alle rechten en aanspraken uit de polis. De Opdrachtgever zal de hier bedoelde cessie betekenen aan de verzekeraar.

10.7 De Opdrachtgever betaalt de vergoeding, die hem ingevolge het vorige lid is uitgekeerd, door aan de Opdrachtnemer naar gelang deze met de opruiming, het herstel of de vervanging vordert, behoudens dat deel van de vergoeding dat de Opdrachtgever toekomt uit hoofde van voor zijn rekening komende kosten en de voor zijn rekening komende uitkering aan derden.

10.8 In de verzekeringsvoorwaarden is uitdrukkelijk opgenomen dat de verzekeringsmaatschappij een door haar betaalde schade niet zal verhalen op een verzekerde.

10.9 De Opdrachtnemer zal bedingen dat in geval van opschorting van de dekking of de beëindiging van de verzekering wegens niet of niet tijdig betalen van de premie, of om welke andere reden dan ook, de verzekeraar hiervan per aangetekende brief aan de Opdrachtgever mededeling zal doen en dat de verzekering na verzending van bedoelde brief nog 14 dagen zal doorlopen, gedurende welke periode de Opdrachtgever het recht heeft op kosten van de Opdrachtnemer een nieuwe verzekering op dezelfde voorwaarden te sluiten. De uit dien hoofde betaalde premie en kosten worden op de 'aanneemsom' ingehouden.

- 10.10 De Opdrachtnemer geeft het bewijsstuk, waaruit het sluiten van de vereiste verzekering en het betalen van de premie blijkt en de voorwaarden die op de verzekering van toepassing zijn, vóór de aanvang van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever in bewaring.
- 10.11 Indien de Opdrachtnemer een doorlopende CAR-verzekering heeft, dient de Opdrachtnemer door middel van een verklaring van de verzekeraar aan te tonen, dat de werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst gedekt zijn.

## **Artikel 11 - Wet ketenaansprakelijkheid/Verleggingsregeling BTW**

- 11.1 Opdrachtnemer dient te beschikken over en steeds op eerste verzoek van Opdrachtgever te overleggen:
- a. Zijn vestigingsvergunning, voor zover vereist;
  - b. Een recent uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel;
  - c. Een geldig identiteitsbewijs en loonstaten van alle op het werk in te zetten arbeidskrachten;
  - d. Manurenregister, welke per werknemer van opdrachtnemer naam, sofinummer, loonheffingsnummer Belastingdienst en aantal gewerkte uren per datum vermeldt;
  - e. Een G-rekening en de schriftelijke G-rekeningovereenkomst.
- 11.2 De Opdrachtnemer dient op het eerste verzoek van Opdrachtgever de meest recente verklaringen van de Belastingdienst te verstrekken omtrent zijn betalingsgedrag ter zake van de afdracht van loonheffing en premies werknemersverzekeringen. Na voltooiing van de opdracht overhandigt Opdrachtnemer op eerste verzoek een kopie van het manurenregister, identiteitsbewijzen en van de loonstaten als bedoeld in de onderdelen 11.1 sub c en d.
- 11.3 De Opdrachtnemer mag bij de uitvoering van het werk slechts gebruik maken van Onderaannemers, indien hij daarvoor de voorafgaande schriftelijke goedkeuring heeft gekregen van de Opdrachtgever. Alle voor het werk in te schakelen Onderaannemers moeten in ieder geval beschikken over een geblokkeerde rekening (G-rekening), zoals bedoeld in de Uitvoeringsregeling Inleners-, keten-, en Opdrachtgeversaansprakelijkheid 2004. De Opdrachtnemer blijft niettemin tegenover de Opdrachtgever voor bedoelde Onderaannemers ten volle verantwoordelijk. De Opdrachtnemer mag bij de uitvoering van het werk slechts gebruik maken van ZZP-ers indien hij daarvoor de voorafgaande schriftelijke goedkeuring heeft gekregen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de ZZP-er er beide voor in staan dat de ZZP-er het werk niet zal uitbesteden aan een derde. De ZZP-er en de Opdrachtnemer dienen op eerste verzoek van Opdrachtgever beiden schriftelijk te verklaren dat de ZZP-er het werk niet zal uitbesteden aan een derde.



- 11.4 De Opdrachtnemer mag bij de uitvoering van het werk slechts gebruik maken van personeel dat hem door derden ter beschikking is gesteld, indien hij daarvoor de voorafgaande schriftelijke goedkeuring heeft verkregen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer blijft niettemin tegenover de Opdrachtgever voor bedoeld personeel ten volle verantwoordelijk.
- 11.5 De Opdrachtnemer verschaft zo spoedig mogelijk na de opdracht van het werk de gegevens die de Opdrachtgever nodig heeft, om te kunnen voldoen aan de hem in de Uitvoeringsregeling Inleners-, keten-, en Opdrachtgeversaansprakelijkheid 2004 opgelegde verplichtingen, in het bijzonder ten aanzien van storting op de G-rekening.
- 11.6 Van elke declaratie van de Opdrachtnemer zal het gedeelte, dat betrekking heeft op in verband met het werk verschuldigde loonheffing en premies werknemersverzekeringen, worden gestort op de G-rekening van de Opdrachtnemer.  
Het loonkostenaandeel verschilt per branche en per opdracht en zal in overleg met opdrachtgever worden vastgesteld. Indien partijen in de overeenkomst geen andere afspraken maken, geldt een percentage van 40% van het loonkostenaandeel van de desbetreffende termijnbetaling.  
Onverminderd het vorenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd genoemd percentage te wijzigen indien zij op grond van de haar ten dienste staande gegevens redelijkerwijs tot het oordeel kan komen dat door Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de overeenkomst in feite een hoger bedrag aan sociale verzekeringspremies en loonbelasting verschuldigd zal zijn dan is vastgesteld.
- 11.7 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd het gedeelte van de facturen, dat betrekking heeft op de door de Opdrachtnemer verschuldigde loonheffing en premies werknemersverzekeringen, rechtstreeks aan de Belastingdienst te voldoen. De Opdrachtgever zal deze stortingen in mindering brengen op de door hem verschuldigde termijnen van de aanneemsom. Voordat de Opdrachtgever daartoe overgaat, zal hij de Opdrachtnemer daarover schriftelijk inlichten.
- 11.8 De Opdrachtnemer is tegenover de Opdrachtgever gehouden te voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen tot afdracht van loonheffingen die verband houden met het opgedragen werk.
- 11.9 Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan de delen van zijn vorderingen op de Opdrachtgever, die op de G-rekening te storten bedragen betreffen, te cederen dan wel te verpanden.
- 11.10 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle eventuele aanspraken, die door de Belastingdienst worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van Onderaannemers.

- 11.11 De hierboven opgenomen bepalingen dienen door de Opdrachtnemer te worden opgenomen in door hem ter zake van het werk af te sluiten overeenkomsten met Onderaannemers.
- 11.12 Indien Opdrachtgever door de Belastingdienst is aangesproken tot betaling van niet betaalde belastingen en premies door de Opdrachtnemer of door de Opdrachtnemer op grond van artikel 11.3 ingeschakelde Onderaannemers of door de Opdrachtnemer ingeschakelde arbeidskrachten, heeft Opdrachtgever ter zake een verhaalsrecht op Opdrachtnemer. Dit verhaalsrecht bedraagt, in afwijking van artikel 55 lid 1 en 2 Invorderingswet, het gehele bedrag dat door Opdrachtgever aan de Belastingdienst is betaald vermeerderd met wettelijke rente en overige kosten waaronder de volledige kosten van juridische bijstand.
- 11.13 Opdrachtgever heeft ook een verhaalsrecht op Opdrachtnemer, wanneer Opdrachtnemer nalatig is in de nakoming van zijn CAO-verplichting jegens zijn werknemers en Opdrachtgever ter zake wordt aangesproken. In dat geval is de omvang van de vordering van Opdrachtgever het door Opdrachtgever betaalde bedrag vermeerderd met wettelijke rente en overige kosten waaronder de volledige kosten van juridische bijstand.
- 11.14 Indien de Opdrachtnemer failliet is verklaard mag de Opdrachtgever al haar betalingsverplichtingen aan Opdrachtnemer direct opschorten. Dit opschortingsrecht vervalt pas zodra Opdrachtgever een schriftelijke verklaring van de Belastingdienst heeft ontvangen waaruit naar het oordeel van Opdrachtgever blijkt dat hij op grond van de Wet Ketenaansprakelijkheid niet aansprakelijk kan worden gesteld voor door Opdrachtnemer niet afgedragen belastingen en/of premies.
- 11.15 Op alle krachtens art. 2.1 gesloten overeenkomsten wordt geacht de Wet Ketenaansprakelijkheid en de verleggingsregeling uit de Wet Omzet Belasting van toepassing te zijn. Indien Opdrachtnemer van mening is dat dit voor de door hem uit te voeren opdracht niet geldt, dan kan hij schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtgever verzoeken om ontheffing van dit artikel en de overige specifiek daarmee gemoeide bepalingen uit deze voorwaarden. Opdrachtgever blijft in geval van gerede twijfel gerechtigd om toepassing van de Wet Ketenaansprakelijkheid en de verleggingsregeling te verlangen.
- 11.16 Voor toepassing van de regeling in artikel 11 wordt onder de geblokkeerde rekening (G-rekening) als omschreven in artikel 11.3, mede verstaan het door de Opdrachtnemer aan te houden depot bij de Belastingdienst, zoals bedoeld bij inwerkingtreding van het wetsvoorstel “vervanging g-rekeningstelsel door depotstelsel” (Kamerstukken 31301).

## **Artikel 12 – Wet arbeid vreemdelingen**

- 12.1 Opdrachtnemer staat er voor in dat hij alle hem in het kader van de Wet arbeid vreemdelingen opgelegde verplichtingen tijdig en correct zal nakomen.
- 12.2 Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de verplichtingen die hem op grond van het vorige lid van dit artikel zijn opgelegd ook op te leggen aan alle Onderaannemers die hij ten behoeve van de uitvoering van het werk inschakelt en de nakoming van deze verplichting ten genoegen van Opdrachtgever aan te tonen.
- 12.3 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de mogelijke gevolgen, daaronder uitdrukkelijk doch niet uitsluitend begrepen de oplegging van een eventuele administratieve boete, ingeval van een tekortkoming in de nakoming van de in de vorige leden opgelegde verplichtingen.

## **Artikel 13 - Betaling**

- 13.1 Betaling vindt plaats binnen dertig dagen nadat een factuur bij de Opdrachtgever in goede orde is binnengekomen en door of namens de Opdrachtgever is vastgesteld dat de desbetreffende opdracht naar behoren is afgehandeld, dan wel in geval van overeengekomen betaling in termijnen, door of namens de Opdrachtgever is vastgesteld dat de factuur conform het overeengekomen betalingschema is uitgereikt en dat de ingediende (termijn) factuur overeenkomstig is met het (tot dan) naar behoren uitgevoerde werk.
- 13.2 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd haar betalingsverplichting op te schorten, indien Opdrachtnemer enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst en onderhavige algemene voorwaarden niet (meer) nakomt.
- 13.3 Opdrachtgever heeft het recht het bedrag van de factuur te verminderen met bedragen die de Opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever.
- 13.4 Opdrachtnemer doet hierbij onvoorwaardelijk en onherroepelijk afstand van een eventueel hem toekomend recht op retentie en reclame.
- 13.5 De ‘aanneemsom’ is prijsvast einde werk, tenzij partijen anders overeenkomen. De Risicoregeling voor Woning- en Utiliteitsbouw 1991 is niet van toepassing.

## Artikel 14 - Facturen

- 14.1 Facturen dienen te voldoen aan de geldende vereisten uit de Wet op de omzetbelasting 1968. Daarnaast dient Opdrachtnemer op de facturen in ieder geval de volgende gegevens duidelijk en overzichtelijk te vermelden:
- a. Het nummer van de opdrachtbrief of opdrachtbon, waarvoor wordt gefactureerd;
  - b. Juiste tenaamstelling Opdrachtgever, zoals blijkt uit de opdrachtbrief/het onderhoudscontract;
  - c. De contactpersoon van Opdrachtgever;
  - d. Het adres of de clusternummer(s) waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd, waarvoor wordt gefactureerd;
  - e. Het bedrag (exclusief BTW) dat op de gewone rekening van de Opdrachtnemer moet worden gestort, het loonsombedrag voor de loonheffingen dat begrepen is in het factuurbedrag (excl. BTW), alsmede het percentage en het bedrag van de loonsom (excl. BTW) dat door de Opdrachtgever op de geblokkeerde G-rekening van Opdrachtnemer moet worden overgemaakt;
  - f. Het nummer van de G-rekening van de Opdrachtnemer alsmede de naam van de bankinstelling.
  - g. Een uitsplitsing van loon, materiaal en materieel;
  - h. Datum of periode van uitvoering;
  - i. Het toepasselijke BTW tarief (6% of 21% dan wel het alsdan geldende);
  - j. Dat de BTW wordt verlegd.
- 14.2 Facturen die niet voldoen aan de in lid 1 van dit artikel gestelde voorwaarden, worden door de Opdrachtgever niet geaccepteerd en onder aangeven van de reden van weigering aan de Opdrachtnemer geretourneerd. De geldende betalingstermijn neemt dan pas een aanvang nadat Opdrachtgever een factuur heeft ontvangen die wel aan de in 13.1 en 13.2 gestelde vereisten voldoet.
- 14.3 Facturen moeten aan Opdrachtgever worden toegezonden uiterlijk 14 dagen na oplevering van het werk.

## Artikel 15 - Arbeidsomstandigheden

- 15.1 De Opdrachtnemer is in het kader van de uitvoering van het werk gehouden alle hem ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet, het Arbeidsomstandighedenbesluit en daaruit voortvloeiende c.q. daarmee samenhangende regelingen en voorschriften opgelegde verplichtingen, tijdig en correct na te komen. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden, die verband houden met het niet, niet tijdig of niet correct nakomen van deze verplichtingen.
- 15.2 Elk jaar, en in ieder geval bij opdrachtverstrekking, dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de door hem op basis van artikel 5 van de Arbeidsomstandighedenwet op te stellen algemene Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) mede is afgestemd op de uit het overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden en daarin verwoorde rechten en verplichtingen. De Opdrachtnemer kan dit aantonen door:
- het ter hand te stellen van een door de Arbo-dienst goedgekeurde RI&E, of
  - het overleggen van een Veiligheids Certificaat Opdrachtnemers (VCA), waarop de werkzaamheden uit de overeenkomst vermeld staan, of
  - het overleggen van een verklaring van een gecertificeerde Arbo-dienst, waarin zij verklaart dat de Opdrachtnemer zijn RI&E mede heeft afgestemd op de werkzaamheden uit het contract.
- De Opdrachtnemer zal de werkzaamheden uitvoeren overeenkomstig de in de RI&E of VCA aangegeven procedures en werkwijzen.
- 15.3 Wanneer voortvloeiend uit de opgedragen werkzaamheden een Veiligheids- en Gezondheidsplan en/of een Veiligheids- en Gezondheidsdossier (V&G) moet worden opgesteld, dan wel coördinatoren moeten worden aangewezen, is de Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk.
- 15.4 Wanneer sprake is van een Veiligheids- en Gezondheidsplan, zal de Opdrachtnemer instaan voor de tijdige, correcte en volledige uitvoering daarvan.
- 15.5 Bij overeenkomst kan de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever aangewezen worden als coördinator in de zin van de Arbeidsomstandighedenwet.
- 15.6 Wanneer sprake is van de aanwijzing van een coördinator uitvoeringsfase, en de aanwijzing daarvan wordt opgedragen aan de Opdrachtnemer, zal deze ervoor instaan, dat de door de aangestelde coördinator(en) uit te voeren taken, zoals omschreven in artikel 2.31 van het Arbeidsomstandighedenbesluit, tijdig, correct en volledig zullen worden uitgevoerd.

- 15.7 Indien de Opdrachtnemer of coördinator uitvoeringsfase tijdens de werkzaamheden bijzondere risico's of bouwkundige en technische kenmerken signaleert, die afwijken van de risico's of kenmerken aangegeven in de opdracht, die voor de veiligheid en gezondheid van werknemers bij toekomstige onderhoudswerkzaamheden van belang zijn, dient hij deze schriftelijk te melden aan de Opdrachtgever. Deze melding is te beschouwen als V&G-dossier uitvoeringsfase.

#### **Artikel 16 - Melding Inspectie SZW**

- 16.1 Indien uit de planning van de Opdrachtnemer blijkt dat de werkzaamheden langer zullen duren dan 500 mandagen of gedurende meer dan dertig dagen wordt gewerkt met tenminste 20 werknemers gelijktijdig, draagt de Opdrachtnemer zorg voor de melding aan de directeur van de Inspectie SZW. Het meldingsformulier dient zichtbaar op het werkterrein te worden opgehangen.

#### **Artikel 17 - Milieu**

- 17.1 Wanneer bij de uitvoering van het werk voorwerpen of stoffen worden aangetroffen, waarvan de aanwezigheid niet in de werkomschrijvingen is vermeld en waarvan redelijkerwijs geacht kan worden dat deze schade kunnen toebrengen aan personen, goederen of het milieu, dan brengt de Opdrachtnemer dit onmiddellijk ter kennis van de aangewezen vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt terstond, zo mogelijk in overleg met genoemde vertegenwoordiger van de Opdrachtgever, de door de omstandigheden vereiste veiligheidsmaatregelen.

#### **Artikel 18 - Geschillenbeslechting**

- 18.1 Op elke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Eventuele geschillen die in het kader van de uitvoering van door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer opgedragen werkzaamheden mochten ontstaan, zullen voor zover zij in der minne niet kunnen worden geschikt, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Breda.
- 18.3 In afwijking van lid 2 van dit artikel kunnen partijen in voorkomende gevallen gezamenlijk kiezen voor geschillenbeslechting door middel van arbitrage. Alsdan zal een akte van compromis worden gesloten.

## Artikel 19 - Opschorting, ontbinding en schadevergoeding

19.1 De Opdrachtgever is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, onder meer indien:

- Opdrachtnemer na deugdelijk in gebreke te zijn gesteld de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel hij van rechtswege in verzuim is geraakt;
- na het sluiten van de overeenkomst de Opdrachtgever ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtnemer de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtnemer slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- Opdrachtnemer bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- de Opdrachtnemer in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of een verzoek van de Opdrachtnemer/natuurlijke persoon door de rechtbank wordt ingewilligd tot het van toepassing verklaren van de schuldsaneringsregeling of door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest;
- de Opdrachtnemer om andere reden diens onderneming staakt.

19.2 In geval de overeenkomst op grond van het eerste lid ontbonden wordt, kan de Opdrachtnemer geen aanspraak kan maken op eventueel hieruit voortvloeiende schades c.q. kosten. Door de ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

19.3 Een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde duur kan door de Opdrachtgever te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, tenzij schriftelijk in de overeenkomst anders is bepaald. Indien de Opdrachtgever van deze bevoegdheid gebruik maakt is zij niet gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met de opzegging van de overeenkomst.

- 19.4 De Opdrachtgever is verder bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 19.5 Onverminderd het recht op ontbinding behoudt de Opdrachtgever steeds het recht om schadevergoeding te vorderen, waaronder uitdrukkelijk mede begrepen alle kosten van sommaties, juridische en technische adviseurs en de kosten van procedures.

## **Artikel 20 - Wijziging rechtspersoon Opdrachtnemer**

- 20.1 In geval van verandering van (de zeggenschap in) de rechtspersoon van de Opdrachtnemer, blijft de Opdrachtnemer onverminderd gebonden aan zijn verplichtingen uit de met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk wordt overeengekomen. In geval van een dergelijke verandering is de Opdrachtnemer verplicht dit onmiddellijk schriftelijk kenbaar te maken aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever is in een dergelijk geval gerechtigd de overeenkomst op te zeggen.

## **Artikel 21 - Gedragsregels**

- 21.1 Iedere werknemer van de Opdrachtnemer (hierna te noemen: de werknemer) en Onderaannemer 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 de Opdrachtnemer. Deze legitimatie wordt desgevraagd aan de bewoner getoond.
  2. De werknemer informeert de bewoner bij binnenkomst of voor aanvang van de werkzaamheden over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarover gemaakte afspraak.
  3. De opgedragen werkzaamheden mogen alleen op werkdagen en in overleg met de bewoner(s) tussen 7.30 en 18.00 uur worden uitgevoerd. Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten voornoemde tijdsperiode, dient vooraf toestemming te worden verkregen van de Opdrachtgever en bewoner.  
Dit geldt niet voor reparaties en/of het verhelpen van storingen, waarbij de veiligheid en het comfort van bewoners in hoge mate in het geding is, aan glazen ruiten, liftinstallaties, automatische toegangsdeuren, hydrofoorinstallaties, CV- en warmwaterinstallaties.



4. De werknemer voert de werkzaamheden op voortvarende en correcte wijze uit.
5. De werknemer meldt eventueel door hem geconstateerde, direct met het werk verbandhoudende, dan wel veroorzaakte schade aan de bewoner en Opdrachtgever.
6. Bij het tijdelijk verlaten van het onderhoudsadres meldt de werknemer de bewoner wanneer de werkzaamheden worden hervat.
7. De werknemer informeert bij het verlaten van het onderhoudsadres, of de bewoner tevreden is.
8. De werknemer zorgt dat hij gepaste werkkleding draagt en dat zijn uiterlijk verzorgd is.
9. De werknemer gebruikt geen alcohol of drugs voor of tijdens het werk en bezigt geen onwelvoeglijke taal.
10. De werknemer rookt niet tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in de woning of in andere ruimten, behorend tot de eigendommen van de Opdrachtgever.
11. De werknemer gebruikt geen radio, mp3 speler of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
12. 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 opgeruimd en afgevoerd. Tijdens de uitvoering van werkzaamheden in de woning die langer duren dan 1 werkdag laat de werknemer aan het eind van elke werkdag de woning opgeruimd en bezemschoon achter.
13. De werknemer neemt afdoende maatregelen ter bescherming van eigendommen van bewoners of derden tegen vervuiling of beschadiging.
14. De werknemer kan slechts gebruik maken van voorzieningen van de bewoner, zoals toilet, badkamer, elektriciteit, water en gas indien deze op het werk niet aanwezig zijn, met uitdrukkelijke toestemming van de bewoner.

15. De werknemer gaat niet met de bewoner of derden in discussie over onderwerpen die de belangen van de Opdrachtgever kunnen schaden. Het is de werknemer uitdrukkelijk niet toegestaan zich op enigerlei wijze ten opzichte van de huurder/bewoner of diens vertegenwoordiger te uiten omtrent de onderhoudstoestand van de woning of de keuze van de uit te voeren werkzaamheden, dan wel enig ander waardeoordeel hieromtrent te geven.
16. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd van Opdrachtnemer een schriftelijk verklaring te verlangen waaruit blijkt dat de werknemer bekend is met en zich zal houden aan de gedragsregels omschreven in artikel 21.1.
17. Van alle op het werk aanwezige werknemers van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij tijdens het werk zoveel mogelijk de Nederlandse taal zullen spreken. Er mag echter nooit sprake zijn van een taalbarrière.
18. Als de Opdrachtnemer sleutels in bruikleen krijgt van de Opdrachtgever om toegang te krijgen tot de O.g.e. voor het uitvoeren van werkzaamheden, dient hiervoor een sleuteluitgifte verklaring door de Opdrachtnemer te worden ondertekend. Nadat de werkzaamheden zijn voltooid waarvoor de sleutels zijn uitgeleend levert de Opdrachtnemer de sleutels weer in bij de Opdrachtgever. Indien sleutels zoek raken tijdens de periode dat de Opdrachtnemer deze in zijn bezit heeft komen alle kosten voor aanschaf nieuwe sleutels inclusief het vervangen van sloten voor rekening van de Opdrachtnemer.
19. De werknemer van de Opdrachtnemer informeert de bewoner schriftelijk of telefonisch (afhankelijk van de omvang en urgentie van de werkzaamheden) voorafgaand aan de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.

## Niet Planmatig onderhoud (Reparatieonderhoud en/of Verhuisonderhoud)

### Artikel 22 - Totstandkoming overeenkomst

- 22.1 Opdrachten tot het verrichten van niet-planmatige onderhoudswerkzaamheden worden verleend door werkopdrachtbonnen. De opdracht wordt geacht te zijn verstrekt bij ontvangst van de opdrachtbon door de Opdrachtnemer.
- 22.2 Schades of storingen aan glazen en ruiten, centrale verwarming, warmwatervoorziening of riool kunnen door de huurder rechtstreeks dan wel via de reparatielijn van Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer worden gemeld. In andere gevallen worden klachten rechtstreeks bij de Opdrachtgever gemeld.
- 22.3 De Opdrachtnemer mag geen werkzaamheden uitvoeren zonder een opdrachtbon met werkomschrijving van de Opdrachtgever.
- 22.4 Indien op de opdrachtbon een afspraak staat vermeld, dient de Opdrachtnemer zich aan die afspraak te houden. Indien dit niet mogelijk is neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever en de betreffende bewoner.  
Indien op de opdrachtbon geen afspraak staat vermeld, dient de Opdrachtnemer na ontvangst van de opdrachtbon een afspraak te maken met de betreffende bewoner binnen de tijd zoals aangegeven door KWH.  
De opgedragen werkzaamheden dienen te worden afgehandeld binnen de periode die correspondeert met de aangegeven 'gereeddatum' op de opdrachtbon.  
De afspraak dient te worden gemaakt in een bloktijd van maximaal 2 uur. Na het maken van de afspraak dient Opdrachtnemer deze aan de Opdrachtgever kenbaar te maken.  
De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever steeds nauwlettend op de hoogte te houden van de status van de klacht en dient deze na het gereed komen direct gereed te melden bij Opdrachtgever via de reparatielijn, e-mail of aannemersmodule.
- 22.5 Wanneer de opdracht telefonisch en/of buiten kantooruren wordt verstrekt, zal de Opdrachtnemer deze opdracht vooruitlopend op het ontvangen van de opdrachtbon ten spoedigste in uitvoering nemen.
- 22.6 De Opdrachtgever is nimmer jegens de Opdrachtnemer aansprakelijk voor eventuele financiële consequenties die het gevolg zijn van het niet nakomen van gemaakte afspraken door de bewoners/huurders.

## **Artikel 23 - Aanvang werkzaamheden**

- 23.1 In geval van Reparatieonderhoud in bewoonde woningen dient met de opgedragen werkzaamheden te worden aangevangen voor of op de door Opdrachtgever aangegeven uiterste aanvangsdatum. De opgedragen werkzaamheden dienen gereed te zijn op de uiterste datum die op de opdrachtbon staat vermeld. De werkzaamheden dienen aaneengesloten in de tijd te worden uitgevoerd. Opdrachtnemer zal er naar streven de werkzaamheden binnen één bezoek uit te voeren.
- 23.2 In geval van Verhuisonderhoud dienen de opgedragen werkzaamheden eveneens gereed te zijn op de uiterste datum die op de opdrachtbon staat vermeld. De werkzaamheden dienen aan te vangen zodra de woning leeg aan Opdrachtgever is opgeleverd. De werkzaamheden dienen aaneengesloten in de tijd te worden uitgevoerd.
- 23.3 Wanneer om welke reden dan ook niet voldaan kan worden aan de hierboven in de leden 1 en 2 van dit artikel opgenomen verplichtingen, dient de Opdrachtnemer dat onmiddellijk te melden aan de Opdrachtgever. Tevens dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever te informeren, indien in het kader van de uitvoering met belanghebbenden nadere werkafspraken zijn gemaakt.
- 23.4 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van bewoners/huurders wegens het niet nakomen van gemaakte afspraken of het niet tijdig voltooien van de werkzaamheden.

## **Artikel 24 - Oplevering bij Niet Planmatig onderhoud (Reparatieonderhoud en/of Verhuisonderhoud)**

- 24.1 In geval van Reparatieonderhoud en/of Verhuisonderhoud zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever via de aannemersmodule, via het retourneren van de opdrachtbon, voorzien van een handtekening van de betrokken bewoner, of via email melden wanneer de opgedragen werkzaamheden gereed zijn gekomen. De Opdrachtgever zal de werkzaamheden opnemen/controleren en kan de werkzaamheden zo nodig afkeuren. Het in voorkomende gevallen geen gebruik maken van deze bevoegdheid vermindert absoluut niet de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer voor de deugdelijkheid van de werkzaamheden.
- 24.2 Indien het werk uiterlijk op een bepaalde datum opgeleverd dient te zijn, zal dit op de opdrachtbon worden vermeld. Indien er gewerkt wordt met een opdrachtbon dient de Opdrachtnemer de uitvoerdatum en de gewerkte uren op de opdrachtbon te vermelden. Het werk wordt dan opgeleverd door de Opdrachtgever samen met de Opdrachtnemer. De oplevering wordt vastgelegd op het opleveringsformulier. Op het

opleveringsformulier worden die gebreken vermeld die de Opdrachtnemer nog dient te verhelpen. Deze gebreken dienen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na dagtekening van het opleveringsformulier, te worden verholpen. Daarna controleert de Opdrachtgever of de vermelde gebreken zijn weggenomen en maakt bij goedkeuring een aantekening op het opleveringsformulier.

- 24.3 In geval de opname naar het oordeel van de Opdrachtgever aanleiding geeft tot afkeuring, wordt dit door de Opdrachtgever eveneens vastgelegd op het opleveringsformulier. Op het opleveringsformulier worden de gebreken vermeld die aanleiding hebben gegeven tot de afkeuring. De Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen zo snel mogelijk, uiterlijk binnen drie werkdagen na dagtekening van het opleveringsformulier, verhelpen. Hierna vindt opnieuw een opname plaats volgens de regels als in dit artikel beschreven.
- 24.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 19 kan de Opdrachtgever daarnaast wegens te late oplevering van het werk aan de Opdrachtnemer kortingen op de 'aanneemsom' opleggen. Voor de toepassing van deze bepaling wordt als dag van oplevering aangemerkt de dag, welke door de Opdrachtnemer overeenkomstig het tweede of, in geval van heropneming na onthouding van goedkeuring, het derde lid van dit artikel is opgegeven, mits het werk vervolgens is of geacht wordt te zijn goedgekeurd. De korting bedraagt € 250,- per O.g.e. per kalenderdag. Kortingen worden verbeurd enkel ten gevolge van het verschijnen van de bepaalde dag, zonder dat er een ingebrekestelling nodig is om daarvan te doen blijken. Kortingen en andere bedragen, die ingevolge de overeenkomst door de Opdrachtnemer verschuldigd zijn, worden bij de eerstvolgende betaling ingehouden of op andere wijze op de Opdrachtnemer verhaald.

## **Planmatig onderhoud**

### **Artikel 25- Totstandkoming overeenkomst**

- 25.1 De overeenkomst tot opdracht komt tot stand op het moment dat de opdrachtbrief door de Opdrachtnemer is ontvangen en een afschrift van de opdrachtbrief, inclusief bijlagen e.d. door de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst is ondertekend en aan de Opdrachtgever is geretourneerd. Bij niet tijdige retourzending van de voor akkoord getekende opdrachtbrief, komt het aanbod te vervallen en wordt geacht geen overeenkomst tot stand te zijn gekomen
- 25.2 Aanbiedingen en prijsopgaven door Opdrachtnemer zijn vast en bindend, totdat alle werkzaamheden voortvloeiend uit de opdracht zijn voltooid en kunnen na de opdracht niet meer worden gewijzigd, tenzij zij betrekking hebben op een door Opdrachtnemer (eventueel tussentijds) te verlenen (extra) korting.

### **Artikel 26 - Aanvang werkzaamheden**

- 26.1 De datum van aanvang van de werkzaamheden en de opleveringsdatum worden schriftelijk overeengekomen. De werkzaamheden dienen aaneengesloten in de tijd te worden uitgevoerd.
- 26.2 Bij signalering van de overschrijding van de opleveringsdatum, dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld en schriftelijk te informeren.

### **Artikel 27 - Oplevering en toezicht**

- 27.1 De Opdrachtgever kan tijdens de uitvoering controles laten uitvoeren door een aangewezen vertegenwoordiger. Een dergelijk toezicht vermindert geenszins de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer voor de deugdelijkheid van de werkzaamheden.
- 27.2 De Opdrachtnemer dient de uitgevoerde werkzaamheden na voltooiing bij de betrokken vertegenwoordiger van de Opdrachtgever gereed te melden. Deze neemt de werkzaamheden op. Wanneer de opname aanleiding geeft tot goedkeuring van het werk, wordt dit door de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever vastgelegd op een opleveringsformulier. Op het opleveringsformulier worden die gebreken vermeld, die de Opdrachtnemer nog dient te verhelpen, maar die niet zo ernstig zijn dat zij een goedkeuring van de werkzaamheden in de weg staan. Deze gebreken dienen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien werkdagen na dagtekening van het opleveringsformulier, te worden verholpen. Een aangewezen vertegenwoordiger van de Opdrachtgever controleert of de vermelde tekortkomingen zijn weggenomen en maakt bij goedkeuring een aantekening op het opleveringsformulier.

- 27.3 In geval de opname aanleiding geeft tot afkeuring, wordt dit door de betrokken vertegenwoordiger van de Opdrachtgever eveneens vastgelegd op het opleveringsformulier. Op het opleveringsformulier worden de gebreken vermeld, die aanleiding hebben gegeven tot de afkeuring. De Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien werkdagen na dagtekening van het opleveringsformulier, verhelpen. Hierna vindt opnieuw een opname plaats volgens de regels als in dit artikel beschreven.
- 27.4 Betaling van de laatste termijn zal pas dan plaats vinden, indien het werk inclusief de opleveringspunten door de aangewezen vertegenwoordiger van de Opdrachtgever is goedgekeurd, of indien afgesproken na het verstrijken van de onderhoudstermijn.

### **Artikel 28 - Vertraging en kortingen**

- 28.1 Bij te late oplevering van het opgedragen werk aan de Opdrachtgever, kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer kortingen op de 'aanneemsom' opleggen zoals beschreven in lid 3 van dit artikel, tenzij er sprake is van overmacht.
- 28.2 Voor de toepassing van deze bepaling wordt als dag van oplevering aangemerkt de dag, waarop door Opdrachtgever overeenkomstig artikel 27.2, of artikel 27.3, het werk is of wordt geacht te zijn goedgekeurd.
- 28.3 De Opdrachtgever is gerechtigd de 'aanneemsom' te korten met een bedrag van 0,5% van de totale 'aanneemsom' met een minimum van €100,- per te laat opgeleverde o.g.e. per dag of gedeelte van een dag dat Opdrachtnemer tekortschiet in het volledig en tijdig opleveren van het werk (zoals omschreven in artikel 27.2).
- 28.4 Onder overmacht als bedoeld in lid 1 van dit artikel wordt niet begrepen ziekte, vakantie of staking van het personeel van de Opdrachtnemer of van haar Onderaannemers, personeelsschaarste bij de Opdrachtnemer of haar Onderaannemers alsmede te late levering van bouwstoffen/materialen door haar leveranciers.

### **Artikel 29 - Zekerheidsstelling**

- 29.1 De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever zeven dagen voor de definitieve opdrachtverlening ten behoeve van de Opdrachtgever zekerheid te stellen in de vorm van een on demand bankgarantie conform de model bankgarantie opgenomen in Bijlage 3. De hoogte van de bankgarantie dient overeen te komen met 10% van de 'aanneemsom', tenzij tussen partijen anders overeengekomen.

- 29.2 De bank dient zich te verbinden op eerste schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever aan deze te betalen hetgeen de Opdrachtgever verklaart te vorderen te hebben.
- 29.3 De bankgarantie dient een duidelijke omschrijving te bevatten van de bank die de garantie afgeeft, alsmede van het werk met het nummer van deze Algemene Voorwaarden en werksomschrijving.
- 29.4 Ook de tijdsduur van de bankgarantie dient te worden vermeld. De bankgarantie dient te lopen vanaf de schriftelijke opdrachtverlening totdat de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan.



## **Bijlage I: Klanttevredenheid en KWH**

Thuisvester werkt continu aan het verbeteren van de interne en externe kwaliteit.

Door middel van specifieke klanttevredenheidsonderzoeken wordt de dienstverlening aan huurders continu gemeten, waarbij de klantbeleving een belangrijk uitgangspunt is. Huurders wordt gevraagd hoe de dienstverlening m.b.t. bijvoorbeeld reparaties, onderhoud, telefonische, digitale en persoonlijke contacten beleefd en gewaardeerd wordt.

Uit deze onderzoeken worden periodiek resultaatrapportages gemaakt voor het management en medewerkers. Uit de rapportages blijken ook de resultaten die geboekt zijn bij de werkzaamheden en dienstverlening van de verschillende aannemers/bedrijven die werkzaamheden voor Thuisvester uitvoeren.

Aannemers/bedrijven (opdrachtnemers) zullen door Thuisvester op de resultaten van de enquêtes worden aangesproken. Waar nodig zullen verbeteracties in gang gezet worden.

Thuisvester is lid van KWH en heeft sinds 29-1-2004 het KWH Huurlabel. Het KWH-Huurlabel is een verbeterinstrument, waarmee Thuisvester professioneel inhoud geeft aan het continu proces van kwaliteitsverbetering. Het KWH-Huurlabel neemt de woonconsument als vertrekpunt en richt zich specifiek op de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Via periodieke metingen beoordeelt KWH of een corporatie voldoet aan de kwaliteitseisen. In deze metingen geven huurders hun oordeel over de dienstverlening van de corporatie en hun relaties, komen anonieme bezoekers langs bij de corporatie en beoordeelt KWH tal van zaken zoals folders, communicatie van de corporatie en haar relaties met haar huurders, behandelen van klachten enz.

In het kader van het KWH Huurlabel dient de Opdrachtnemer dan ook aan de volgende voorwaarden te voldoen :

Bereikbaarheid.

1. Telefonisch goed bereikbaar:
  - Er vindt geen “in gesprek” of “geen gehoor” plaats;
  - De klant (of Opdrachtgever) krijgt in 97% van de gevallen direct een persoon aan de telefoon (geen antwoordapparaat of voice-mail);
  - 80% van de gesprekken wordt binnen 30 seconden beantwoord.
2. De klant wordt begroet en weet direct met wie en welk bedrijf hij spreekt:
  - De gesprekken worden beantwoord met : goedemorgen/middag, naam bedrijf, u spreekt met : naam persoon;
  - De persoon die het gesprek inhoudelijk afhandelt noemt zijn naam.
3. De klant krijgt snel antwoord op zijn vraag:
  - Vragen worden direct beantwoord, als de telefonist(e) vragen inhoudelijk behandelt; of

- De klant wordt binnen 45 seconden doorverbonden en krijgt antwoord op zijn vraag van iemand uit de organisatie;
  - In 90% van de gesprekken wordt het juiste antwoord gegeven op de gestelde vraag;
  - De klant wordt vriendelijk, geduldig, behulpzaam en deskundig te woord gestaan;
  - De klant wordt altijd zo spoedig mogelijk teruggebeld als de vraag niet meteen beantwoord kan worden. De klant krijgt altijd antwoord op zijn vraag;
4. Spoedeisende reparatieverzoeken, buiten kantoortijd door de klant gedaan, worden snel en correct afgehandeld:
- Buiten kantoortijd wordt de telefoon in ten minste 80% van de gesprekken binnen 60 seconden opgenomen;
  - De klant krijgt te horen dat hij binnen 2 uur wordt geholpen;
  - Kan men de klant niet helpen wordt actie ondernomen om de klant door iemand anders te laten terugbellen of te laten helpen.

#### Algemeen

1. Binnen één dag na ontvangst van de opdracht wordt contact opgenomen met de klant voor het maken van een afspraak.
2. Afspraken voor het uitvoeren van de werkzaamheden, waarbij een klant thuis moet zijn worden op een specifiek tijdstip gemaakt met een speelruimte van twee uur.
3. Bij het maken van een afspraak wordt rekening gehouden met de wens van de klant.
4. Vervolgafspraken worden direct, of nog dezelfde dag gemaakt;
5. Werkzaamheden van verschillende personen worden zo goed mogelijk op elkaar afgestemd.
6. Afspraken worden nagekomen.
7. Als afspraken niet kunnen worden nagekomen wordt de klant vooraf op de hoogte gebracht en wordt direct een nieuwe afspraak gemaakt.
8. De medewerker stelt zich voor en kan zich legitimeren als de klant daar om vraagt.
9. De klant wordt meteen geïnformeerd of er kosten aan de reparatie verbonden zijn.
10. De klant wordt vriendelijk, geduldig, behulpzaam en deskundig te woord gestaan.
11. Medewerkers zorgen ervoor dat het werk netjes en professioneel wordt uitgevoerd.
12. Medewerkers leggen uit wat er gedaan is.
13. Gaat het uitvoeren van de werkzaamheden langer duren dan verwacht, wordt de klant met regelmaat op de hoogte gehouden van de voortgang.
14. Het probleem (reparatie) is naar tevredenheid van de klant verlopen en de klant voelt zich respectvol behandeld.
15. Indien een contactpersoon is aangesteld bij werkzaamheden dan is deze contactpersoon goed bereikbaar.
16. Indien de klant daarom vraagt legt de contactpersoon uit wat er is gedaan en wat nog moet gebeuren.
17. Afwijkingen in afspraken en planning bij onderhoudswerkzaamheden worden vooraf met de klant gecommuniceerd.
18. Aan de klant wordt gevraagd of hij tevreden is en waarmee (nog) (niet).

Dit zijn de minimale eisen waaraan te allen tijde voldaan moet worden door Opdrachtnemer.

## **Bijlage 2: Garanties**

### **Algemene garantie bepalingen**

Garanties verstrekt door de fabrikant en/of leverancier van bouwstoffen en/of onderdelen de voorgeschreven termijn overschrijden, zullen eveneens onverkort blijven gelden voor de opdrachtgever en zullen ook bij overdracht van de onroerende zaak binnen de door de fabrikant en/of leverancier aangegeven garantietermijn in stand blijven. Dit houdt in dat de opdrachtgever c.q. een verkrijger op grond van een door hem verkregen garantie van de fabrikant en/of leverancier verdergaande aanspraken kan hebben, dan zou voortvloeien uit de voorgeschreven termijnen.

Voor alle garanties geldt het onderstaande:

- behoud van kwaliteit, functionaliteit en veiligheid gedurende de garantieperiode;
- tegen fabricage, constructie-, materiaal- en uitvoeringsfouten;
- garantie is tevens van toepassing op de uitvoering/plaatsing en bevestiging;
- op materiaaleigenschappen en volledige aansprakelijkheid voor gevolgschade.

**Naast de altijd geldende algemene garantie bepalingen zijn voor de onderstaande activiteiten de minimale vereisten beschreven.**

### **Bijzondere garantie bepalingen**

#### **A**

*Afbouwtimmerwerken*

Periode: 5 jaar

- beplating tegen delamineren;
- behoud van vorm en geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;
- tegen houtrot van het timmerwerk.

#### **B**

*Beglazing, binnen*

Periode: 10 jaar

- op de beglazing tegen alle gebreken (incl. behoud van de geluidsisolatie- en/of brandwerendheid eisen) met inbegrip van de beglazingskit en met uitzondering van breuk door beschadiging;.

*Beglazing, buiten*

Periode: 10 jaar

- geen vermindering van doorzicht op condensatie, vermindering dauwpunt of stofaanslag in de spouw van het dubbel glas;
- door het toegepaste beglazingsysteem mag zich geen stilstaand vocht in de sponning vormen;
- water- en winddichtheid van beglaasde ramen, deuren en kozijnen;
- op de beglazing tegen alle gebreken (incl. behoud van de geluidsisolatie- en/of brandwerendheid eisen) met inbegrip van de beglazingskit en met uitzondering van breuk door beschadiging;
- gegarandeerde kwaliteit van toegepaste materialen gedurende de garantieperiode.

## **B – vervolg -**

*Behangwerken, vloerbedekkingen en stofferingen*

Periode: 5 jaar

- op de duurzame hechting op de ondergrond;
- tegen scheurvorming;
- op behoud van kwaliteit en kleurechtheid.

*Betonreparaties*

Periode: 10 jaar

- constructieve onderdelen op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- de liftput, kelder en overige putten op waterdichtheid;
- op de duurzame hechting op de ondergrond;
- onderdelen mogen niet afschilferen, stukspringen a.g.v. onvoldoende dekking;
- tegen scheur- en barstvorming (o.a. ten gevolge van zetting c.q. verzakking);
- tegen het vertonen van roestplekken en beton mag niet verzanden.

*Betonwerken*

Periode: 10 jaar

- constructieve onderdelen op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- bezwijken of vervormen van de verankeringen;
- de liftput, kelder en overige putten op waterdichtheid;
- tegen vochttoptrekking in de fundering boven de begane grondvloer;
- onderdelen mogen niet afschilferen, stukspringen als gevolg van onvoldoende dekking;
- tegen scheur- en barstvorming (o.a. ten gevolge van zetting c.q. verzakking);
- tegen het vertonen van roestplekken en beton mag niet verzanden.

*Binnenrioleringen*

Periode: 10 jaar

- op lekkages en verstoppingen ten gevolge van verzakkingen en/of ondeugdelijk ontwerp van de binnenriolering.

*Bouwkundige kanaalelementen*

Periode: 10 jaar

- op de vuurbestendigheid en behoudt van brandwerendheid van de schoorsteenschachten;
- op scheurvorming in het vuurvast materiaal;
- water- en winddichtheid van de doorbrekingen in de gevel en/of het dak.
- 

*Brandbestrijdingsinstallaties*

Periode: 10 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging.

## **B – vervolg -**

*Buitenkozijnen, ramen en deuren (m.u.v houten deuren)*

Periode: 10 jaar

- behoud van vorm kozijnen, deuren en ramen;
- behoud van geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;
- buitenkozijnen met inbegrip van de draaiende delen garanderen op water- en winddichtheid, sterkte en stijfheid;
- tegen het kromtrekken van draaiende houten delen in kozijnen met meer dan 10 mm t.o.v. de loodlijn gemeten;
- tegen het kromtrekken van draaiende metalen delen in metalen kozijnen met meer dan 5 mm t.o.v. de loodlijn gemeten;
- tegen het kromtrekken van draaiende kunststof delen in kunststof kozijnen met meer dan 10 mm t.o.v. de loodlijn gemeten;
- geen vertoning van houtrot;
- geen vertoning van scheuren of barsten;
- geen gebreken of schades vertonen als gevolg van onjuiste plaatsing.

*Binnen- en buitendeuren, houten*

Periode: 6 jaar

- behoud van vorm en geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;
- tegen het kromtrekken van draaiende houten delen in kozijnen met meer dan 10 mm t.o.v. de loodlijn gemeten;
- geen vertoning van houtrot;
- geen vertoning van scheuren of barsten.

*Binnenkozijnen*

Periode: 6 jaar

- behoud van vorm en geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;
- tegen het kromtrekken van draaiende metalen delen in metalen kozijnen met meer dan 5 mm t.o.v. de loodlijn gemeten;
- tegen het kromtrekken van draaiende houten delen in kozijnen met meer dan 10 mm t.o.v. de loodlijn gemeten;
- geen vertoning van houtrot;
- geen vertoning van scheuren of barsten.

*Garage- en bedrijfsdeuren*

Periode: 6 jaar

- behoud van vorm;
- op water- en winddichtheid, sterkte en stijfheid;
- goede hechting coating en op het niet oxideren van onderdelen;
- op de werking van de deuren.

*Binnenwanden, beweegbare*

Periode: 6 jaar

- behoud van vorm en geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;
- op de werking van de deuren;

*Buitenrioleringen en drainage*

Periode: 10 jaar

- op lekkages en verstoppingen ten gevolge van verzakkingen en/of ondeugdelijk ontwerp van de buitenriolering.

## **C**

### *Communicatie- en beveiligingsinstallaties*

Periode: 2 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging.

## **D**

### *Dakbedekkingen*

Periode: 10 jaar

- het waterdicht zijn van de dakbedekking;
- geen vertoning van blaas- en plooivorming;
- het niet opentrekken van naden;
- het niet scheuren van de dakbedekking;
- het niet uitzakken van onder helling aangebrachte bedekkingen;
- het niet loslaten, onthechten of afwaaien van de dakbedekking(systeem), zowel bij mechanische, gekleefde als geballaste bevestiging;
- het doorkruipen van de gebruikte kleefstoffen;
- de kwaliteit van de dakbedekkingen;

### *Daklichtkoepels en daklichtkappen*

Periode: 10 jaar

- behoud van vorm;
- water- en winddichtheid;
- tegen alle overige gebreken met uitzondering van glasbreuk door beschadiging.

### *Dakgoten en hemelwaterafvoeren*

Periode: 5 jaar

- het waterdicht zijn van goten en loodwerken;
- bevestiging van goten en hulpstukken onderling en aan het bouwwerk;
- op lekkages en verstoppingen ten gevolge van verzakkingen en/of ondeugdelijk ontwerp van de dakgoten en hemelwaterafvoeren.

### *Dakpannen, beton en keramisch*

Periode: 30 jaar

- de waterdichtheid en de winddichtheid van de schuine daken met inbegrip van de aansluitingen aan onderdelen;
- goede afdichting van kop- en zijaansluitingen, waardoor het dakvlak is gewaarborgd tegen inwateren;
- behoud van kleur;
- het niet uitzakken van onder helling aangebrachte bedekkingen;
- het niet loslaten of afwaaien van de dakbedekking;
- geen vertoning van scheuren en/of schilfering van de dakpannen;
- bestendigheid tegen vorst en kalkuitbloeding.

### *Dekvloeren*

Periode: 5 jaar

- goede en blijvende hechting op ondergrond;
- tegen losse en holle plekken;
- tegen schilferen en/of krimpscheuren;
- tegen ruw worden voor het aanbrengen van de vloerbedekkingen;
- op het waterdicht en slijtvast zijn van de vloeren.

## **E**

### *Elektrotechnische installaties*

Periode: 2 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging.

## **F**

### *Funderingspalen en damwanden*

Periode: 10 jaar

- constructieve onderdelen op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid.

## **G**

### *Gasinstallaties*

Periode: 5 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging;
- op dichtheid en veiligheid.

### *Geprefabriceerde kasten en aanrechtblokken*

Periode: 10 jaar

- op de vlakheid, vormvastheid en waterdichte aansluiting op de wanden van de aanrechtbladen;
- op het goed functioneren alsmede een goede bevestiging van de geprefabriceerde kasten en aanrechtblokken (incl. bijbehorend hang- en sluitwerk);
- behoud van samenstelling/vorm en tegen vertoning van scheuren/barsten van het kernmateriaal en voor de toplaag een goede hechting op de basisplaat zonder vertoning van scheuren, barsten en/of afschilfering.

### *Gevelschermen*

Periode: 5 jaar

- op het goed functioneren alsmede een goede bevestiging van de zonwering;
- op windbestendigheid, sterkte en stijfheid;
- op behoudt van lichtwering en kleur van de zonweringdoeken;
- goede hechting coating en op het niet oxideren van onderdelen.

## **H**

### *Hang- en sluitwerk*

Periode: 6 jaar (m.u.v. cilinders, hiervoor geldt garantieperiode van 2 jaar)

- goed functioneren van het hang- en sluitwerk;
- goede bevestiging van het hang- en sluitwerk.

### *Houtreparaties*

Periode: 4 jaar

- op de duurzame hechting op de ondergrond;
- op behoud van samenstelling goede hechting;
- reparaties in de ondergrond mogen zich niet aftekenen.

### *Hydrofoberen/impregneren*

Periode: 5 jaar

- op de duurzame hechting op de ondergrond;
- vanaf twee dagen na de behandeling geen wateropname (conform beproeving met buisjes van prof. Karsten);

## **I**

### *Inbouwapparatuur*

Periode: 2 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging;

### *Isolatie, dak*

Periode: 10 jaar

- er mag geen inwendige condensatie optreden die tot schade aan de dakconstructie leidt;
- er mogen geen lekkageverschijnselen optreden;
- tegen de achteruitgang van de warmtedoorlaatweerstand van de geleverde en aangebrachte dakisolatie door het verlies van samenhang of vervorming van het isolatiemateriaal en/of de vermindering van de drukvastheid van het isolatiemateriaal;
- op blijvende isolatiewaarde;
- tegen het doorkruipen van de gebruikte plakmiddelen;
- de garantie op de dakbedekking moet onverkort van toepassing blijven.

### *Isolatie, spouw*

Periode: 10 jaar

- na het verwerken van de spouwisolatie mag geen vochtdoorslag naar het binnenspouwblad optreden;
- een volledige homogene vulling;
- een blijvende kwaliteit van het isolatiemateriaal tijdens de garantieperiode;
- na het verwerken van de isolatie mag geen schade aan het buitenblad optreden (scheuren, vorstschade, e.d.).

### *Isolatie, vloer*

Periode: 5 jaar

- na het verwerken van de vloer mag er geen vochtdoorslag optreden;
- een volledige homogene vulling;
- tegen de achteruitgang van de warmtedoorlaatweerstand van de geleverde en aangebrachte vloerisolatie door het verlies van samenhang of vervorming van het isolatiemateriaal en/of de vermindering van de drukvastheid van het isolatiemateriaal;
- op blijvende isolatiewaarde;
- tegen het doorkruipen van de gebruikte plakmiddelen.

## **K**

### *Kitten*

Periode: 5 jaar

- tegen barst- en scheurvorming;
- tegen onthechting aan de voegwanden;
- op behoud van samenstelling, vorm en plasticiteit/elasticiteit van het kitwerk (m.u.v. beglazingskit);
- behoud van geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen.

### *Kranen*

Periode: 5 jaar

- op werking (o.a. lekkage), materiaal en bevestiging.



## **L**

### *Liftinstallaties*

Periode: 5 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging.

### *Lijmen (m.u.v. tegelwerken)*

Periode: 5 jaar

- op de duurzame hechting op de ondergrond;
- op behoud van samenstelling van het lijmwerk.

## **M**

### *Metaal- en kunststofwerken*

Periode: 10 jaar

- goede hechting coating en het niet oxideren van de metalen (verzinkte) onderdelen;
- de kunststof gevelplaten tegen scheurvorming, barsten en samenstelling van het materiaal;
- behoud van vorm en profilering;
- geen vertoning van craquelé, scheuren en/of barsten;
- waterdichtheid en hechting van lassen en aansluitingen;
- kleurechtheid van profielen en panelen;
- luchtdoorlatendheid, sterkte en stijfheid volgens de oorspronkelijk geldende richtlijnen.

### *Metaalconstructiewerken*

Periode: 10 jaar

- constructieve onderdelen op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- tegen roestvorming tegen roestvorming op alle verzinkte en gecoate metalen constructieonderdelen.

### *Metselwerken*

Periode: 20 jaar

- buitenwanden mogen geen vochtdoorslag en geen vochtoptrekking vertonen en dienen vorstbestendig te zijn;
- er mag geen scheurvorming ontstaan;
- voegwerk dient te voldoen aan de voorgeschreven voeg hardheidsklasse.
- tegen overige gebreken aan het gevelmetselwerk, spouwmuurisolatie en gevelvoegwerk;
- geen verkleuring van het buitenoppervlak.

## **N**

### *Natuur- en kunststeen*

Periode: 5 jaar

- tegen het losraken van de natuur- en kunststeen;
- op waterdichtheid, de kwaliteit/kleurechtheid/ glans en evt. vorstbestendigheid bij buitentoepassing.

## **P**

### *Plafond- en wandsystemen*

Periode: 6 jaar

- op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- behoud van vorm, kleur en geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;
- tegen roestvorming van de metaalwerken die blootgesteld worden aan de buitenlucht of zich bevinden in vochtige ruimten.

## **R**

### *Ruwbouw*timmerwerken

Periode: 6 jaar

- constructieve onderdelen op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- beplating tegen delamineren;
- behoud van vorm en geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;
- tegen houtrot van het timmerwerk.

## **S**

### *Sanitair*

Periode: 5 jaar

- op het goed functioneren en goede bevestiging van het sanitair;
- tegen het ontstaan van lekkages bij de reservoirs;
- tegen vertoning van scheuren, barsten en/of afschilferen van het glazuur van het porselein.

### *Schilderwerk buiten (traditioneel)*

Periode: 4 jaar

- goede hechting op ondergrond;
- kleurechtheid;
- tegen het ontstaan van blaas- of blaarvorming, vertoning van barsten en/of scheuren, hechting aan de ondergronden, verpoederen e.d.;
- na het einde van de garantie periode moet het schilderwerk nog geschikt zijn om als ondergrond te dienen voor daarna aan te brengen nieuwe verflagen. Bovendien mag in het tweede jaar de glans van het schilderwerk niet hinderlijk zijn teruggelopen.

### *Schilderwerk buiten (prestatiegericht)*

Periode: conform contract

- prestatie-eisen conform contract

### *Schilderwerk binnen*

Periode: 4 jaar

- goede hechting op ondergrond;
- kleurechtheid;
- tegen het ontstaan van blaas- of blaarvorming, vertoning van barsten en/of scheuren, hechting aan de ondergronden, verpoederen e.d.;
- na het einde van de garantie periode moet het schilderwerk nog geschikt zijn om als ondergrond te dienen voor daarna aan te brengen nieuwe verflagen. Bovendien mag in het tweede jaar de glans van het schilderwerk niet hinderlijk zijn teruggelopen.

### *Stukadoorwerken binnen*

Periode: 6 jaar

- op het stukadoorswerk en spuitwerk op wanden en plafonds tegen scheurvorming en loslaten van de ondergrond;
- op schrobvastheid;
- tegen ongelijkmatige verkleuring van het stucwerk.

### *Stukadoorwerken buiten*

Periode: 10 jaar

- tegen afschilfering, scheurvorming en loslaten van de ondergrond;
- tegen vertoning van vochtdoorslag en vochtptrekking;
- tegen ongelijkmatige verkleuring van het stucwerk.

## **S – vervolg -**

### *Systeembekledingen*

Periode: 10 jaar

- op water- en winddichtheid;
- blijvende hechting op de ondergrond
- geen scheurvorming
- geen vochtdoorslag
- behoud van samenstelling van de toegepaste materialen
- geen storende verkleuring

## **T**

### *Tegelwerken*

Periode: 10 jaar

- tegen het onthechten en losraken van de tegels. Indien er sprake is van nieuw tegelwerk over bestaand tegelwerk dan geldt dit voor het gehele pakket inclusief de bestaande ondergrond;
- op waterdichtheid van de tegels inclusief het voeg en lijmwerk;
- behoudt van kwaliteit/kleurechtheid/glans;
- geen vertoning van scheuren en/of afschilfering van de toplaag;
- eventueel vorstbestendigheid bij buitentoepassing van de tegels;
- op nalevering.

### *Terreinverhardingen*

Periode: 3 jaar

- op verzakkingen en/of verschuivingen van het straatwerk;
- op het behoudt van correcte afvoer van het hemelwater naar de afvoerpunten;
- tegen vertoning van scheuren en barsten;
- op erosie-, en vorstbestendigheid en slijtvastheid.

### *Terreininrichtingen*

Periode: 3 jaar

- constructieve onderdelen op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- houten onderdelen tegen houtrot en beplating tegen delamineren;
- goede hechting coating en op het niet oxideren van deze onderdelen.

### *Trappen- en balustraden*

Periode: 5 jaar

- op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- behoud van vorm.

## **V**

### *Ventilatie- en luchtbehandelinginstallaties*

Periode: 3 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging.

### *Ventilatieroosters*

Periode: 5 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging;
- op waterdichtheid;
- geen gebreken of schades vertonen als gevolg van onjuiste plaatsing.

## **V – vervolg -**

### *Verwarminginstallaties*

Periode: 2 jaar, m.u.v. drukvat (5 jaar), radiatoren en leidingen (10 jaar) en radiatorafsluitingen/ventielen (5 jaar)

- op werking, materiaal en bevestiging;
- op waterdichtheid.

### *Voegvulling*

Periode: 10 jaar

- op onthechting, vervorming en waterdichtheid;
- behoud van geluidwerende en/of brandwerende eigenschappen;

### *Vooraf vervaardigde steenachtige elementen*

Periode: 10 jaar

- constructieve onderdelen op sterkte, bruikbaarheid en duurzaamheid;
- tegen vochtptrekking in de fundering boven de begane grondvloer;
- de prefab betononderdelen, tegen afschilferen, roestvlekken, scheurvorming en waterdichtheid;

## **W**

### *Waterinstallaties*

Periode: 3 jaar

- op werking, materiaal en bevestiging;
- op waterdichtheid.

### **Bijlage 3: Model bankgarantie**

De ondergetekende [naam financiële instelling]

gevestigd te [plaats]

hierna te noemen: 'de garant',

stelt zich hierbij,

tegenover Stichting Thuisvester

gevestigd te Oosterhout

hierna te noemen: 'de Opdrachtgever,

tot garant voor de tijdige en juiste en/of volledige nakoming

door [naam Opdrachtnemer]

gevestigd te [plaats]

hierna te noemen: 'de Opdrachtnemer',

van diens verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst

[omschrijving overeenkomst]

betreffende het navolgende door de Opdrachtgever opgedragen en door de Opdrachtnemer te realiseren Werk, te weten het [omschrijving Werk]

zulks tot een bedrag van € 10% van de aanneemsom

zegge [bedrag uitgeschreven].

Op grond van deze 'on demand' bankgarantie verbindt de garant zich op eerste schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever, onder mededeling dat de Opdrachtnemer in gebreke is gebleven met de tijdige en juiste en/of volledige nakoming van de in de Overeenkomst omschreven verplichtingen, ten hoogste bovengenoemd bedrag aan de Opdrachtgever te voldoen.

Deze zekerheidstelling blijft van kracht totdat de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst heeft voldaan.

Indien de Opdrachtgever nalaat de ten behoeve van deze zekerheidstelling overgelegde bescheiden aan de Opdrachtnemer te retourneren, is de Opdrachtnemer gerechtigd de garant schriftelijk te verzoeken deze zekerheidstelling te beëindigen.

De garant is gerechtigd deze zekerheidstelling te beëindigen indien de Opdrachtnemer een afschrift van dit verzoek per aangetekende brief heeft gezonden aan de Opdrachtgever en laatstgenoemde niet binnen een maand na dagtekening van de aangetekende brief aan de garant schriftelijk heeft medegedeeld daarmee niet in te stemmen.

Plaats .....

Datum .....

Garant .....

Handtekening .....