



Regie der Gebouwen



Vanaf juli 2024

Handleiding klantenrelaties

INHOUDSTAFEL

1	Inleiding	2
2	Enkele definities	2
3	Vorbereiding van de huisvesting	6
3.1	Uitgangspunten bij een huisvestingsoperatie	6
3.1.1	Bezettingnorm en technische uitrusting	6
3.1.2	Behoefteprogramma als basis van het overleg	8
3.1.3	Financiële analyse	8
3.1.4	Meubilair als onderdeel van interoperabele gebouwen	10
3.1.5	Rapportering over de toepassing van de norm	10
3.2	Ondertekening van een huisvestingsovereenkomst tussen klant en Regie	11
3.3	Relaties bij huisvesting in een gehuurd gebouw	11
3.3.1	Regie als tussenpersoon	11
3.3.2	Verplichtingen van de verhuurder	11
3.3.3	Verplichtingen van de huurder	11
3.4	Proces voor de ontwikkeling van een huisvestingsovereenkomst	12
3.4.1	Huisvesting of verhuis op vraag van de klant	12
3.4.2	Huisvesting of verhuis op initiatief van de Regie	13
4	Nieuwe huisvesting - Eerste inrichtingswerken	15
4.1	Plan van aanpak	15
4.2	Overzicht plan van aanpak eerste inrichtingswerken	15
5	Start van de huisvesting	18
5.1	Verhuis – ingebruikname	18
5.2	Geïnteriseerd technisch dossier	18
5.3	Plaatsbeschrijving bij aanvang huisvesting	19
5.4	Proces-verbaal van ingebruikname	19
6	Tijdens de huisvesting	20
6.1	Een of meerdere klanten gehuisvest in één gebouw	20
6.2	Correct gebruik	21
6.3	Wangebruik, beschadigingen, vandalisme	22
6.4	Controle van installaties	23
6.5	Bodemverontreiniging	24
6.6	Afvalbeheer	24
6.7	Wettelijke vergunningen en attesten	24
6.8	Uitvoering van werken na ingebruikname van het goed	25
6.8.1	Melden van pannes, defecten en beschadigingen	25
6.8.2	Onderhoudswerken – verdeling van de verantwoordelijkheden	25
6.8.3	Algemene onderhoudscontracten (met totale waarborg)	26
6.8.4	Periodieke opfrissingswerken	26
6.8.5	Overige interventies op vraag van de klant of op initiatief van de Regie	27
6.9	Bezoekrecht van de Regie	27
7	Einde van de huisvesting	28
7.1	Vertrek op initiatief van de klant	28
7.1.1	Geheel verlaten van een huisvesting	28
7.1.2	Gedeeltelijk verlaten van een huisvesting	29
7.2	Gebouw verlaten op vraag van de Regie	29
7.3	Procedure voor plaatsbeschrijving bij einde huisvesting	30
7.4	Huisvestingsschade	30
8	Klachten en geschillen	32
9	Bijlagen	33

1 Inleiding

Duidelijkheid creëren

Zoals beschreven in de wet van 1 april 1971 over de oprichting van een Regie der Gebouwen, meer bepaald in artikel 2, behoort het tot de statutaire opdracht van de Regie der Gebouwen “(...) de terreinen, gebouwen en aanhorigheden ervan, die noodzakelijk zijn voor de diensten van de Staat, voor de door de Staat beheerde openbare diensten, voor de uitvoering van de internationale verplichtingen van de Staat inzake immobiliën alsmede voor de huisvesting van sommige categorieën van het door de Staat bezoldigde personeel, ter beschikking van de Staat te stellen”.

Samengevat voert de Regie haar statutaire opdracht uit door het ter beschikking stellen van gebouwen en de bijhorende infrastructuur die

- hetzij eigendom zijn van de Staat,
- hetzij door een derde op contractuele basis ter beschikking van de Regie der Gebouwen werden gesteld (huurcontracten en soortgelijke overeenkomsten).

Wezenlijk is de situatie voor de bezettende dienst steeds dezelfde, en zijn onderstaande principes geldig ongeacht of het gebouw dat de Regie ter beschikking stelt eigendom is van de Staat, dan wel ingehuurd.

Deze handleiding schept duidelijkheid over de verdeling tussen beide partijen van de verantwoordelijkheden en taken die horen bij het ter beschikking stellen en het gebruiken van hoger vermelde gebouwen en infrastructuur. Zij is bindend voor zowel de Regie als voor de diensten die zij moet huisvesten overeenkomstig haar statutaire opdracht, en ze vervangt het "Administratief onderhoudsreglement" van 1973, het "Administratief reglement" van 2011 en de "Bijakte bij het Administratief reglement" van 2012.

Duurzame gebouwen

Het Nationaal Energie- en Klimaatplan bepaalt onder meer dat de federale overheidsgebouwen tussen 2021 en 2030 jaarlijks minstens 1% moeten besparen op hun primair energieverbruik, hun CO₂-uitstoot met minstens 40% moeten verminderen ten opzichte van de situatie in 2015, en tegen 2040 klimaat- en energieneutraal moeten zijn.

Dit zijn globale doelstellingen die onder meer implicaties hebben op (ver-)bouwwerken, verhuisoperaties, rationalisering van oppervlakten, het sluiten van energieprestatiecontracten, enz.

De uitvoering van de doelstellingen van het Nationale Energie- en Klimaatplan zal dus een aanzienlijke impact hebben op de vastgoedstrategie van de Regie der Gebouwen en dus op de huisvesting van haar klanten. De Regie der Gebouwen en haar klanten zullen dus beiden actief moeten deelnemen aan de verwezenlijking van deze doelstellingen.

2 Enkele definities

Voor een goed begrip

Voor de toepassing van deze handleiding begrijpen we onder:

1. **Handleiding:** de handleiding klantenrelaties die de voorwaarden bepaalt waaronder de Regie der Gebouwen terreinen, gebouwen en aanhorigheden ter beschikking stelt van haar klanten.
2. **Regie:** de Regie der Gebouwen.
3. **Klant:** elke in artikel 2 van de wet van 1 april 1971 houdende de oprichting van een Regie der Gebouwen genoemde instantie voor wie de Regie optreedt in het kader van deze wet met uitzondering van de Koning. Behoudens andersluidende bepaling in de verhuurovereenkomst met de Regie worden private gebruikers van een overheidsgebouw niet als "klanten" beschouwd.
4. **Goed:** de terreinen, gebouwen of aanhorigheden, al dan niet eigendom van de Staat, die de Regie aan een of meerdere klanten ter beschikking stelt met nauwkeurige aanduiding van het doel van deze terbeschikkingstelling.

5. **Huurovereenkomst:** de geschreven overeenkomst tussen de Regie en de verhuurder waardoor de Regie een goed ter beschikking krijgt met het oog op de uitvoering van haar opdracht, namelijk het huisvesten van één of meerdere van haar klanten.
6. **Huisvestingsovereenkomst:** de geschreven overeenkomst tussen de Regie en de klant bij de ter beschikking stelling van een goed waarin de basisvoorwaarden voor deze huisvesting worden geformaliseerd. (Model in bijlage)
7. **Beheersovereenkomst meerdere bezetters:** de overeenkomst tussen de Regie en de klanten die samen gebruik maken van hetzelfde gebouwencomplex over de wijze waarop deze laatsten respectievelijk zullen bijdragen in de lasten die overeenkomstig onderhavige handleiding ten laste worden gelegd van de klanten. (Model in bijlage)
8. **Proces-verbaal bij aanvang huisvesting** het officiële document van plaatsbeschrijving dat wordt tegensprekelijk opgesteld bij het ingaan van een huurovereenkomst en/of bij het ter beschikking stellen van een goed aan de klant. (Model in bijlage)
9. **Proces-verbaal bij einde huisvesting:** het officiële document van plaatsbeschrijving dat tegensprekelijk wordt opgesteld bij het aflopen van een huurovereenkomst en/of bij het vertrek van een klant uit het ter beschikking gestelde goed. (Model in bijlage)
10. **Proces-verbaal van ingebruikname:** het officiële document dat tegensprekelijk wordt opgesteld en waaruit blijkt dat een goed ter beschikking is gesteld van een klant. Dit document dient enkel te worden opgesteld wanneer het moment van ingebruikname niet samenvalt met de aanvang van de huisvesting. Wanneer deze momenten wel samenvallen wordt dit punt opgenomen in het proces-verbaal bij aanvang huisvesting. (Model in bijlage)
11. **Proces-verbaal van teruggave:** het officiële document dat tegensprekelijk wordt opgesteld en waaruit blijkt dat een goed niet langer wordt gebruikt door de klant en dat de klant het goed opnieuw ter beschikking heeft gesteld van de Regie. Dit document dient enkel te worden opgesteld wanneer het moment van teruggave niet samenvalt met het einde van de huisvesting (zie punt 8°). Wanneer deze momenten wel samenvallen wordt dit punt opgenomen in het proces-verbaal bij einde huisvesting. (Model in bijlage)
12. **Proces-verbaal van raming huurschade of gebruiksschade:** het officiële document dat tegensprekelijk wordt opgesteld voor de begroting van de huurschade of gebruiksschade bij het einde van de terbeschikkingstelling van een goed. (Model in bijlage)
13. **Verhuurder:** elke fysieke of rechtspersoon waarmee de Regie een huurovereenkomst ondertekent.
14. **Welzijnswet:** de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Zijn uitvoeringsbesluiten vormen de Codex over het welzijn op het werk.
15. **Bezettingnorm:** De oppervlakenorm die de klanten dienen te gebruiken om de benodigde primaire oppervlakte te beschrijven. Hieronder worden enkele kernbegrippen uit deze bezettingnorm nader toegelicht. Deze norm evolueert in de tijd zodat hij steeds actueel blijft. Elke nieuw versie wordt goedgekeurd door de Ministerraad. De meest recente goedgekeurde versie van deze norm bevindt zich in bijlage.
16. **NWoW:** New Way of Working of het Nieuwe Werken: dit is een visie om het werken effectiever, efficiënter maar ook plezieriger te maken voor zowel de organisatie als de medewerker. Die visie wordt gerealiseerd door die medewerker centraal te stellen en hem, binnen bepaalde grenzen, de ruimte en vrijheid te geven in het bepalen hoe hij werkt, waar hij werkt, wanneer hij werkt, waarmee hij werkt en met wie hij werkt.
17. **Dynamic Office (DO):** een ruimte die ingericht is als een geschikte werkplek voor medewerkers die volgens het NWoW-principe werken waar de ruimtes zijn afgestemd op de verschillende taken die de medewerkers uitvoeren (“activity based”). Daarbij zijn er geen vaste werkplekken meer, maar de medewerkers kiezen hun werkplek in functie van de taken die ze doen. Er zijn bijvoorbeeld zones om samen te werken, ruimtes om

te vergaderen, beluimtes, stilleruimtes waar de werknemers zich kunnen afzonderen als ze taken doen die een hoge graad van concentratie vereisen, coffee-corners, brainstorm-ruimtes, ... Dit alles in een open kantooromgeving met een aantal scheidingswanden, bijvoorbeeld voor de overleg- of stilleruimtes, de printlokalen, de coffee corners,...

18. **Desk Sharing of Office Sharing:** het delen van werkplekken of afgesloten kantoren die niet langer toegewezen worden aan één persoon. Aangezien niemand nog een vaste werkpost heeft, geldt het “**clean desk**”-principe: iedereen maakt zijn of haar werkplek of kantoor volledig vrij bij het verlaten ervan, zodat deze beschikbaar is voor iemand anders. Om persoonlijke spullen op te bergen zijn er persoonlijke lockers voorzien. Wanneer Office Sharing wordt toegepast kan omwille van vertrouwelijkheid en beschikbaarheid voorzien worden dat bepaalde functieprofielen voorrang krijgen om deze te gebruiken, eventueel in combinatie met beveiligde, gepersonaliseerde archiefopslag.
19. **Klassieke werkomgeving:** een werkomgeving waarin gewerkt wordt in individuele bureaus die gescheiden worden via tussenwanden.
20. **Primary Area (PA) of primaire oppervlakte** basis van de bezettingsnorm. De primaire oppervlakte komt overeen met de netto bruikbare oppervlakte in een gebouw. Structurele zaken van het gebouw, sanitair, circulatieruimte en technische lokalen worden hierin niet opgenomen. Deze primaire oppervlakte is het resultaat van het opstellen van een behoefteprogramma, het betreft namelijk de oppervlakte nodig voor de uitvoering van de kerntaak van de klant. De primaire oppervlakte wordt ook gebruikt voor de monitoring van de bezetting van een bepaald gebouw. Deze oppervlakte is enkel relevant in de relatie tussen de Regie en haar klanten.
21. **Bruto oppervlakte:** is de volledige oppervlakte van een gebouw, dus niet enkel de oppervlakte nodig voor de uitvoering van de kerntaak van de klant. In een gehuurd gebouw komt deze oppervlakte doorgaans overeen met de gehuurde of verhuurbare oppervlakte en wordt gebruikt om de schatting van de kosten van de eerste inrichtingswerken te maken en de potentiële onderhoudslasten te berekenen.
22. **Office Area (OA):** omvat binnen de primaire oppervlakte de zone met daarin alle standaard werkposten.
23. **Local Support Area (LSA):** omvat binnen de primaire oppervlakte en ter ondersteuning van de werking van de OA alle typelokalen die nodig zijn voor het functioneren van de klant maar die geen klassieke werkposten zijn (kleine vergaderzalen, bibliotheek, kitchenettes, concentratiebubbels, enz.).
24. **Central Support Area (CSA):** omvat binnen de primaire oppervlakte alle oppervlakte voor uitvoering van specifieke functies van de klant omvat (bijvoorbeeld zittingzalen, conferentiezalen, drukkerij, cellencomplexen ...), algemene ondersteunende functies, lokalen voor ontvangen van derden, gemeenschappelijk gebruikte lokalen
25. **Werkpost (WP):** omvat de verschillende types van werkplekken in de bureauruimte (OA) en de ondersteunende lokalen (LSA). De werkplekken in de specifieke lokalen (CSA) voor de personen die hun functie daar uitoefenen worden hierin niet opgenomen. Deze maken deel uit van de specifieke inrichting die deze lokalen vereisen.
26. **Financiële analyse:** een vergelijking van de kosten en baten verbonden aan de vooropgestelde verhuisbeweging. Hierbij worden ook de vereisten omtrent milieunormen en duurzaamheid in acht genomen.
27. **Geïntegreerd gebouw:** elk gebouw dat verbonden is met het federale IT-netwerk waarin elke federale ambtenaar met zijn laptop kan werken, zich via govroom ('government roaming') kan verbinden en van de centrale faciliteiten van het gebouw gebruik kan maken via het reservatiesysteem van de Regie. Werken in een Geïntegreerd Gebouw gebeurt in dienst- of organisatieverband en voor langere duur en dit in tegenstelling tot werken in een Satellietkantoor dat gebeurt op individuele basis en occasioneel of systematisch gespreid in de tijd (zie hierna).

28. **Interoperabel gebouw:** is een gebouw dat zo is ingericht dat het voldoet aan de standaarden van de Regie der Gebouwen en aan de standardeisen van de verschillende federale overheidsdiensten zodat het gebouw tegelijkertijd of opeenvolgend kan gebruikt worden door verschillende diensten zonder dat significante aanpassingen noodzakelijk zijn wanneer een andere dienst zijn intrek neemt in het gebouw.

29. **Satellietkantoor:** is een andere werkplek dan uw gebruikelijke werkplek. Dit kan een werkplek zijn van uw eigen organisatie of van een andere organisatie, maar vaak in een andere stad. In tegenstelling tot telewerken werken werknemers niet vanuit huis.

Satellietkantoorwerk is een alternatief voor de gebruikelijke werkplek of voor telewerken, bijvoorbeeld als er thuis geen geschikte werkruimte is, als de werkplek moeilijk bereikbaar is of om af te spreken met collega's die elders werken. Het gebruik van een satellietkantoor kan incidenteel of systematisch zijn.

De voorwaarden vindt u op de website van de FOD BOSA: [Werken in een satellietkantoor | BOSA \(belgium.be\)](https://www.belgium.be/bosa/werken-in-een-satellietkantoor)

30. **NPOW of New Places of Work:** de toepassing van de principes van NWoW over de grenzen van organisaties of overheidsdiensten heen.

31. **De gebouwen 'high risk'** : de gebouwen met dito beveiligingsinstallaties (gevangenissen, FPC's, gerechtsgebouwen, open en gesloten asielcentra, politiekantoren, crisiscentrum, staatsveiligheid,...),

32. **De gebouwen 'high controle'** : de gebouwen waar een gewaarborgd binnenklimaat op vlak van luchtvochtigheid, temperatuur of verluchting van cruciaal belang is voor de kerntaak van de betrokken klant (bepaalde musea, laboratoria, onderzoekslokalen, opslag gevaarlijke materialen, etc.)

33. **Desk:** De huidige naam van een informaticaplatform waar zowel klant als Regie aanvragen of intenties voor grotere werken, investeringen, strategische behoeften, verhuisoperaties of hergroeperingen, etc... kunnen invoeren. Beide partijen kunnen de status van zowel de aanvragen als de intenties voor hun gebouwen of geografische zone opvolgen. De behandelde vragen en intenties in DESK vormen de basis voor de investeringen, inhuurnemingen en vastgoedoperaties van de Regie. De huidige applicatie zal spoedig geïntegreerd worden in het uitgebreide IWMS-platform dat de Regie ter beschikking stelt – zie hieronder.

34. **IWMS:** Staat voor 'Integrated Workplace Management System'. Deze applicaties ondersteunen bedrijfsprocessen in Real Estate Management, Maintenance, Space & Workplace Management, Services Management, Project Management en Sustainability Management..

De Regie der Gebouwen implementeert de IWMS-software ter ondersteuning van haar kernactiviteiten op vlak van vastgoed- en facilitair beheer. Deze zal haar klanten zowel op indirecte als op directe manier ten goede komen. Het wordt de unieke toegangspoort voor het melden van facilitaire problemen en aanvragen, inclusief opvolging van de melding. Daarnaast zullen klanten er ook gebruik van kunnen maken als reservatietool voor vergaderzalen en werkplekken.

3 Voorbereiding van de huisvesting

3.1 Uitgangspunten bij een huisvestingsoperatie

3.1.1 Bezettingsnorm en technische uitrusting

Principes

Elke (her-)huisvesting van een klant kan gebeuren op vraag van de klant zelf (bv. in kader van een reorganisatie, uitbreiding, strategische keuze ivm de geografische spreiding, beslissing Ministerraad, etc.) of op initiatief van de Regie (bv. in kader van rationalisatie van de vastgoedportefeuille, uitvoering masterplan, realisatie van nationale of Europese doelstellingen, einde huurcontract, enz.).

De Regie zal steeds een gebouw ter beschikking stellen dat beantwoordt aan alle toepasselijke wettelijke normen en op basis van een behoefteprogramma dat wordt opgesteld volgens de meest recente versie van de bezettingsnorm.

De technische basisuitrusting van een gebouw staat beschreven in het typebestek 110, dat kan teruggevonden worden op de website van de Regie der Gebouwen. De room-by-room fiches die onderdeel uitmaken van het behoefteprogramma – zie hieronder – zullen dit op niveau van het project verduidelijken. Indien nodig kan de basisuitrusting aan de hand van deze fiches verder worden gedetailleerd of bijgestuurd.

De bezettingsnorm, die de basis vormt van een behoefteprogramma, wordt goedgekeurd door de Ministerraad. Hij bepaalt de benodigde primaire oppervlakte, de nood aan parkings voor voertuigen en fietsen en de bijhorende accommodatie.

In bijlage bij het behoefteprogramma zal de klant tevens alle informatie aanleveren die de Regie nodig heeft om een correcte huisvesting te voorzien, zoals :

- het benodigde beveiligingsniveau, eventueel per dienst of zone,
- goedgekeurde room-by-room fiches die de technische uitrusting en binnenklimaat van de verschillende types lokalen beschrijven (akoestische eigenschappen, luchtvochtigheid, temperatuur, verluchting),
- de vereisten omtrent ligging en bereikbaarheid,
- de specifieke vereisten die cruciaal zijn voor de werking van de betrokken diensten.

Al deze elementen maken integraal deel uit van het behoefteprogramma, en moeten samen geëvalueerd worden volgens het goedkeuringsproces zoals hieronder beschreven, en uiteindelijk gevalideerd worden door de Inspectie van Financiën geaccrediteerd bij de klant.

Primaire oppervlakte (primary area)

De primaire oppervlakte is opgedeeld in 3 type zones: Office Area (OA), Local Support Area (LSA) en Central Support Area (CSA) – zie hoger voor de definities.

De oppervlakte voor OA en LSA vormen samen de bureeloppervlakte. Deze oppervlakte (OA+LSA) wordt bepaald aan de hand van het te huisvesten personeel, hun werkprofiel, aanwezigheid op kantoor, de nood aan concentratieruimtes, etc. De oppervlakte per personeelsprofiel wordt bepaald op basis van de keuzes die gemaakt worden bij toepassing van de bezettingsnorm.

De lokalen in CSA worden per definitie intern gedeeld gebruikt. Daarnaast kunnen ze met het oog op synergiën en efficiënt ruimtegebruik, gedeeld worden door verschillende klanten. Hiervoor zijn twee mogelijkheden:

1. **deelbare CSA-lokale op de site:** de klant op de betrokken site is verplicht om deze functies te delen met andere klanten van eenzelfde site (bijvoorbeeld: cafetaria, vergaderzaal met een grote capaciteit, archiefruimte, opslagruimte, serverlokaal ...);
2. **deelbare CSA-lokale in de nabijheid:** de klant is verplicht zich te verplaatsen om van deze functies gebruik te maken (bijvoorbeeld een auditorium voor de organisatie van een jaarlijks congres, archiefruimte, opslagruimte, serverlokaal, ...).

Om het delen van CSA-lokalen op een optimale manier te laten verlopen, zal de Regie een reservatiesysteem voorzien voor de vergaderzalen die gedeeld gebruikt worden.

Officiële basis Via de bezettingsnorm, goedgekeurd door de Ministerraad, streeft de Regie naar een uniforme, correcte en zo efficiënt mogelijke huisvesting van al haar klanten, en dit zoveel mogelijk in interoperabele gebouwen.

Elk behoefteprogramma en haar bijlagen dient goedgekeurd te worden door de Inspectie van Financiën of regeringscommissaris geaccrediteerd bij de klant, en zal tevens voorafgaand door de Regie der Gebouwen worden beoordeeld op basis van volgende principes:

- De benodigde oppervlakte en bijkomende vereisten die elke klant nodig heeft voor de correcte uitoefening van haar kerntaken wordt voorzien.
- Deze oppervlakte wordt zo efficiënt mogelijk voorzien. Dit houdt in dat er steeds wordt gekozen voor de optie die de minste oppervlakte vereist, zoals bijvoorbeeld bij de keuze tussen de verschillende opties binnen de norm, voor het delen van lokalen tussen diensten of klanten, voor het maximaal overbrengen van dood archief naar de Rijksarchieven, voor het toepassen van de gangbare telewerknorm, enzovoort.

Activity based model Het uitgangspunt in de bezettingsnorm is de NWOW-norm (“New Ways Of Working”), een activity based model met desksharing en/of officesharing, waarbij verschillende types werkposten of lokalen worden voorzien in functie van de werkprofielen van het personeel.

Deze werkposten en lokalen worden gedeeld gebruikt en de gangbare telewerknorm, zoals goedgekeurd door de Ministerraad, wordt toegepast. Alle klanten worden geacht deze norm toe te passen. Uitzonderingen op 1 van deze elementen zijn enkel mogelijk wanneer de kerntaak van de klant dit vereist – dit noemen we het principe ‘comply or explain’.

Deze uitzondering dient dan bij het voorleggen van het behoefteprogramma steeds expliciet gevalideerd te worden door de Inspectie van Financiën of regeringscommissaris geaccrediteerd bij de klant.

In geval van aanhoudende onenigheid tussen de klant en de Regie legt de Regie de discussie voor aan de minister van Begroting aangezien deze discussie een budgettaire impact heeft.

Parkeerplaatsen Parkeerplaatsen worden toegewezen in functie van de bereikbaarheid van een gebouw: hoe groter de bereikbaarheid, hoe minder parkeerplaatsen er worden voorzien. De Regie zal daarbij ook de gewestelijke en gemeentelijke reglementering naleven.

In kader van de evolutie naar hybride of elektrische voertuigen maakt ook het voorzien van de nodige laadpalen deel uit van deze parkeernorm. Hierbij zal een onderscheid worden gemaakt tussen de dienst- en functievoertuigen in het kader van de missie van de klant, het woon-werkverkeer voor het personeel, en de voertuigen voor bezoekers of derden.

Er wordt ook een norm gedefinieerd omtrent het aantal plaatsen voor fietsen, inclusief de bijkomende ruimtes die hiervoor nodig zijn zoals douches en kleedruimtes.

Een gedetailleerde beschrijving van bovenstaande normen bevindt zich in bijlage van deze handleiding (Standaard parkeerplaatsen).

3.1.2 Behoefteprogramma als basis van het overleg

Behoefteprogramma Bij elke herhuisvesting zal een overleg worden georganiseerd tussen de betrokken partijen aan de hand van een gevalideerd behoefteprogramma van de klant.

Indien de Regie reeds beschikt over een recent behoefteprogramma dat beantwoordt aan de meest recente bezettingsnorm, gevalideerd door de Inspectie van Financiën geaccrediteerd bij de klant, kan in gemeenschappelijk overleg bepaald worden dat er geen nieuw behoefteprogramma hoeft aangeleverd te worden voor deze huisvestingsoperatie. Dit behoefteprogramma mag bij de start van het overleg alleszins niet ouder zijn dan 3 jaar.

Het gevalideerde behoefteprogramma vormt de basis voor de huisvestingsoperatie. Deze operatie wordt door de Regie beoordeeld middels een financiële analyse, waarbij ook vereisten omtrent milieunormen en duurzaamheid worden in acht genomen. Deze analyse zal bepalen of de operatie gunstig is en kan gerealiseerd worden.

Elke vraag tot (her)huisvesting verloopt volgens een vaststaand plan van aanpak zoals beschreven in de plannen van aanpak – zie lager.

Hoe indienen? Het behoefteprogramma wordt door de klant ingediend bij de Regie als bijlage bij een aanvraag in DESK via een geïntegreerde internetapplicatie. Dit moet het volgende mogelijk maken:

- controle op fouten, en op de aanwezigheid van alle bijkomende informatie die de Regie nodig heeft om een correcte huisvesting te voorzien;
- controle op de strikte toepassing van de norm;
- het respecteren van het goedkeuringsproces verzekert, zoals bv. voorafgaande controle van het behoefteprogramma door de Regie alvorens voorlegging door de klant aan zijn Inspectie van Financiën.

Een gedetailleerde beschrijving van het proces voor de indiening, evaluatie en goedkeuring van een behoefteprogramma kan worden teruggevonden in bijlage.

3.1.3 Financiële analyse

Reden De financiële analyse wordt opgemaakt om na te gaan of de operatie financieel haalbaar of voordelig is, en kan bestaan uit een business case of scenario-analyse:

- **Business case:** Op basis van een business case zal per concrete vraag tot huisvesting van een klant op een bepaalde locatie of in een bepaalde regio nagegaan worden of de operatie positief is voor de federale overheid en voldoet aan de vooraf opgestelde criteria.
- **Scenario-analyse:** In bepaalde gevallen is het nuttig om een scenario-analyse op te stellen (bijvoorbeeld in het geval van uitbreiding behoefte van de klant waar wel misschien wel goede strategische en operationele redenen voor zijn maar geen financiële baten aan gekoppeld zijn). Op die manier kan op basis van de netto actuele waarde van de verschillende scenario's worden gedefinieerd welk scenario de goedkoopste optie vertegenwoordigt.

De financiële analyse wordt opgemaakt vanuit het standpunt van de Regie. Indien de kosten/opbrengsten ten laste van de klant gekend zijn (waaronder huurlasten en de energiefacturen, kosten die de standaard installatiewerken overschrijden, kosten voor meubilair) kunnen deze eveneens mee opgenomen worden in de financiële analyse.

Waarden	<p>De waarden die in aanmerking worden genomen zijn:</p> <p>Opbrengsten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (gedeeltelijke) huuropzeg: huur en belastingen - (gedeeltelijke) verkoop huidige huisvesting en daaraan gekoppelde besparing eigenaarsonderhoud <p>Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe inhuringen: huur en belastingen - Aankoop/onteigening: aankoopprijs incl. kosten ten laste van de Regie en eigenaarsonderhoud - Kosten om te voldoen aan de laatste normen inzake duurzaamheid en energie-efficiënte - Eerste inrichtingswerken <p>Indien gekend kunnen eveneens de kosten/opbrengsten ten laste van de klant in acht worden genomen.</p>
Analyse	<p>De Regie projecteert de bovenvermelde waarden in de tijdlijn van het huisvestingsproject.</p> <p>Vervolgens berekent de Regie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de netto actuele waarde (NAW): de som van alle verdisconteerde toekomstige kasstromen ($NAW = \text{actuele waarde (AW) van alle opbrengsten} - \text{AW van alle uitgaven}$). Het is een methode waarbij de tijdwaarde van geld wordt gebruikt om een project te waarderen. Bij een positieve NAW zijn de opbrengsten van de investering hoger dan kosten van de investering. Bij een negatieve NAW is het raadzaam niet tot investering over te gaan. In voorkomend geval zal via de scenario-analyse het scenario met de minst negatieve NAW bepaald worden. - de Interne rentevoet (IRR): de disconteringsvoet waarbij de AW van alle toekomstige opbrengsten gelijk is aan de AW van alle uitgaven ($NAW=0$). Dit geeft aan hoe hoog de rentabiliteit van een project zal zijn. Hoe hoger de IRR is, hoe korter de terugverdienperiode is en hoe wenselijker een project zal zijn. - de Terugverdienperiode (TVP): de tijdsduur die nodig is om de investeringsuitgaven terug te verdienen. Deze methode wordt gebruikt om te bepalen of een project aanvaard zal worden op basis van een bepaalde gespecificeerde periode. Een investering wordt minder interessant naarmate de terugverdienperiode langer wordt. - de return on investment (ROI): Het percentage van de netto-inkomsten (rendement) t.o.v. de investeringsuitgaven. Het ROI wordt gebruikt om de winstgevendheid van een project te berekenen. Hoe groter dit percentage is, hoe winstgevender het project zal zijn.
Beoordeling	<p>De Regie beoordeelt de business case als positief indien cumulatief is voldaan aan volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een TVP van maximaal 10 jaar of (in voorkomend geval) de resterende looptijd van de huurovereenkomst of huisvestingsovereenkomst; - een IRR van minimaal 10 %; <p>Er is een engagement van de klant om ter plaatse gehuisvest te blijven voor een periode van 1,5 maal de terugverdientermijn of voor een periode om een ROI van 10 % te bereiken. Als die periode langer is dan de duur van de bestaande huur- of huisvestingsovereenkomst, zal tegelijk met de voorbereiding van het project hetzij een verlenging moeten onderhandeld worden met de verhuurder, hetzij een verlenging van de huisvestingsovereenkomst.</p>

3.1.4 Meubilair als onderdeel van interoperabele gebouwen

3.1.4.1 Meubilair blijft bij het gebouw

Principe Bij een (her-)huisvesting zorgt de Regie voor de structurele ingrepen en de eerste inrichtingswerken. De Klant blijft echter verantwoordelijk voor het voorzien van de losse inrichting en het meubilair. Het meubilair voor een standaard NWoW-omgeving moet voldoen aan de vereisten voor deelbare werkplekken, zoals uniformiteit en verstelbaarheid. Teneinde dit te verzekeren zullen de klanten moeten gebruik maken van een raamovereenkomst aangeboden in het kader van het federale aankoopbeleid.

In het geval van een gebouw dat nog niet eerder is ingericht voor NWoW, of wanneer het NWoW-meubilair gedeeltelijk moet worden aangepast of vervangen, zal de klant hiervoor nieuw meubilair moeten aanschaffen. Het meubilair zal door de klant worden beheerd tijdens de huisvesting, inclusief vervanging indien nodig, en volledige vervanging aan het einde van de levensduur. De levensduur wordt bepaald op 10 jaar, hetgeen inhoudt dat het meubilair afgeschreven is en er dus geen resterende boekhoudkundige waarde overblijft, maar het meubilair kan langer gebruikt worden wanneer het zich nog in goede staat bevindt.

Om naar "interoperabele gebouwen" toe te werken en de verhuiskosten te beperken, wordt het meubilair in gebouwen die de "NWoW"-norm toepassen telkens aan een gebouw gekoppeld, zodat het meubilair aan het einde van de huisvesting in het gebouw blijft wanneer een volgende klant de ruimte kan overnemen. Hiertoe zal de Regie de vertrekkende klant minstens 6 maanden voor vertrek in contact brengen met de arriverende klant, zodat zij de modaliteiten onderling kunnen uitwerken, zoals bijvoorbeeld het overnemen van het achterblijvende meubilair tegen de resterende boekhoudkundige waarde. De nieuwe klant zal vervolgens dit meubilair beheren met alle verantwoordelijkheden vandien.

Wanneer er niet tijdig een overeenkomst kan bekomen worden met een nieuwe klant, of wanneer er niet tijdig een nieuwe klant gevonden werd om de betreffende oppervlakte over te nemen zullen de vertrekkende klant en de Regie der Gebouwen samen bepalen welke meubels kunnen blijven staan en niet meer in goede staat zijn. De vertrekkende klant zal vervolgens instaan om het meubilair in slechte staat te verwijderen.

Bij het einde van een huurcontract staat de vertrekkende klant in voor het volledig verwijderen van het meubilair en het leegmaken van de oppervlakte.

3.1.5 Rapportering over de toepassing van de norm

Rapportering De Regie zal om de 3 jaar tegen het einde van het kalenderjaar een verslag opstellen, en dit vanaf het jaar volgend op de inwerkingtreding van deze handleiding, met betrekking tot de ingenomen oppervlakte door de verschillende klanten. Dit verslag analyseert volgende elementen:

- de toepassing van de bezettingsnorm door de verschillende klanten,
- de identificatie van 'best practices' en mogelijke toekomstige optimalisaties van de bezettingsnorm.

In dit verslag zal ook aangetoond worden:

- welke klanten de bezettingsnorm hebben toegepast bij hun huisvestingsoperatie en de eventuele afwijkingen die werden aangevraagd,
- voor welke klanten is gebleken dat ze de bezettingsnorm niet of slechts gedeeltelijk kunnen toepassen vanuit de aard van hun kerntaken,
- in welke gebouwen een aanpassing naar de behoeften op basis van de norm wel mogelijk is maar nog niet kon gerealiseerd worden,
- in welke gebouwen de omvorming naar NWoW helemaal niet mogelijk geacht wordt,

Dit verslag zal ook overgemaakt worden aan de ministerraad. In het jaarlijks activiteitenrapport van de Regie zal de Regie deze rapportering eveneens opnemen zodat deze informatie toegankelijk is voor iedereen die daarin interesse heeft.

3.2 Ondertekening van een huisvestingsovereenkomst tussen klant en Regie

Goede afspraken

Tussen de Regie en de klant wordt een huisvestingsovereenkomst ondertekend waarin:

- de klant zich engageert om voor een periode van 1,5 maal de terugverdientermijn of een periode om een ROI van 10 % te bereiken, ter plaatse gehuisvest te blijven – tenzij anders overeengekomen in deze overeenkomst;
- de Regie en de klant bevestigen dat het gevalideerde behoefteprogramma en het geheel van haar bijlagen een correcte weergave is van de huisvestingsbehoefte van de klant, en dan ook de basis zal vormen voor de huisvesting;

Het model van Huisvestingsovereenkomst is gevoegd in bijlage.

Voor gebouwen waarin meerdere klanten of derden zijn gehuisvest aan wie de Regie een deel van het gebouw verhuurt, wordt eveneens een beheersovereenkomst voor meerdere gebruikers opgesteld (zoals verder bepaald).

3.3 Relaties bij huisvesting in een gehuurd gebouw

3.3.1 Regie als tussenpersoon

Monopolie

Enkel de Regie staat in voor de relaties met de verhuurder.

Alleen de Regie is daarom bevoegd als contactpersoon tussen de klant en de verhuurder.

Het is voor de klant verboden om de verhuurder rechtstreeks en buiten de Regie om te contacteren. De enige uitzondering daarop is bij hoogdringend gevaar voor mensen of voor grote schade aan het gebouw. In dat geval zal de klant ook tegelijkertijd de Regie contacteren.

De klant kan op eigen initiatief nooit de Regie of de Staat verbinden ten opzichte van derden.

3.3.2 Verplichtingen van de verhuurder

Gemeen recht verplichtingen verhuurder

De verhuurder staat in principe en op zijn kosten in voor de verplichtingen van de eigenaar zoals bedoeld in de artikelen 1713 tot en met 1762bis van het Oud Burgerlijk Wetboek, het zogenaamde 'gemeen huurrecht'.

Dit betekent dat de daaraan verbonden kosten niet ten laste vallen van de Regie; deze kosten zijn begrepen in de huurprijs – tenzij anders bepaald in het huurcontract.

De verhuurder is onder meer verantwoordelijk voor de verplichte EPB-certificering in het kader van een verkoop of verhuur. Het EPB-certificaat en eventuele updates moeten ter beschikking van de Regie worden gesteld. We hebben het hier over het EPB-certificaat voor een onroerendgoedtransactie, niet over een EPB-certificaat voor openbare gebouwen.

Bij het in gebreke blijven van de verhuurder neemt de Regie de nodige maatregelen ten overstaan van de verhuurder en licht tegelijkertijd de klant hierover in.

3.3.3 Verplichtingen van de huurder

Vrijwaring van de klant

De bezettende dienst of de bezettende diensten staat/staan op zijn/hun kosten in voor de verplichtingen zoals een huurder in het gemeen huurrecht, voor zover daarvan niet wordt afgeweken in de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen Klant en Regie in bijlage.

De Regie vrijwaart de klant ten aanzien van alle mogelijke aanspraken vanwege de verhuurder met uitzondering voor de huurschade die de klant aanricht in het gebouw.

**Gemeen recht
verplichtingen
huurder**

Zo zal de klant, onder meer, instaan voor:

- het verbruik van de centrale verwarmings- en/of klimaatregelingsinstallatie;
- het verbruik van water;
- alle andere verbruiken of abonnementen die nodig zijn voor de uitoefening van zijn taken.
- het onderhoud en herstellingen die volgens het gemeen huurrecht beschreven worden als een verplichting voor de huurder;
- het onderhoud en het verbruik van elektrische en elektromechanische toestellen;
- de uit te voeren werken in het gehuurde gebouw die krachtens het gemeen recht ten laste van de huurder zijn;
- het verkrijgen van milieu- en exploitatievergunningen;
- de verplichte EPB-certificering voor openbare gebouwen inherent aan de overheid (EPB-certificering anders dan die van de verhuurder). De klant is verantwoordelijk voor de naleving van de desbetreffende voorschriften, het bestellen van de certificaten, het in rekening brengen ervan en het ter beschikking stellen ervan aan de Regie.

3.4 Proces voor de ontwikkeling van een huisvestingsovereenkomst

3.4.1 Huisvesting of verhuis op vraag van de klant

**verantwoor-
delijkheden**

De verantwoordelijkheden en de taken van de klant en de Regie bij het **introduceren van een huisvestingsproject** kunnen als volgt chronologisch samengevat worden:



Behoefteprogramma en bijlagen

1. Opstellen behoefteprogramma en haar bijlagen en bezorgt het aan de Regie der Gebouwen als bijlage bij een aanvraag in DESK via een online internet-applicatie.
2. Overleg tussen klant en Regie, resulterend in een akkoord tussen administraties of desgevallend resterende discussiepunten.
3. De klant legt het behoefteprogramma en haar bijlagen, inclusief eventuele resterende discussiepunten, voor advies voor aan zijn IF.

Huisvestingsaanvraag

4. De huisvestingsaanvraag met in bijlage het behoefteprogramma en haar bijlagen én het gunstig advies van IF wordt overgemaakt aan de Regie. Ook eventuele aanpassingen die deel uitmaken van de goedkeuring van IF zullen door de klant worden doorgevoerd.

Wanneer de betrokken minister zich niet kan aansluiten bij een ongunstig advies van een inspecteur van financiën, maakt hij het voorstel, aanhangig bij de Minister van Begroting. Eventuele aanpassingen die deel uitmaken van de goedkeuring van de minister van Begroting zullen worden aangebracht in het programma van eisen en de bijlagen daarbij.

Analyse en overleg

5. Analyse van het behoefteprogramma en mogelijke oplossingen aan de hand van de financiële analyse met het oog op het optimaal behartigen van de belangen van de Staat
6. Regie overlegt met de klant de verschillende mogelijke oplossingen aan de hand van de financiële analyse zodat de financiële belangen van de Staat optimaal worden behartigd.

Huisvestingsovereenkomst

7. Op basis van dat overleg wordt gestreefd naar consensus tussen Regie en de klant op een concreet en volledig aanbod waarna de afspraken (inclusief eventuele verdeling van kosten) worden geformaliseerd in een Huisvestingsovereenkomst tussen Regie en de klant.
8. Gezamenlijk advies Inspectie van Financiën van Regie én klant samen over de Huisvestingsovereenkomst (d.i. inclusief behoefteprogramma, haar bijlagen, en budgetraming)
9. Ondertekening Huisvestingsovereenkomst door hoofdadministratie klant en Regie, of door een gedelegeerde aangeduid door de respectievelijke administraties.

3.4.2 Huisvesting of verhuis op initiatief van de Regie

verantwoorde-
delijkheden

De verantwoordelijkheden en de taken van de klant en de Regie bij het **voorstellen van een huisvestingsproject** kunnen als volgt chronologisch samengevat worden:



Behoefteprogramma en bijlagen

1. Zoals besloten door de Ministerraad, moet de **klant** steeds een behoefteprogramma met haar bijlagen ter beschikking stellen van de Regie, dat recent werd goedgekeurd via een gunstig advies van zijn IF. Eventuele aanpassingen die deel uitmaken van het advies van de IF zijn door de klant doorgevoerd. De frequentie waarmee de klant zijn behoefteprogramma moet actualiseren is ook vastgelegd door een besluit van de Ministerraad.

Analyse van de vastgoedportefeuille

2. Op basis van de laatste versie van het behoefteprogramma analyseert de **Regie** voortdurend de vastgoedmarkt en de mogelijkheden binnen haar eigen portefeuille, op zoek naar manieren om haar klanten efficiënter en effectiever te huisvesten om de belangen van de Staat zo goed mogelijk te behartigen.

Voorstellen en overleg

3. De **Regie** overlegt met de klant verschillende mogelijke oplossingen die beantwoorden aan het behoefteprogramma en haar bijlagen aan de hand van de financiële analyse zodat de financiële belangen van de Staat optimaal worden behartigd.

4. Wanneer het meest recente behoefteprogramma moet worden gewijzigd in het kader van deze analyse, bezorgt de **klant** onmiddellijk een bijgewerkt behoefteprogramma, inclusief bijlagen, aan de Regie met een gunstig advies zijn IF.

Wanneer de betrokken minister zich niet kan aansluiten bij een ongunstig advies van een inspecteur van financiën, maakt hij het voorstel, aanhangig bij de Minister van Begroting. Eventuele aanpassingen die deel uitmaken van de goedkeuring van de minister van Begroting zullen worden aangebracht in het programma van eisen en de bijlagen daarbij.

Huisvestingsovereenkomst

5. Op basis van dat overleg wordt gestreefd naar consensus tussen **Regie en de klant** op een concreet en volledig aanbod waarna de afspraken (inclusief eventuele verdeling van kosten) worden geformaliseerd in een Huisvestingsovereenkomst tussen Regie en de klant.
6. Gezamenlijk advies Inspectie van Financiën van **Regie én klant** samen over de Huisvestingsovereenkomst (d.i. inclusief behoefteprogramma, haar bijlagen, en budgetraming)
7. Ondertekening Huisvestingsovereenkomst door hoofdadministratie **klant en Regie**, of door een gedelegeerde aangeduid door de respectievelijke administraties.

4 Nieuwe huisvesting - Eerste inrichtingswerken

4.1 Plan van aanpak

Vorbereiding De Regie en de klant hebben alle afspraken vastgelegd in een ondertekende Huisvestingsovereenkomst op basis waarvan de Regie aan de slag gaat om het behoefteprogramma te realiseren, hetzij via een inhuurneming, hetzij via een bouw- of renovatie- of herinrichtingsproject.

Onder de eerste inrichtingswerken die de Regie ten laste neemt wordt verstaan alle structurele ingrepen en vaste inrichtingen die de klant nodig heeft om zijn kerntaak uit te voeren, met inbegrip van de technische installaties en andere inrichtingen die als onroerend door bestemming worden beschouwd.

Het gaat hier dus om die ingrepen, inrichtingen en technische installaties die vanuit de eigenheid of kerntaak van de klant enkel als vast of als onroerend door bestemming kunnen worden uitgevoerd.

Studiefase In de studiefase zal de Regie via een macro-vlekkenplan en vervolgens een micro-plantingsplan het behoefteprogramma omzetten in uitvoeringsplannen. Vervolgens zullen deze worden goedgekeurd door de hoofdadministratie van de klant of haar gedelegeerde, samen met een bevestiging dat deze een correcte vertaling zijn van hun behoefteprogramma en haar bijlagen.

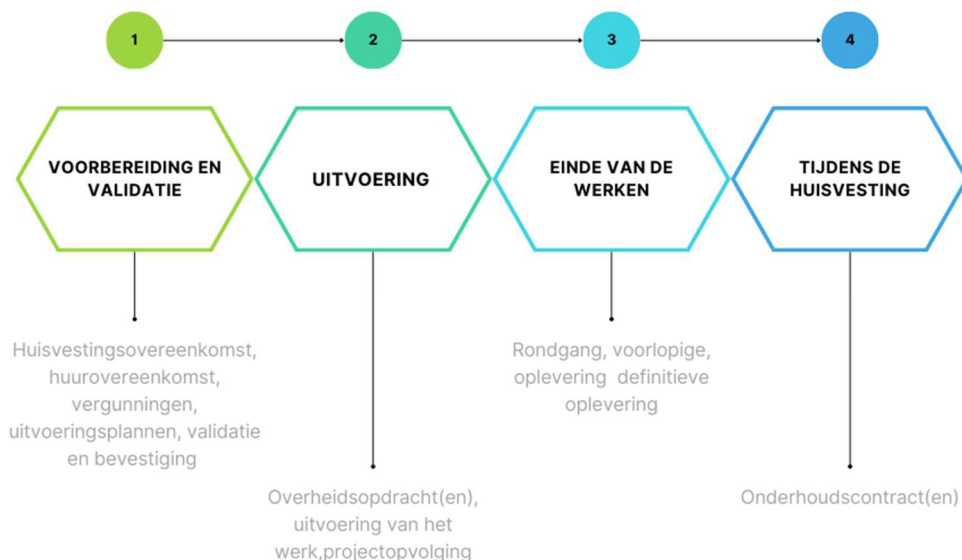
Samen met de ondertekende huisvestingsovereenkomst, uitgaande van het goedgekeurde behoefteprogramma en haar bijlagen, vormt het akkoord op de uitvoeringsplannen het startschot voor de Regie om de uitvoering van de opdracht te lanceren.

In voorbereiding op de (overheids)opdracht zal een beoordeling van veiligheidsrisico's toegevoegd worden, evenals de bijhorende aanbevelingen. De risicoanalyse zal volgende onderwerpen inhouden: vitale belangen, strategische afhankelijkheid, toegang tot geclassificeerde informatie, toegang tot gevoelige informatie, toegang tot een gevoelige locatie en risico's op spionage en/of sabotage. Dit kadert in de [Nationale Veiligheidsstrategie](#).

Bouwheer De Regie staat in voor de studie en het laten uitvoeren van de eerste inrichtingswerken, hetzij door de verhuurder, hetzij in opdracht van de Regie als bouwheer met toepassing van de overheidsopdrachtenreglementering.

4.2 Overzicht plan van aanpak eerste inrichtingswerken

Verantwoordelijkheden De verantwoordelijkheden en de taken van de klant en de Regie kunnen als volgt chronologisch samengevat worden waarbij we starten vanaf de ondertekening van de Huisvestingsovereenkomst:



Vorbereiding en validatie

1. Ondertekening Huisvestingsovereenkomst door de algemene directie van **klant en Regie**, of door een gedelegeerde aangeduid door respectievelijke administraties.
2. (desgevallend) Ondertekening huurovereenkomst door **Regie** en eigenaar.
3. **Regie** lanceert de aanvraag van de vergunningen.
4. (desgevallend) De **Regie** vraagt het akkoord van de eigenaar voor de werken.
5. De **Regie** lanceert het opstellen uitvoeringsplannen en bestek voor de eerste inrichtingswerken.
6. Validatie uitvoeringsplannen door **klant**, met bevestiging dat dit een correcte vertaling is van hun behoefteprogramma en haar bijlagen

Realisatie

7. **Regie** lanceert de Overheidsopdracht mits akkoord van haar IF op uitvoeringsplannen en overheidsopdracht.
8. **Regie** evalueert offertes (Gemeenschappelijke evaluatie **met klant** van de offertes wanneer wordt gewerkt met kwaliteitscriteria)
9. De **Regie** gunt de overheidsopdracht na gunstige advies IF
10. **Regie** stelt klant op de hoogte van uitvoeringsplanning, en van de geschatte overdracht aan de klant.
11. Projectopvolging
 - De **Regie** volgt de uitvoering van de werken op
 - De **Regie** zorgt voor de budgettaire en administratieve opvolging van de uitvoering van de werken

Einde van de eerste inrichtingswerken

12. **Regie** bevestigt aan klant minimaal 6 maanden op voorhand datum van geplande overdracht.
13. **Regie en klant** doen samen een rondgang van de werken voorafgaand aan voorlopige oplevering teneinde de zichtbare fouten, gebreken of tekortkomingen te noteren.
14. De **Regie** staat in voor de voorlopige oplevering + Eindstaat + As-buiddossier
15. **Regie** regelt de overdracht van de huisvesting aan klant – start uitvoering installatiewerken door **klant** (tenzij anders overeengekomen).
16. (desgevallend) De **klant** meldt incidenten in verband met de uitgevoerde werken zodat ze kunnen worden opgenomen bij de definitieve oplevering.
17. De **Regie** organiseert de definitieve oplevering, die pas ten vroegste 1 jaar na de voorlopige oplevering kan plaatsvinden.

Tijdens de huisvesting

18. De **klant** verzekert de opvolging van de onderhoudscontracten, zowel administratief als technisch
19. De **Regie** neemt kennis van de interventies door Klant in kader van onderhoud(scontract).

**Laattijdige
wijzigingen ten
laste van de
klant**

Eens de uitvoeringsplannen werden gevalideerd (punt 6 in de lijst hierboven) door de klant – met bevestiging dat deze een correcte vertaling zijn van hun behoefteprogramma en haar bijlagen – kan de klant hier niet meer op terugkomen of wijzigingen vragen tijdens studiefase of uitvoering, en dit tot aan de definitieve oplevering, tenzij de financiële impact van de wijzigingen wordt gedragen door de klant.

De Regie zal de volledige kostprijs van de gevraagde wijzigingen in studie- en/of uitvoeringsfase berekenen en de raming overmaken aan de klant. De wijzigingen worden pas behandeld en uitgevoerd nadat de klant zich schriftelijk heeft geëngageerd ten aanzien van de Regie om de volledige kostprijs van de door de klant gevraagde wijzigingen terug te betalen aan de Regie, inclusief de mogelijke financiële impact die voortvloeit uit vertragingen of langere uitvoeringstermijnen.

Wijzigingen die noodzakelijk zijn ten gevolge van veranderde wetgeving of voorwaarden die worden opgelegd in vergunningen, zijn steeds ten laste van de Regie der Gebouwen.

5 Start van de huisvesting

5.1 Verhuis – ingebruikname

Planning respecteren

De Regie stelt de klant bij de toewijzing van de opdracht van de installatiewerken onmiddellijk op de hoogte van de planning van deze werken en de geschatte overdracht aan de klant. Vervolgens communiceert de Regie minimaal 6 (zes) maanden vooraf een concrete datum van overdracht en stelt alles in het werk om deze datum te respecteren.

De klant stemt in overleg met de Regie zijn verhuisplanning af op de planning van de werken en de datum van overdracht en doet al het mogelijke om de overeengekomen datum voor het betrekken van een nieuw goed te respecteren.

Indien de klant door zijn toedoen de overeengekomen datum niet kan respecteren dan dient de klant in te staan voor de betaling van alle lasten en kosten die deze vertraging met zich meebrengt met inbegrip van de betaling van de huur die verschuldigd is voor de noodzakelijke huurverlenging wegens het niet tijdig verlaten van het daarvoor gebruikte of ingehuurde goed.

Indien de klant door toedoen van de Regie de overeengekomen datum niet kan respecteren dan dient de Regie in te staan voor de betaling van alle lasten en kosten die deze vertraging met zich meebrengt voor de klant.

Organisatie verhuis

De klant staat in alle gevallen zelf in voor de organisatie en voorbereiding van de verhuis (archivering, verpakking dossiers in dozen, inventarisatie, enz...), en de verhuisoperatie zelf gebeurt ook steeds op kosten van de klant, hetzij via een overheidsopdracht hetzij via een raamcontract in het kader van het federale aankoopbeleid.

Enkel na akkoord Regie

De klant mag een vrijstaande of vrijgekomen ruimte enkel na expliciet voorafgaand akkoord van de Regie in gebruik nemen, en na het volgen van de hierin beschreven procedure. Wanneer zulke opportuniteit zich voordoet dient hij steeds voorafgaand contact te nemen met de Regie, de voorgeschreven procedure te volgen en te wachten op expliciet akkoord alvorens enige concrete actie te ondernemen.

5.2 Geïntervieweerd technisch dossier

Geïntervieweerd technisch dossier

Bij de start van de huisvesting stelt de Regie aan de klant via een extranettoepassing (IWMS), een volledig technisch dossier ter beschikking betreffende het goed waarin de klant is gehuisvest.

Dit technisch dossier bestaat uit alle documenten met betrekking tot het gebouw, de infrastructuur, technische installaties, vergunningen, controle-attesten, etc, en wordt samengesteld met elementen die onder de verantwoordelijkheid van de Regie of van de klant vallen.

In het geïntervieweerd technisch dossier zal men volgende stukken kunnen aantreffen waarvan de inhoud voor elk goed verschillend kan zijn:

- Stedenbouwkundige vergunning
- Milieuvergunning(en) voor het goed (initieel door Regie, bij vernieuwing of wijziging door klant)
- Huurovereenkomst
- Asbestinventaris
- Bodemattest(en)
- Postinterventiedossier
- As-builtondossier
- EPB certificaten bij verkoop of inhuurneming (verantwoordelijkheid eigenaar)
- EPB certificaten voor publieke gebouwen (verantwoordelijkheid klant, aan te leveren ten laatste na 1 jaar gebruik van het gebouw)

- Energie-audit van het (de) gebouw(en) indien deze reeds is uitgevoerd (verantwoordelijkheid van de Regie der Gebouwen in het kader van het PNEC, of verantwoordelijkheid van de klant in het kader van een verplichting als gevolg van de door deze laatste uitgevoerde activiteiten).
- Onderhoudscontracten (verantwoordelijkheid klant)
- Onderhoudsdagboeken (verantwoordelijkheid klant)
- Attesten in verband met de indienstellingen en/of keuringen van de technische installaties:
- Enz...

5.3 *Plaatsbeschrijving bij aanvang huisvesting*

Plaatsbezoek Telkens de Regie een goed ter beschikking stelt aan een klant, stelt zij vooraf en op haar kosten tegensprekelijk een omstandige plaatsbeschrijving op, gestaafd door een fotodossier, onder de vorm van een proces-verbaal.

De Regie nodigt de klant uit per mail met ontvangst- en leesbevestiging voor het plaatsbezoek. Indien de klant niet deelneemt wordt hij geacht akkoord te gaan met het standpunt ingenomen door de Regie der Gebouwen.

Het **proces-verbaal bij aanvang huisvesting** wordt ondertekend door de Regie en door de klant en dit bij voorkeur op het moment dat het goed effectief betrokken wordt en uiterlijk één maand na het betrekken van het goed.

Het model van dit proces-verbaal is gevoegd in bijlage.

Indien de klant, ondanks de uitnodiging, toch niet vertegenwoordigd wordt of niet aanwezig is bij het plaatsbezoek en het opmaken van de plaatsbeschrijvingen, stelt de Regie het proces-verbaal bij aanvang huisvesting ambtshalve op en vermeldt daarin uitdrukkelijk dat het ambtshalve werd opgesteld in afwezigheid van de klant.

Gehuurd gebouw Als een gebouw wordt ingehuurd door de Regie dan is naast de Regie en de klant, ook de verhuurder aanwezig bij het plaatsbezoek en ondertekenen al deze partijen het proces-verbaal bij aanvang huisvesting.

5.4 *Proces-verbaal van ingebruikname*

Proces-verbaal Het effectief betrekken van een goed door de klant wordt vastgesteld in een document dat wordt ondertekend door de Regie en haar klant, namelijk in het "**proces-verbaal van ingebruikname**". Dit document dient enkel te worden opgesteld wanneer het moment van ingebruikname niet samenvalt met de aanvang van de huisvesting. Wanneer deze momenten wel samenvallen wordt dit punt opgenomen in het proces-verbaal bij aanvang huisvesting. Het model van dit proces-verbaal is gevoegd in bijlage.

Dit proces-verbaal wordt ook opgesteld wanneer het aantal vierkante meters wijzigt dat een klant inneemt in een goed waar ook andere klanten en/of derden gehuisvest zijn.

6 Tijdens de huisvesting

6.1 Een of meerdere klanten gehuisvest in één gebouw

Beheers- overeenkomst meerdere bezitters

Er is steeds een mogelijkheid dat in één gebouw meerdere klanten of derden aan wie de Regie een deel van het gebouw verhuurt, worden gehuisvest.

De Regie bepaalt voor elk van haar gebouwen, zowel gehuurd als in eigendom, een gebouwbeheerder die de toestand van het gebouw op (bouw-)technisch vlak opvolgt. Deze kan voor meerdere complexen verantwoordelijk zijn, en fungeert als eerste aanspreekpunt voor de klant ingeval van technische mankementen of problemen, of dringende noodzakelijke interventies in het gebouw in kwestie.

Indien er meerdere klanten en/of derden in één gebouw worden gehuisvest dan wordt door bemiddeling van de Regie een **beheersovereenkomst meerdere bezitters** afgesloten. De Beheersovereenkomst bepaalt de privacy en de gemeenschappelijke delen en de daaraan verbonden rechten en plichten.

De gemeenschappelijke lasten worden uitgedrukt pro rata van de privacy oppervlakte van elke klant tot het totaal van de privacy oppervlakten in het goed en zo mogelijk uitgedrukt in een percentage, de zogenaamde verdeelsleutels. Elke derde draagt bij in de gemeenschappelijke lasten overeenkomstig zijn aandeel in de privacy oppervlakten. De gemeenschappelijke lasten ten aanzien van eventuele leegstaande privacy oppervlakte gehuurd door de Regie en niet toegewezen aan een klant, worden gedragen door de Regie, tenzij anders bepaald in de Beheersovereenkomst.

Een model van Beheersovereenkomst is bijgevoegd in bijlage.

Beheerraad in Gebouwen groter dan 10.000 m²

Naast de gebouwen waarvoor dit reeds georganiseerd wordt zal voor alle gebouwen groter dan 10.000 m² met meer dan 1 klant een beheerraad worden georganiseerd waar ook een vertegenwoordiging van de Regie der Gebouwen zal verzekerd zijn. De beheerraad is samengesteld uit een effectieve en een plaatsvervangende afgevaardigde van iedere klant, aangevuld met de gebouwbeheerder van de Regie. Het voorzitterschap zal via een beurtrol opgenomen worden door 1 van de gehuisveste klanten. De modaliteiten voor deze beurtrol worden in onderling overleg vastgelegd in de beheersovereenkomst.

De voorzitter heeft in het kader van de beheerraad onder meer als taken:

- het organiseren van de beheerraad met alle klanten in het gebouw en de gebouwbeheerder van de Regie, periodiek en bij de gebeurlijke huisvesting van een derde partij in het gebouw,
- het opstellen van het proces-verbaal van het beheerraad,
- met ondersteuning van de gebouwbeheerder van de Regie: de opvolging van de door elke klant ingenomen oppervlakte en de aanpassing van de quotiteiten in de Beheersovereenkomst,
- met ondersteuning van de gebouwbeheerder van de Regie: de opvolging van de relatie tussen de klanten en de Regie voor wat de financiering door derden betreft van het onderhoud van het betrokken gebouw op bouwkundig, technisch en facilitair vlak.

De beheerraad neemt uitsluitend beslissingen om de samenwerking tussen de verschillende klanten optimaal te verzekeren en zonder afbreuk te kunnen doen aan deze handleiding. De beslissingen van de beheerraad met budgettaire gevolgen worden steeds genomen onder voorbehoud van het akkoord van de voor de Regie bevoegde hiërarchische meerdere van de gebouwbeheerder en voor zover deze voldoen aan de bepalingen inzake administratieve, budgettaire en beheerscontrole.

De beheerraad kan slechts een beslissing nemen wanneer het aantal aanwezige stemgerechtigde leden minstens de helft van het totaal bedraagt. De beslissingen worden genomen bij meerderheid van stemmen van de effectieve of plaatsvervangende leden.

Voor meer detail omtrent het beslissingsproces in de beheerraad wordt verwezen naar het model van beheersovereenkomst in bijlage.

De voorzitter roept minimaal elke zes (6) maanden de beheerraad bijeen. De beheerraad komt ook bijeen wanneer één der stemgerechtigde leden van de beheerraad daarom verzoekt. De voorzitter bepaalt plaats, datum en uur van de vergadering.

De beheerraad kan beslissen om ook niet-stemgerechtigde derden uit te nodigen op de vergadering, telkens wanneer dit noodzakelijk blijkt.

**Beheerraad in
Gebouwen
kleiner dan
10.000 m²**

Ook voor alle gebouwen kleiner dan 10.000 m² met meer dan 1 klant dient een beheerraad te worden georganiseerd. De beheerraad is in dit geval samengesteld uit een effectieve en een plaatsvervangende afgevaardigde van iedere klant. Het voorzitterschap zal opgenomen worden door de gehuisveste Klant die het grootste aantal vierkante meters bezet in de site.

De voorzitter heeft in het kader van de beheerraad onder meer als taken:

- het organiseren van de beheerraad met alle klanten in het gebouw, periodiek en bij de gebeurlijke huisvesting van een derde partij in het gebouw,
- het opstellen van het proces-verbaal van het beheerraad,
- met ondersteuning van de gebouwbeheerder van de Regie: de opvolging van de door elke klant ingenomen oppervlakte en de aanpassing van de quotiteiten in de Beheersovereenkomst,
- de opvolging van de relatie tussen de klanten en de Regie voor wat de financiering door derden betreft van het onderhoud van het betrokken gebouw op bouwkundig, technisch en facilitair vlak.

De beheerraad neemt uitsluitend beslissingen om de samenwerking tussen de verschillende klanten optimaal te verzekeren en zonder afbreuk te kunnen doen aan deze handleiding. De beslissingen van de beheerraad met budgettaire gevolgen worden steeds genomen met respect van de bepalingen inzake administratieve, budgettaire en beheerscontrole.

De beheerraad kan slechts een beslissing nemen wanneer het aantal aanwezige stemgerechtigde leden minstens de helft van het totaal bedraagt. De beslissingen worden genomen bij meerderheid van stemmen van de effectieve of plaatsvervangende leden. Voor meer detail omtrent het beslissingsproces in de beheerraad wordt verwezen naar het model van beheersovereenkomst in bijlage.

De voorzitter roept minimaal elke zes (6) maanden de beheerraad bijeen. De beheerraad komt ook bijeen wanneer één der stemgerechtigde leden van de beheerraad daarom verzoekt. De voorzitter bepaalt plaats, datum en uur van de vergadering.

De beheerraad kan beslissen om ook niet-stemgerechtigde derden uit te nodigen op de vergadering, telkens wanneer dit noodzakelijk blijkt.

6.2 Correct gebruik

De klant dient de ter beschikking gestelde ruimtes te gebruiken overeenkomstig de normen en technische randvoorwaarden, met name de brandcompartimentering, de algemeen geldende veiligheidsvoorschriften, de draagkracht van de vloeren, de technische randvoorwaarden (ventilatie, verlichting, verwarming en eventuele koeling). We wijzen er ook op dat de omgevingstemperatuur in bureelruimtes wordt bepaald door een beslissing van de Ministerraad.

6.3 Wangebruik, beschadigingen, vandalisme

Onmiddellijk melden	<p>De klant heeft de plicht om bij elke beschadiging of elke gebeurtenis die zich voordoet en die nadelige gevolgen zou kunnen hebben voor het goed, de Regie onmiddellijk en via de snelste weg te verwittigen: via de gebouwbeheerder of via de IWMS-applicatie – zie ook lager.</p>
Goed gebruik	<p>De klant dient het gebouw steeds als een normaal voorzichtig en redelijk persoon te gebruiken.</p> <p>Er is sprake van wangebruik wanneer de klant het gebouw niet gebruikt zoals een normaal voorzichtig en toegewijd persoon het gebouw zou gebruiken</p>
Wel aansprakelijk	<p>De klant is aansprakelijk voor wangebruik en voor bepaalde beschadigingen (niet-exhaustieve opsomming):</p> <ul style="list-style-type: none">- alle schade die hij berokkent ingevolge het gebruik van het goed en/of veroorzaakt door de eigen ambtenaren en aangestelden;- alle schade aangericht door personen of goederen die al dan niet ingevolge de opdracht van de klant in het goed moeten toegelaten of opgeslagen worden;- de klant meldt schade of gebreken niet onverwijld aan de Regie;- voor alle werken die door de klant met of zonder het akkoord van de Regie en/of onder zijn toezicht worden uitgevoerd en die een beschadiging van het goed tot gevolg hebben;- de klant verbouwt of gebruikt het goed, zonder voorafgaande toestemming van de Regie, voor een andere bestemming dan diegene waarvoor het normaal bestemd is;- de klant voert de door deze handleiding opgelegde lasten niet uit;- bij calamiteiten treft de klant niet de nodige bewarende maatregelen;- bij verhuizingen, georganiseerd door de klant, gebruikt de klant (of de door hem aangestelde verhuysfirma) personenliften als goederenliften zonder doeltreffende beschermingsmiddelen en/of zonder plaatsbeschrijvingen op te stellen met de verhuysfirma;- de klant beschadigt deuren, deuromlijstingen, vloeren, wanden, of andere bouwonderdelen door onaangepaste karren te gebruiken of gebruikt die onzorgvuldig;- vandalisme binnen het gebouw (bijv. graffiti, instampen van deur/muurroosters, diepe krassen in linovloer door het verslepen van zware onaangepaste meubels, gebroken liftspiegels, gebarsten wastafel, afgebroken klinken, enz...) met uitzondering van vandalisme veroorzaakt door personen die ingevolge de opdracht van enkele welbepaalde klanten dienen te worden gehuisvest – zie hierna voor meer detail.
Gevolgen	<p>De klant is steeds volledig aansprakelijk voor alle gevolgen van wangebruik en bovenstaande gevallen van beschadigingen.</p> <p>De klant zal de kosten dragen van de herstellingen van de aangebrachte schade en eventueel de procedure voeren om de kosten ervan te kunnen recupereren van de aansprakelijke derde.</p> <p>De Regie zal als expert haar medewerking verlenen bij de beschrijving en de raming van de omvang van de schade.</p>

Bij vastgesteld en voortdurend wangebruik zal de Regie op kosten van de klant alle maatregelen kunnen nemen om:

- aan het wangebruik een einde te maken,
- de schade veroorzaakt door het wangebruik te herstellen.

De door de Regie gemaakte kosten worden in dat geval steeds verhaald op de klant en worden afzonderlijk aan de klant gefactureerd met een betalingstermijn van 30 kalenderdagen waarna desnoods een invordering via gerechtelijke procedure zal ingesteld worden.

Niet aansprakelijk

De klant is niet aansprakelijk voor:

- schade aan de buitenkant van het goed, aangericht door goederen of personen die niet eigen zijn aan de klant (bezoekers, voorbijgangers, leveranciers, etc.), voor zover de Regie door de klant tijdig werd verwittigd, met uitzondering van de gevallen waarin de Regie of de verhuurder het bewijs levert dat de klant zijn bewakingsplicht niet afdoende heeft vervuld;
- schade in het goed door toedoen van de Regie of personen die in haar opdracht werken, leveringen of diensten uitvoeren;
- beschadigingen door brand of enig ander onheil indien de klant naar analogie met artikel 1733 Oud Burgerlijk wetboek niet kan bewijzen dat de brand of enig ander onheil buiten zijn schuld is ontstaan;
- schade door vandalisme veroorzaakt door personen die ingevolge de opdracht van enkele welbepaalde klanten door hen dienen te worden gehuisvest – zie hierna voor meer detail.

In deze gevallen zal de Regie de schade herstellen en eventueel de procedure voeren om de kosten ervan te recupereren van de aansprakelijke derde.

Uitzondering voor vandalisme in bepaalde gevallen

De Regie neemt de noodzakelijke herstellingen en vernieuwingen ten laste die het gevolg zijn van vandalisme of opstand én veroorzaakt zijn door de personen die ingevolge de opdracht van de klanten in zogenaamde gebouwen “high risk” (zie punt 6.11.2 hieronder) moeten worden gehuisvest.

Het gaat hierbij enkel om die elementen die in het kader van eerste installatiewerken ook door de Regie ten laste zouden worden genomen. De schade aan de elementen die in het kader van de eerste installatiewerken door de klant ten laste worden genomen (losse elementen, actieve technische apparatuur, het meubilair, etc.) blijven ook in deze context ten laste van de klant.

Bij manifest en aantoonbaar gebrekkig optreden vanwege de klant om de aangebrachte schade tot een minimum te beperken kan de Regie de nodige herstellingen of vervangingen alsnog verhalen op de klant.

6.4 Controle van installaties

Controles

In het goed dienen verschillende controles van de technische installaties uitgevoerd te worden. De verslagen en rapporten van deze controles zullen steeds toegevoegd en geïnventariseerd worden in het IWMS-systeem dat de Regie ter beschikking stelt van haar klanten.

De verdeling van de verantwoordelijkheden tussen Regie en klant is opgenomen in bijlage 9.1.

6.5 Bodemverontreiniging

Wetgeving	<p>Voor de verplichtingen inzake het uitvoeren van bodemonderzoeken wordt verwezen naar de actuele wetgeving van het desbetreffende gewest.</p> <p>Indien er voor het perceel een éénmalige onderzoekplicht geldt naar aanleiding van een deadline gesteld door de gewestelijke overheid, dan wordt dit onderzoek uitgevoerd ten laste van de Regie.</p> <p>Voor de saneringsplicht van eventuele verontreinigingen aangetroffen tijdens deze éénmalige onderzoeken wordt verwezen naar de geldende wetgeving. Indien uit het onderzoek blijkt dat de huurder of exploitant verantwoordelijk is voor de verontreiniging aanwezig op het terrein, dan worden de verdere onderzoeken en eventuele sanering ten laste gelegd van de huurder of de exploitant.</p> <p>Indien er een bodemonderzoek moet uitgevoerd worden in het kader van een overdracht van percelen dan wordt dit onderzoek uitgevoerd ten laste van de Regie.</p> <p>Voor iedere andere aanleiding voor het uitvoeren van een bodemonderzoek (periodiek bodemonderzoek in kader van exploitatie, stopzetting van activiteiten, schadegeval, ...) wordt verwezen naar de geldende wetgeving in het gewest en naar de aansprakelijkheid zoals vastgelegd in de wetgeving.</p>
------------------	---

6.6 Afvalbeheer

Verantwoordelijkheid	<p>De Regie is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van een ruimte voor de tijdelijke opslag van afval (ruimte voor de afvalcontainers) die voldoet aan de gezondheids-, brand- en andere normen.</p> <p>De Klant is verantwoordelijk voor het afval dat hij dagelijks of sporadisch produceert, voor de selectieve sortering, de opslag, de afvoer via erkende vervoerders en inzamelaars en de verwijdering overeenkomstig de geldende wetgeving in erkende verwerkingscentra.</p>
-----------------------------	---

6.7 Wettelijke vergunningen en attesten

Initieel Regie, daarna klant	<p>De Regie vraagt, met bijstand van de klant, alle wettelijke vergunningen en attesten aan (behalve certificaten die verband houden met de activiteiten van de overheidsinstantie die het gebouw gebruikt, zoals het EPB-certificaat voor openbare gebouwen, waarvoor de klant als enige verantwoordelijk blijft), inclusief milieuvergunningen, die nodig zijn voor de initiële ingebruikname van een gebouw door een klant.</p> <p>De klant dient nadien zelf in te staan voor de aanvraag van een verlenging, vernieuwing of uitbreiding van vergunningen tijdens het gebruik van het gebouw. De Regie zal hiervoor hetzij een typebestek voor aanstelling van een studiebureau ter beschikking stellen van de klant, hetzij een raamcontract aanbieden waar de klant van kan gebruik maken.</p> <p>Indien de klant of de Regie niet of laattijdig de informatie bezorgt die de andere partij nodig heeft om de nodige vergunningen en attesten aan te vragen dan is de partij die in gebreke blijft aansprakelijk voor de gevolgen van de desgevallend laattijdige attesten, vergunningen of aanpassingswerken</p> <p>De meest actuele documenten en as-built plannen worden ter beschikking gesteld via de IWMS-toepassing.</p> <p>Indien een energie-audit van een gebouw wettelijk vereist is, bijvoorbeeld wegens specifieke activiteiten in het gebouw, milieuvergunningen, hoog energieverbruik of een andere reden waarom een audit vereist is, blijft alleen de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van de audit, behalve voor de eerste inbedrijfstelling.</p> <p>Indien in het kader van de officiële energienormeringen en de hiermee gerelateerde renovatiewerken een niet-verplichte audit wordt uitgevoerd, valt deze in het geval van complexen in eigendom onder de verantwoordelijkheid van de Regie en in het geval van gehuurde complexen onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder (of de Regie naar keuze).</p>
-------------------------------------	--

Verantwoordelijkheid De Regie, de klant en de verhuurder zijn ieder verantwoordelijk voor de door hen bevolen opdrachten en werken die onderworpen zouden zijn aan allerhande vergunningen en reglementeringen inzake stedenbouw en milieu.

6.8 Uitvoering van werken na ingebruikname van het goed

6.8.1 Melden van pannes, defecten en beschadigingen.

Tijdens kantooruren Tijdens de kantooruren is de gebouwbeheerder het eerste aanspreekpunt voor de Klant voor het melden van pannes, defecten, beschadigingen, of bij andere (bouw-)technische vragen. De klanten dienen ook voor ieder gebouw een verantwoordelijke aan te duiden die voor de Regie als aanspreekpunt kan dienen voor wat betreft het onderhoud.

Buiten kantooruren Alle **dringende pannes en defecten** in het gebouw en aan de technische installaties (bv. stroomuitval, verwarmingsuitval, waterschade,...) die buiten de normale kantooruren worden vastgesteld door de klant, kunnen gemeld worden aan de **Help Desk** van de Regie die 24/7 bereikbaar is en waarvan het telefoonnummer kan teruggevonden worden op de website van de Regie, alsook via een ticket met indicatie van dringendheid dat kan aangemaakt worden in de IWMS-applicatie die de Regie ter beschikking stelt.

De medewerkers van de Help Desk zullen de melding laten onderzoeken door de gebouwbeheerder opdat er een technische interventie in het gebouw of aan de installaties kan plaatsvinden binnen een zo kort mogelijke periode.

In functie van de urgentie om een oplossing te vinden van het probleem houden de medewerkers van de Help Desk de klant via telefoon of via de IWMS-applicatie op de hoogte van de ondernomen stappen.

Melding via IWMS applicatie Alle **pannes, defecten of beschadigingen niet-spoedeisende** in het gebouw, aan de technische installaties, of aan de vaste kantoorinrichting die door de klant gemeld worden aan de gebouwbeheerder dienen tevens door de klant te worden ingebracht in de IWMS-applicatie waarna de Regie de melding onderzoekt en er het gepaste gevolg aan geeft.

De klant kan via de IWMS-applicatie de melding en het daaraan gegeven gevolg mee opvolgen.

6.8.2 Onderhoudswerken – verdeling van de verantwoordelijkheden

Algemeen principe In het algemeen kunnen we stellen dat:

- **de klanten** tijdens de levensduur **instaan voor het huurdersonderhoud**, hetgeen overeenkomt met het preventieve onderhoud van de infrastructuur en technische installaties, en het technische beheer van deze installaties. Het gaat om kleine herstellingswerken, preventief onderhoud van de technische installaties, kuisen van ramen, oppervlakken, sanitaire installaties, vervanging van bepaalde losse onderdelen zoals lampen, enz.
- **de Regie instaat voor het eigenaarsonderhoud**, zijnde de grotere herstellingen en de vervangingen bij einde levensduur van structuren, daken, gevels, ramen, technische installaties en andere inrichtingen die als onroerend door bestemming worden beschouwd en door de Regie worden voorzien bij de eerste inrichtingswerken.

Indien een technische installatie of inrichting onroerend door bestemming toch voor einde levensduur stuk gaat en dient vernieuwd te worden, zal de Regie dit enkel ten laste nemen indien de klant kan aantonen dat deze correct werd onderhouden – bv. door facturaties binnen het onderhoudscontract, of onderhoudsattesten. In het andere geval zal dit op budget van de klant moeten gebeuren.

Gedetailleerde verdeling	De gedetailleerde verdeling van de verantwoordelijkheden betreffende onderhoud en eventuele vervanging van bepaalde onderdelen of installaties staat beschreven in de verdeling verantwoordelijkheden Klant en Regie in bijlage. Ook punctuele uitzonderingen op bovenstaande algemene regels worden daar opgenomen, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, de aangepaste verdeling van deze verantwoordelijkheden in gerechtsgebouwen en penitentiaire instellingen voor wat betreft de beveiliging van deze gebouwen.
Gevolgen van wijzigende normen	Wanneer officiële of vigerende normen en technische voorschriften wijzigen dient het ter beschikking gestelde goed hieraan te blijven voldoen. Het gaat hier ofwel om wijzigingen in het wettelijk kader, ofwel om wijzigingen die bekrachtigd zijn door een beslissing van de Ministerraad. Wanneer zulke wijzigingen een aanpassing vergen van de bestaande installaties, gebeuren deze naargelang de aard van de wijziging, op vraag van de klant of op initiatief van de Regie en zijn ten laste van de Regie of desgevallend de verhuurder.
'high risk' en 'high controle' gebouwen	Voor de zogenaamde "high risk" en "high control" gebouwen - zie hierboven voor de definities, zal de Regie voor deze gebouwen voorrang geven aan alle herstellingen of vernieuwingen die de beveiligde omgeving of het gewaarborgde binnenklimaat moeten verzekeren, voor zover deze ingrepen volgens deze handleiding en haar bijlagen ten laste vallen van de Regie.

6.8.3 Algemene onderhoudscontracten (met totale waarborg)

Geleidelijke uitrol	De Regie zal stelselmatig algemene onderhoudscontracten voor alle gebouwen onder haar beheer, al dan niet opgesplitst per techniek of gebouwdeel. Wanneer dit praktisch haalbaar en voordelig is kan hier ook een luik 'totale waarborg' aan worden toegevoegd. Deze zullen door de Regie, na schriftelijk akkoord van de klant, zo voordelig mogelijk in de markt worden gezet volgens de overheidsopdrachtenreglementering. Van zodra zulk(e)onderhoudscontract(en) beschikbaar is/zijn voor een bepaald gebouw dient de klant op zijn kosten gebruik te maken van deze contracten voor hun deel van de verantwoordelijkheden.
Kwaliteit en controle	Deze aanpak zal zowel de Regie als de klant in staat stellen om een uniforme kwaliteit te verzekeren van het uitgevoerde onderhoud, met controlemogelijkheid door beide partijen, terwijl het eigen personeel van zowel Regie als klant ontlast wordt.
Tussenfase	Zolang zulk onderhoudscontract nog niet aangeboden wordt door de Regie, dient de klant zich zelf te organiseren om zijn deel van de verantwoordelijkheden te vervullen, bv. door zelf onderhoudscontracten af te sluiten. De Regie zal steeds trachten om de klant ook in deze fase te ondersteunen. Deze bestaande of hernieuwde onderhoudscontracten die door de klant zelf worden afgesloten dienen door de klant steeds en stelselmatig aan de Regie gecommuniceerd te worden via het IWMS-platform.

6.8.4 Periodieke oprissingswerken

Iedere 9 jaar	De klant is verantwoordelijk voor wat betreft de oprissing van de binnenschilderwerken en het behangpapier in de gebouwen die hij bezet, en wordt gevraagd om dit iedere 9 jaar te doen.. De Regie kan echter, na akkoord van de betrokken klant, ook punctueel een oprissing van binnenschilderwerken of behangpapier organiseren, bijvoorbeeld naar aanleiding van een specifieke noodzaak of in een aansluitende zone waar renovatiewerken zijn doorgegaan. Deze oprissingswerken worden dan door de Regie georganiseerd en vervolgens gefactureerd aan de klant. Herstellingen omwille van wangebruik of beschadigingen ten laste van de klant vallen niet onder deze regeling (zie hoger).
----------------------	--

6.8.5 Overige interventies op vraag van de klant of op initiatief van de Regie

Mogelijke interventies

De Regie kan op eigen initiatief, naast eigenaarsonderhoud, herstellingen of controles, ook renovaties of vervangingen plannen om de staat van het gebouw en de installaties op peil te houden. We denken dan bijvoorbeeld aan het vervangen van ramen, vernieuwen van daken, stabiliteitswerken, etc. – ingrepen die beschouwd worden als investeringen in het gebouw.

Ook voor de klant is het soms nodig om aanpassingswerken te laten uitvoeren, vernieuwing van installaties omdat ze niet meer voldoen aan de vigerende normen, een uitbreiding van een gebouwdeel of andere infrastructurele ingrepen. Deze vragen moeten steeds worden verantwoord door gewijzigde omstandigheden ten opzichte van de basisomgeving die via de uitvoering van de installatiewerken door de Regie werd voorzien.

Geen wijziging eerste installatiewerken

Via uitvoering van de eerste installatiewerken, bepaald in gemeenschappelijk overleg en na akkoord van de klant, levert de Regie een gebouw af aan de klant dat voldoet aan al zijn behoeften. Wijzigingen aan deze goedgekeurde installatiewerken tijdens of vlak na de uitvoering, tot aan de definitieve oplevering van de werken, zullen steeds ten laste van de klant zijn.

Bovenstaande aanvragen van de klant mogen dan ook niet neerkomen op het de facto wijzigen of uitbreiden van recent goedgekeurde installatiewerken.

Procedure grote interventies

Wanneer aan bovenstaande voldaan is, en het gaat om grote aanpassings- of uitbreidingswerken, zal dezelfde procedure gevolgd worden als deze voor de realisatie van eerste installatiewerken, zoals beschreven onder hoofdstuk 4.2. Wanneer het gaat om een uitbreiding in oppervlakte of verandering van de functies van de lokalen zal er bovendien een goedgekeurd behoefteprogramma, inclusief alle bijlagen, nodig zijn om deze ingrepen te verantwoorden. Indien nodig zal bovendien de huisvestingsovereenkomst aangepast worden aan de nieuwe realiteit.

Online applicatie

Zowel de initiatieven van de Regie als de vragen van de klant dienen ingevoerd te worden in een online applicatie. Deze applicatie is momenteel 'DESK', staat ter beschikking van zowel de klanten als de Regie, en zal op termijn ook geïntegreerd worden in het IWMS-systeem. Op die manier wordt het IWMS-systeem een unieke toegangspoort tot de Regie, en kunnen alle types van aanvragen op 1 plek worden opgevolgd. Alle initiatieven en vragen worden hier geanalyseerd, geraamd en gevalideerd, waarna ze kunnen ingepland worden voor uitvoering in functie van prioriteit, beschikbare budgetten en personeel. Indien er voor een bepaalde vraag ook een gevalideerd behoefteprogramma nodig is kan dit ook via deze applicatie worden opgemaakt en na goedkeuring toegevoegd worden als bijlage.

6.9 Bezoekrecht van de Regie

Bezoek

De Regie heeft steeds het recht het goed te bezoeken met het oog op de evaluatie van de bouwtechnische toestand van het ter beschikking gestelde goed en voor de controle op het naleven van onderhavige handleiding door de klant.

De klant zal bij zulk bezoek van de Regie alle gevraagde inlichtingen, hulp en bijstand verlenen.

Bezoek in beveiligde gebouwen

De Regie en haar contractanten (aannemers, onderhoudstechnici, ...) eerbiedigen voor de toegang tot de zogenaamde 'high risk' gebouwen de veiligheidsvoorschriften die de klant in algemene vorm en projectgebonden ter beschikking stelt van die bezoeker.

7 Einde van de huisvesting

7.1 Vertrek op initiatief van de klant

7.1.1 Geheel verlaten van een huisvesting

Standaard procedure

Wanneer de klant een ter beschikking gesteld goed definitief geheel wenst te verlaten dan verwittigt hij minimaal vierentwintig (24) maanden op voorhand de Regie van zijn voornemen per mail met ontvangst- en leesbevestiging aan de gebouwbeheerder van het gebouw én aan het diensthoofd van de betrokken operationele dienst van de Regie. Belangrijke datums die hierbij in acht dienen te worden genomen zijn de eindtermijn van een huurcontract (indien van toepassing) en/of de gebruikstermijn die werd bepaald in de huisvestingsovereenkomst tussen klant en Regie. Idealiter valt het verlaten van het goed uiteraard samen met het einde van het huurcontract, indien het gaat om een ingehuurd gebouw dat in zijn geheel wordt verlaten.

Het geschatte ogenblik voor het verlaten van het goed wordt vervolgens meegedeeld bij toewijzing van de werken voor de nieuwe huisvesting (indien van toepassing). Dit moment wordt nadien bevestigd en minimaal zes (6) maanden vooraf schriftelijk vastgelegd waarna de klant al het mogelijke moet doen om de overeengekomen datum voor het verlaten van een goed te respecteren.

Trachten oplossing te vinden

Hieronder zullen we dieper ingaan op de aanpak indien de standaardprocedure niet wordt nageleefd, maar vooreerst dient er benadrukt te worden dat het uitgangspunt van de Regie steeds zal zijn om samen naar een oplossing te zoeken die tegemoet komt aan de intenties van de klant. We nodigen onze klanten bij deze dan ook uit om in dialoog te gaan met de Regie. Hierbij zal bovendien steeds worden getracht om de kosten voor de Overheid zo laag mogelijk te houden door:

- Ofwel de ruimte te laten innemen door een andere klant;
- Ofwel het gebouw te verhuren of te verkopen (in het geval van een staatseigendom) of in onderhuur te geven (in het geval van een ingehuurd gebouw).
- Ofwel (bij ingehuurd gebouw) te onderhandelen met de eigenaar met het oog op:
 - een vervroegde overdracht aan de verhuurder;
 - geen of verminderde betaling van huurschade in ruil voor vervroegde overdracht aan de verhuurder zodat die kan overgaan tot wederverhuring, renovatie of herbestemming;
 - geen betaling van huurderiving gekoppeld aan huurschadeherstel omdat de verhuurder gedurende de resterende huurperiode (waarin de huurgelden verschuldigd blijven) het goed kan herstellen voor wederverhuring;
 - geen of verminderde kosten voor vorstvrij beheer en onderhoud (gas, elektriciteit, water, onderhoud liften, verwarming...) bij vervroegde overdracht aan de verhuurder.

Gevolgen voor klant

Indien de klant de standaardprocedure niet heeft gerespecteerd, én er kan ondanks overleg en inspanningen om tegemoet te komen aan de vraag van de klant toch geen oplossing worden gevonden, dan zullen onderstaande gevolgen worden doorgerekend aan de klant:

- Indien de klant de Regie niet tijdig op de hoogte brengt van zijn intentie om het gebouw te verlaten, en de Regie heeft hierdoor onvoldoende tijd om een oplossing te vinden voor de ruimte die vrijkomt, dan zullen alle kosten die hieraan verbonden zijn aangerekend worden aan de klant, inclusief het betalen van de leegstand die volgt op zijn vertrek, inclusief de betaling van de huur wanneer het gaat om een ingehuurd gebouw.
- Indien de klant door zijn fout de overeengekomen vertrekdatum niet kan respecteren dan dient de klant in te staan voor de betaling van alle lasten en kosten die deze vertraging met zich meebrengt met inbegrip van de betaling van de huur die verschuldigd is voor de noodzakelijke huurverlenging wanneer het gaat om een ingehuurd gebouw.

- Indien de klant bovendien wenst te vertrekken voor het einde van de termijn uit de huisvestingsovereenkomst, zal hij de nog niet afgeschreven eerste inrichtingswerken (gedurende die 1,5 x TVP of periode om een ROI van 10 % te garanderen – zie hoger) aan de Regie moeten terugbetalen, uitgezonderd wanneer de vrijgemaakte oppervlakten nuttig kunnen ingevuld worden door een andere klant en de gemaakte kosten voor de eerste inrichtingswerken dus niet verloren zijn. Tevens zal de klant verantwoordelijk zijn voor alle lasten en kosten geassocieerd met de hele periode van leegstand die eventueel volgt op zijn vertrek, inclusief de betaling van de huur wanneer het gaat om een ingehuurd gebouw.

7.1.2 Gedeeltelijk verlaten van een huisvesting

Hieronder wordt verstaan het gedeeltelijk teruggeven van een beperkte ruimte door een klant terwijl die de resterende oppervlakte – het overgrote deel van de oorspronkelijk ingenomen ruimte – wel blijft bezetten. Dit verdient de nodige aandacht in grotere gebouwen waar soms meerdere klanten van de Regie en eventueel ook derden zijn gehuisvest. Wanneer de klant meer oppervlakte wenst terug te geven dan dat hij zou blijven bezetten beschouwen we dit als een operatie met grotere impact en verwijzen we naar de procedure zoals beschreven onder 7.1.1.

Overname door andere klant of derde partij

De betrokken klanten/ partijen brengen de Regie op de hoogte van hun intenties en spreken vervolgens onderling, al dan niet via bemiddeling van de Regie, de herverdeling van de over te nemen oppervlaktes af. Hierbij zullen zij er naar streven om de respectievelijke oppervlaktes zo homogeen en zo bereikbaar mogelijk af te bakenen, en dit voor zover kan aangetoond worden dat de bijkomend ingenomen oppervlakte voldoet aan de bezettingsnormen en verantwoord kan worden door een behoefteprogramma, gevalideerd door de Inspectie van Financiën van de betrokken klant.

De Regie stelt de nieuwe verdeelsleutel vast van de privaat gebruikte delen na herverdeling en alle partijen geven hierover hun akkoord in een nieuwe Beheersovereenkomst in evenveel exemplaren als er partijen zijn (zie model in bijlage).

Geen overname door andere klant of derde partij

De klant meldt de gedeeltelijke ruimteterruggave minstens twaalf (12) maanden op voorhand aan de Regie per mail met ontvangst- en leesbevestiging aan de gebouwbeheerder van het gebouw én aan het diensthoofd van de betrokken operationele dienst van de Regie.

De klant en de Regie overleggen vervolgens om de teruggegeven oppervlakte zo af te bakenen dat ze homogeen, bereikbaar en uitgerust is. Indien het niet mogelijk blijkt om de ruimte op die manier af te bakenen, blijft de toestand onveranderd en blijft de klant zoals voorheen verantwoordelijk voor deze ruimte.

7.2 Gebouw verlaten op vraag van de Regie

Herhuisvesting klant

Het initiatief om de klant te herhuisvesten kan ook uitgaan van de Regie, bijvoorbeeld wanneer de Regie ervoor opteert om een huurcontract niet te verlengen, of als onderdeel van een hergroeperingsvoorstel van de diensten van de klant.

In functie van de omvang en de complexiteit van de huisvestingsnoden van de klant zal de Regie de klant zestig (60) maanden tot minimum twaalf (12) maanden voor de einddatum van de huisvestingsovereenkomst informeren per mail met ontvangst- en leesbevestiging waarna de Regie en de klant opnieuw een plan van aanpak opstarten zoals voorzien in punt 4.1 om te komen tot een vervangende optimale oplossing.

7.3 Procedure voor plaatsbeschrijving bij einde huisvesting

Algemene procedure	De in dit onderdeel beschreven procedure is bij alle types van terbeschikkingstelling van toepassing, ongeacht of de ter beschikking gestelde oppervlaktes zich bevinden in een staatseigendom of in een ingehuurd gebouw.
Lege en schone oppervlaktes	Tegen de datum van de plaatsbeschrijving dient de klant de betrokken oppervlakte volledig leeg en schoon te maken, inclusief verwijdering van functionele signalisatie en na de verhuis resterend afval.
Plaatsbezoek	<p>Telkens wanneer de klant een goed geheel of gedeeltelijk verlaat stellen de Regie en de klant (en desgevallend de verhuurder) tegensprekelijk een omstandige plaatsbeschrijving op onder de vorm van een proces-verbaal in evenveel exemplaren als er partijen zijn.</p> <p>De Regie nodigt de klant uit per mail met ontvangst- en leesbevestiging. Indien de klant niet kan deelnemen wordt hij geacht akkoord te gaan met het standpunt ingenomen door de Regie der Gebouwen.</p>
PV einde huisvesting	<p>Het proces-verbaal bij einde huisvesting wordt ondertekend door de Regie en door de klant (en desgevallende de verhuurder) en dit bij voorkeur op het moment dat het goed effectief verlaten wordt en uiterlijk één week na het verlaten van het goed.</p> <p>Het model van proces-verbaal van einde huisvesting is te vinden in bijlage.</p> <p>Dit effectief verlaten van het goed wordt eveneens vastgesteld in een document dat wordt ondertekend door de Regie en haar klant, namelijk in het proces-verbaal van teruggave (in evenveel exemplaren als er partijen zijn). Wanneer het moment van einde huisvesting samenvalt met het moment van teruggave kunnen beide documenten worden samengenomen in het pv bij einde huisvesting.</p> <p>Het model van proces-verbaal van teruggave is te vinden in bijlage.</p>

7.4 Huisvestingsschade

Schade beschrijven	<p>Voor elk gebouw dat een klant verlaat wordt de door de klant aan het gebouw toegebrachte schade (hierna 'huisvestingsschade' genoemd) begroot, en vervolgens betaald door de klant, ongeacht of het om een door de Regie gehuurd gebouw gaat dan wel om een staatseigendom.</p> <p>Aan de hand van de vergelijking van de toestand van het goed bij het verlaten en de beschrijving ervan in het proces-verbaal bij aanvang huisvesting, stellen de Regie en de klant (en desgevallend de verhuurder wanneer het een ingehuurd goed betreft) een gedetailleerde beschrijving op van de gebeurlijke huisvestingsschade aan het goed, met inbegrip van de vergoeding voor gebruikserving voor de periode tijdens dewelke de nodige herstellingen worden uitgevoerd en het goed niet opnieuw kan gebruikt of verhuurd worden.</p> <p>De gedetailleerde beschrijving van de vastgestelde huisvestingsschade, gestaafd door een fotodossier, nemen partijen op in het proces-verbaal bij einde huisvesting, opgemaakt in evenveel exemplaren als er partijen zijn.</p>
Raming huisvestingsschade	<p>De vastgestelde huisvestingsschade zal begroot worden aan de hand van de beschrijvingen. Daarbij zullen partijen rekening houden met de vetustiteit, het normale gebruik en de mogelijk voorgekomen overmacht. Deze raming zal worden vastgelegd in een proces-verbaal van raming huisvestingsschade met vermelding van het bedrag van de schade en met de afzonderlijke vermelding van de daarop verschuldigde B.T.W..</p> <p>Het model van dit proces-verbaal van raming huisvestingsschade is te vinden in bijlage.</p> <p>Indien de klant, ondanks de uitnodiging, toch niet vertegenwoordigd wordt of niet aanwezig is bij het begroten van de huisvestingsschade, stelt de Regie het proces-verbaal raming huisvestingsschade ambtshalve op en vermeldt daarin uitdrukkelijk dat het ambtshalve werd opgesteld in afwezigheid van de klant. In dat geval kan de klant de inhoud van het proces-verbaal niet meer betwisten.</p>

Tussentijdse huisvestings-schade	<p>De regeling van de tussentijdse huisvestingsschade wordt tussen de Regie en de betrokken klanten vastgelegd en ondertekend in een proces-verbaal van tussentijdse beschrijving en raming van huisvestingsschade, en dit in evenveel exemplaren als er partijen zijn.</p> <p>Nieuwe huisvestingsschade die optreedt na de ruimteteruggave valt ten laste van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de klant die de vrijgekomen oppervlakte heeft overgenomen; - de Regie, bij leegstand, wanneer de vrijgekomen oppervlakte niet opnieuw kon ter beschikking gesteld worden van een andere klant of onderhuurder.
Vetusteit	<p>Voor het berekenen van de vetusteit of slijtage aan bepaalde onderdelen van een gebouw is de waardevermindering op basis van de ouderdom, het gebruik, de frequentie van het onderhoud en de kwaliteit van het onderhoud niet in absolute jaarlijkse percentages te vatten maar zal dit geval per geval, en per type materiaal, beoordeeld worden. Meer detail kan in de huisvestingsovereenkomst worden opgenomen.</p>
Overdracht van het goed	<p>Op de datum van de plaatsbeschrijving bij einde huisvesting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - noteren de partijen de meterstanden, - vullen de partijen de meterovername-documenten in, - overhandigt de klant alle sleutels aan de Regie, - stelt de Regie een proces-verbaal van teruggave op (in evenveel exemplaren als er partijen zijn) waarin de meterovername en teruggave van de sleutels worden vermeld en dat ondertekend wordt door de klant(en), de Regie en desgevallend de verhuurder (bij een gehuurd gebouw). <p>Indien de klant het proces-verbaal van teruggave niet wenst te ondertekenen of niet kwam opdagen, dan wordt dit vermeld in het proces-verbaal en wordt zijn exemplaar verzonden aan de verhuurder per mail met ontvangst- en leesbevestiging. In dat geval wordt de klant geacht akkoord te gaan met het standpunt ingenomen door de Regie der Gebouwen.</p> <p>Het model van proces-verbaal van teruggave is te vinden in bijlage.</p>
Schade betalen	<p>De (tussentijdse) huisvestingsschade wordt steeds betaald door de klant aan de Regie.</p> <p>Wanneer het verlaten gebouw een ingehuurd gebouw was stort de Regie het bedrag van de huisvestingsschade door aan de verhuurder op het einde van het huurcontract.</p>

8 Klachten en geschillen

De Regie hecht veel belang aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Indien de klant over de dienstverlening opmerkingen of klachten heeft, dan kan hij dit melden bij de klachtenmanager van de Regie via het klachtenformulier:

<https://www.regiedergebouwen.be/nl/klachtenformulier>

- Wat ?** Een klacht moet betrekking hebben op de kwaliteit van de dienstverlening van de Regie.
- Het melden van een incident of een defect aan een gebouw, technische installatie of kantooruitrusting mag niet als klacht beschouwd worden.
- Wie ?** Elke persoon die in contact staat met de diensten van de Regie kan een klacht indienen. Indien een federale ambtenaar een klacht wil indienen over de dienstverlening van de Regie, dan dient hij eerst de interne klachtenprocedure bij zijn eigen administratie te volgen. De voorzitter van zijn/haar directiecomité of de persoon die aangesteld is voor de klantenrelatie met de Regie kan desgevallend een klacht indienen indien de gebruikelijke administratieve procedures geen voldoening hebben geschonken.
- Gevolg** Elke klacht wordt met zorg behandeld binnen een gepaste termijn. De Regie zal de klant steeds informeren over het gevolg dat aan de klacht werd gegeven.
- De Regie stelt alles in het werk om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen.
- Het indienen van een klacht schort de termijn tot het indienen van een beroep bij de Raad van State en bij de hoven en rechtbanken van de rechterlijke macht niet op.
- Niet tevreden ?** Indien de eerstelijnsklachtenbehandeling geen voldoening schenkt, kan de klant zich richten tot zijn voogdijminister die contact zal opnemen met de Minister bevoegd voor de Regie der Gebouwen.
- Niet-naleving modaliteiten Handleiding door klant** Indien de klant zijn of haar verplichtingen zoals beschreven in deze Handleiding niet nakomt, en in aanvulling bij de specifieke hieraan gerelateerde gevolgen die werden opgenomen in verschillende hoofdstukken, zal eerst in onderling overleg tussen beide administraties worden getracht om tot een vergelijk te komen. Indien er onduidelijkheid of onenigheid blijft zullen ook de voogdijministers worden betrokken, via overleg of schrijven.

9 Bijlagen

- 9.1. Verdeling verantwoordelijkheden Klant en Regie
- 9.2. Bezettingnorm (beslissing Ministerraad)
- 9.3. Standaard parkeerplaatsen (thermische, hybride of elektrische voertuigen, fietsen, enz.)
- 9.4. Beschrijving van het meubilair in een standaard NWOW-omgeving.
- 9.5. Handleiding indienen behoefte en behoefteprogramma

Modelovereenkomsten

- 9.6. Model 'Huisvestingsovereenkomst'
- 9.7. Model 'Beheersovereenkomst multi-bezetter'(site groter en kleiner dan 10 000m²)

Model 'proces-verbaal

- 9.8. Model 'proces-verbaal bij aanvang huisvesting'
- 9.9. Model 'proces-verbaal bij einde huisvesting'
- 9.10. Model 'proces-verbaal van ingebruikname'
- 9.11. Model 'proces-verbaal van teruggave'
- 9.12. Model 'proces-verbaal van beschrijving en raming huisvestingsschade'
- 9.13. Model 'proces-verbaal van tussentijdse beschrijving en raming huisvestingsschade'