



# **Gedragcode**

## **Branchevereniging VvE Beheerders**

## Inhoud

|                                          |   |
|------------------------------------------|---|
| 1. INLEIDING.....                        | 3 |
| 1.1. Definities .....                    | 3 |
| 2. BVVB GEDRAGSCODE .....                | 4 |
| 2.1. Algemeen.....                       | 4 |
| 2.2. Specifiek.....                      | 4 |
| 3. COMMUNICATIE .....                    | 5 |
| 3.1. Informatie.....                     | 5 |
| 3.2. Geheimhouding .....                 | 5 |
| 3.3. Gedrag/samenwerking VvE's .....     | 5 |
| 3.4 Gedrag/samenwerking derden .....     | 5 |
| 3.5. Acquisitie .....                    | 5 |
| 4. BETROUWBAARHEID EN INTEGRITEIT.....   | 6 |
| 4.1. Wet- en regelgeving .....           | 6 |
| 4.2. Beheerovereenkomst.....             | 6 |
| 4.3. Beëindiging beheerovereenkomst..... | 6 |
| 4.4. Professionaliteit .....             | 6 |
| 4.5. Medewerkers .....                   | 7 |
| 4.6. Financiën .....                     | 7 |
| 5. PERMANENTE EDUCATIE.....              | 8 |
| 6. SANCTIES.....                         | 8 |

## 1. INLEIDING

Dit document is de **BVVB Gedragscode** voor VvE Beheerders, die zijn aangesloten bij de Branchevereniging VvE Beheerders (BVVB). Het bevat regels en afspraken over de gedragingen van de aangesloten VvE Beheerders.

Het doel van de BVVB is om een standaard neer te zetten, waaraan de aangesloten VvE Beheerders minimaal moeten voldoen teneinde het kwaliteitsniveau in de branche te verhogen en de dienstverlening verder te professionaliseren.

VvE beheer is het vakgebied, waarin men zich bezighoudt met het beheren en/of besturen van Verenigingen van Eigenaars en alles wat daarmee samenhangt; onder andere op het gebied van vergaderen, administratief-, technisch- en financieel beheer, alsmede bijscholing en communicatie.

Deze gedragscode benoemt de waarden, normen en regels die de BVVB-leden bij de uitvoering van de dienstverlening in acht dienen te nemen. De aangesloten VvE Beheerders geven door middel van het lidmaatschap aan een bijdrage te willen leveren aan een constructieve ontwikkeling van het VvE Beheer en de branche.

*"Samen verantwoordelijk voor de reputatie van de branche!"*. Het is daarom belangrijk dat alle leden de BVVB Gedragscode kennen en naleven. Zo zorgen wij samen voor een integere VvE branche.

### 1.1. Definities

|               |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VvE           | Vereniging van Eigenaars is een rechtspersoon als bedoeld in artikel 124 van Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek, die in beheer is bij een aangesloten lid;                                                                                         |
| VvE Beheerder | De professionele ondernemer, aangesloten bij de BVVB, die diensten op het gebied van beheer en bestuur aan de VvE aanbiedt;                                                                                                                       |
| VvE bestuur   | Het bestuur van de VvE zoals bedoeld in artikel 131 van Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek, gevormd door één of meer bestuurders;                                                                                                                  |
| Akte          | De Akte van Splitsing in appartementsrechten van de Gemeenschap, met inbegrip van de tekening als bedoeld in artikel 109, lid 2 van Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek, het Reglement, alsmede de eventuele wijzigingen en/of aanvullingen daarop; |
| Vergadering   | De vergadering van eigenaars zoals bedoeld in artikelen 112, lid 2d en 125, lid 1 van Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek.                                                                                                                          |

## **2. BVVB GEDRAGSCODE**

### **2.1. Algemeen**

De gedragscode voor VvE Beheerders dient uitvoerbaar te zijn zonder dat er te kort wordt gedaan aan de normen, regels en waarden van dit specifieke en moeilijke vakgebied. Naast een goede communicatie met de (besturen van) VvE's moet een VvE Beheerder betrouwbaar en integer zijn. Daarnaast vormt de BVVB Gedragscode de basis voor een keurmerkcriteria-document. Een werkwijze conform de BVVB Gedragscode is imagooversterkend voor de VvE branche.

### **2.2. Specifiek**

De VvE Beheerder zal in voorkomende gevallen de regels van de BVVB Gedragscode toepassen en uitdragen. Ten behoeve van de herkenbaarheid is het BVVB lid het volgende verplicht:

1. op zijn website en in zakelijke correspondentie het BVVB lidmaatschap en logo aan te geven;
2. in de beheerovereenkomst een tekst op te nemen, dat de VvE Beheerder bij de BVVB is aangesloten;
3. op zijn website de BVVB Gedragscode ter inzage te tonen;
4. medewerkers/personeel op de hoogte te stellen van de inhoud van de BVVB Gedragscode en erop toe te zien, dat dienovereenkomstig door hen wordt gehandeld.
5. medewerkers/personeel ondertekenen de BVVB Gedragscode "Voor gezien".

### **3. COMMUNICATIE**

#### **3.1. Informatie**

1. De VvE Beheerder zorgt voor duidelijke producten en dienstverlening.
2. De communicatie hierover met (potentiële) klanten dient transparant te zijn.
3. De VvE Beheerder dient ervoor te zorgen, dat aanvullende diensten bij de VvE bekend zijn en vastgelegd.
4. De VvE Beheerder dient zich in woord en geschrift niet onnodig negatief of grievend over de branche en branchegenoten uit te laten.

#### **3.2. Geheimhouding**

1. De VvE Beheerder dient te allen tijde vertrouwelijk en volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met de persoonlijke gegevens van de leden van de VvE's om te gaan.
2. VvE gegevens die vertrouwelijk zijn, moeten als zodanig worden behandeld.
3. De VvE Beheerder neemt alle zorgvuldigheid in acht.

#### **3.3. Gedrag/samenwerking VvE's**

1. De VvE Beheerder zet zich altijd in voor optimale dienstverlening en zal de leden van de VvE's met respect bejegenen.
2. De VvE Beheerder zet zich in – mede ter bevordering van het positieve imago van de branche - om een professionele relatie met de VvE's te hebben en behouden.
3. In verband met het waarborgen van een onafhankelijke positie ten opzichte van de VvE zal de VvE Beheerder andere belangen dan die van de VvE, niet behartigen.

#### **3.4 Gedrag/samenwerking derden**

1. De VvE Beheerder verplicht zich tot een correcte omgang met derden, zoals aannemers, leveranciers en andere bedrijven en organisaties, waarmee een zakelijke relatie (namens de VvE's) bestaat.
2. De VvE Beheerder dient zich bij de inzet van derden – naar beste weten en kunnen - ervan te vergewissen dat de ingeschakelde bedrijven bonafide en vakbekwaam zijn. Het belang van de VvE (algemeen belang) staat daarbij altijd voorop.
3. De VvE Beheerder accepteert van aannemers en overige (onderhouds-) bedrijven geen commissie of gunsten in natura over uitgevoerd werk voor een VvE. Het laten uitvoeren van opdrachten dient te geschieden binnen een zakelijke verhouding en uitsluitend op zakelijke gronden.

#### **3.5. Acquisitie**

1. De VvE Beheerder gunt andere VvE Beheerders de ruimte in eerlijke wervingsactiviteiten en concurrentie. Men gaat respectvol met elkaar om en laat zich niet negatief over elkaar uit.
2. De VvE Beheerder zal in de uit te brengen offertes vermelden of de beheervergoeding (honorarium) in- of exclusief btw is.

## **4. BETROUWBAARHEID EN INTEGRITEIT**

### **4.1. Wet- en regelgeving**

De VvE Beheerder houdt zich in zijn dienstverlening aan:

1. de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving;
2. de Akte van Splitsing;
3. het bij de VvE behorende Reglement van Splitsing;
4. het Huishoudelijk Reglement;
5. het zo goed als mogelijk op de hoogte blijven/zich vergewissen van relevante veranderingen in wet- en regelgeving met betrekking tot het appartementsrecht/de VvE's;
6. de BVVB Gedragscode;
7. het verstrekken van de juiste (feitelijke) gegevens aan de VvE's;
8. correcte (schriftelijke) informatie aan het bestuur en de vergadering van eigenaars, als de VvE Beheerder vaststelt dat leden van de VvE niet handelen conform de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, Akte van Splitsing, Reglement van Splitsing en/of het Huishoudelijk Reglement;
9. een duidelijke toelichting aan het bestuur en de vergadering van eigenaars, als de VvE Beheerder van mening is, dat door toedoen van de VvE, de BVVB Gedragscode niet kan worden nageleefd. Hiervan wordt bijtijds melding gedaan aan de BVVB, die tevens een kopie van de toelichting/verklaring ontvangt.

### **4.2. Beheerovereenkomst**

1. De VvE beheerder ondertekent met een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de VvE een beheerovereenkomst waarvoor de VvE een beheervergoeding (honorarium) aan de VvE Beheerder betaalt.
2. De werkzaamheden zoals overeen gekomen in de beheerovereenkomst, zullen door de VvE Beheerder volledig en zorgvuldig worden uitgevoerd.
3. De VvE Beheerder zal de tarieven die buiten het overeengekomen takenpakket vallen, op een duidelijke en transparante wijze bekend maken.
4. Indien de VvE Beheerder wordt benoemd tot (enig) bestuurder, gebeurt dit minimaal door middel van een rechtsgeldig en vastgelegd besluit van de vergadering van eigenaars. Conform de Akte van Splitsing geldt de benoeming voor onbepaalde tijd.

### **4.3. Beëindiging beheerovereenkomst**

1. De VvE Beheerder houdt zich aan de opzegtermijn, die genoemd staat in de beheerovereenkomst of Akte van Splitsing.
2. De vergadering van eigenaars kan een bestuurder te allen tijde ontslaan.
3. De VvE Beheerder werkt te allen tijde mee aan een correcte overdracht van gegevens aan het bestuur of de nieuwe beheerder.

### **4.4. Professionaliteit**

1. De VvE Beheerder dient zich zodanig te gedragen dat het vertrouwen in het beheer en/of bestuur in de beroepsuitoefening niet wordt geschaad. De VvE Beheerder is en toont zich bewust van zijn voorbeeldgedrag.

2. De VvE Beheerder zal zich ten opzichte van de VvE en onderhoudspartijen professioneel opstellen, dat wil zeggen met inzet van alle kwalitatieve deskundigheid, die nodig is voor VvE Beheer.
3. De besluitvorming ligt bij de vergadering van eigenaars. De VvE Beheerder zal nooit eigenhandig handelen buiten een door de vergadering gegeven volmacht, met uitzondering van schade beperkende maatregelen bij calamiteiten.
4. De VvE Beheerder zorgt ervoor, dat adequaat intern toezicht wordt gehouden op relevante bedrijfsprocessen.
5. De VvE Beheerder investeert in kennis, kunde en ontwikkeling van zijn medewerkers/personeel.
6. De VvE Beheerder beschikt over een eigen klachtenprocedure.
7. De VvE Beheerder stelt de VvE op de hoogte van het BVVB klachtenprotocol, zoals getoond wordt op de website van de BVVB. Van dit protocol kan gebruik worden gemaakt, als partijen er niet uitkomen overeenkomstig het bepaalde onder 4.4.6.

#### **4.5. Medewerkers**

1. De VvE Beheerder is gehouden om zich ten opzichte van zijn medewerkers/personeel als een goed werkgever te gedragen.
2. De VvE Beheerder ziet erop toe, dat medewerkers/personeel geen privé activiteiten ondernemen en nevenfuncties vervullen die het belang van de VvE Beheerder en/of de branche kunnen schaden.
3. De medewerkers/het personeel van de VvE Beheerder dienen het werk door kennis, ervaring, persoonlijke eigenschappen op een correcte wijze te verrichten.
4. Voor nieuwe medewerkers/personeel is een inwerkplan aanwezig.
5. De VvE Beheerder dient zich voortdurend op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de diverse vakgebieden, waarin de VvE Beheerder zich als deskundige profileert. Daartoe biedt de BVVB de leden de mogelijkheid tot het vergaren en bijhouden van kennis door middel van permanente educatie (zie punt 5).

#### **4.6. Financiën**

1. De VvE Beheerder is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële aangelegenheden.
2. De VvE Beheerder en zijn medewerkers die de financiële belangen van de VvE behartigen, dienen over een VOG Financiële Dienstverlening (Profiel 95) te beschikken. Deze verklaring dient om de drie jaar opnieuw te worden aangevraagd.
3. De VvE Beheerder zorgt ervoor dat de gelden van de VvE altijd op een bankrekening staan op naam van de VvE.
4. De VvE Beheerder ziet toe op het goed beheren van de spaarrekening van de VvE. De VvE Beheerder adviseert en werkt mee aan het benoemen door de vergadering van eigenaars van een gemachtigde, buiten de VvE Beheerder om, die financiële transacties van de spaarrekening mag uitvoeren dan wel accorderen.

5. De VvE Beheerder dient op schriftelijk verzoek inzicht te geven in de VvE administratie aan de leden, kascommissie en/of het bestuur. Bij onredelijke verzoeken mag de VvE Beheerder aanvullende kosten in rekening brengen.

## **5. PERMANENTE EDUCATIE**

De VvE Beheerder - eigenaar en/of zijn eindverantwoordelijke(n) van het primaire VvE-proces - dient aan vakbekwaamheidseisen te voldoen. Het verrichten van permanente educatie (PE)-activiteiten is verplicht.

Permanente educatie is erop gericht de kennis van de VvE Beheerder in de ruimste zin van het woord te onderhouden en de ontwikkelingen binnen het VvE vakgebied bij te houden.

## **6. SANCTIES**

Indien het BVVB-lid zich niet aan de Gedragscode houdt, zijn de volgende maatregelen van toepassing, welke door de BVVB kunnen worden opgelegd:

1. Het door het desbetreffende lid laten herstellen of corrigeren van de ontstane situatie;
2. berisping;
3. schorsing;
4. royement;
5. royement met publicatie op de website met naam en toenaam (wordt alleen gedaan bij ernstige zaken, zoals oplichting, verduistering, de branche in diskrediet brengen, etc.)

*Deze gedragscode is vastgesteld en goedgekeurd door de Algemene Ledenvergadering van de BVVB op 23 mei 2019.*