

Gedragcode



Branchevereniging
VvE Beheerders

Inhoud

1. Inleiding	3
2. BVVB Gedragscode	
2.1 Communicatie	3
2.1.1 Informatie	3
2.1.2 Geheimhouding	3
2.1.3 Acquisitie	3
2.1.4 BVVB	4
2.2 Betrouwbaarheid	
2.2.1 Wetgeving	4
2.2.2 Beheerovereenkomst	4
2.2.3 Professionaliteit	4
2.2.4 Medewerkers	5
2.2.5 Financiën	5
2.2.6 Samenwerking met derden	5
2.2.7 Klachten	5
2.2.8 Beëindiging beheerovereenkomst	6
3. Naleving & controle	
3.1 Naleving	6
3.2 Werkwijze	6
3.3 Sancties	6

1. Inleiding

Dit is de BVVB Gedragscode voor de VvE Beheerders die zijn aangesloten bij de Branchevereniging VvE Beheerders. Het bevat regels en afspraken over gedrag als VvE Beheerder.

De branchevereniging wil bereiken dat er door haar leden op open en eerlijke manier zaken wordt gedaan. We gaan daarom zorgvuldig om met alle betrokkenen. Dat vraagt om bepaald gedrag van onze leden.

VvE beheer is het vakgebied waarin men zich bezighoudt met het beheren van Verenigingen van Eigenaren en alles wat daarmee samenhangt. Onder andere op het gebied van vergaderen en communicatie, administratief beheer technisch beheer, financieel beheer etc.

De BVVB eist van haar leden dat zij handelen in overeenstemming met de BVVB Gedragscode. De beheerder geeft daarmee aan een bijdrage te willen leveren aan een constructieve ontwikkeling en toepassing van zijn beroep.

Samen zijn we verantwoordelijk voor de reputatie van de branche. Het is daarom belangrijk dat alle VvE Beheerders de BVVB Gedragscode kennen en zich eraan houden. Zo zorgen we samen dat het VvE Beheer een integere branche blijft en verder professionaliseert.

2. BVVB Gedragscode

2.1 Communicatie

2.1.1 Informatie

De VvE Beheerder zorgt voor begrijpelijke producten en goede informatie hierover en communiceert helder en open met haar (potentiele) klanten. De VvE Beheerder dient ervoor te zorgen dat belangrijke informatie, feiten en afspraken aan de VvE bekend zijn en deze waar nodig schriftelijk te bevestigen. De VvE Beheerder dient zich in woord en geschrift niet onnodig grievend uit te laten. VvE Beheerders zullen zich niet negatief uitlaten over de VvE Beheerders branche.

2.1.2 Geheimhouding

VvE Beheerders zullen vertrouwelijk en volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) omgaan met de persoonlijke gegevens van de leden van de VvE. VvE gegevens die vertrouwelijk zijn moeten ook als zodanig worden behandeld. De VvE Beheerder zal ten aanzien van het gebruik van de hem verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs van hem mag worden verwacht.

2.1.3 Acquisitie

De informatie die wordt verschaft via promotiemateriaal en op de website van de VvE Beheerder moet juist en informatief zijn. De VvE Beheerder zal in zijn wervingsactiviteiten voor nieuw opdrachten geen activiteiten ondernemen met als doel een andere VvE Beheerder dezelfde opdracht te onthouden op basis van vermeende negatieve kwalificaties van die andere VvE Beheerder.

2.1.4 BVVB

Het BVVB lid zal in alle voorkomende gevallen de regels van de BVVB Gedragscode toepassen en uitdragen. Ten behoeve van de herkenbaarheid wordt ten minste van het BVVB lid verwacht dat hij :

- op zijn website en zakelijke correspondentie zijn lidmaatschap van de BVVB kenbaar maakt;
- in de beheerovereenkomst een tekst opneemt waarin staat vermeld dat hij zal handelen in overeenstemming met de BVVB Gedragscode;
- zijn klant op aanvraag een gedrukt exemplaar van de BVVB Gedragscode ter beschikking stelt;
- Zorgt dat zijn personeel op de hoogte is van de BVVB gedragscode en ziet er op toe dat zijn personeel hier ook naar handelt.

2.2 Betrouwbaarheid

2.2.1 Wetgeving

Een VvE Beheerder houdt zich in zijn dienstverlening aan de in Nederland van toepassing zijnde VvE wet- en regelgeving, de splitsingsakte, het Huishoudelijk Reglement van de VvE en aan deze BVVB Gedragscode. Een VvE Beheerder onthoudt zich van alles wat in enigerlei opzicht het aanzien van de VvE Beheerder zelf en de BVVB kan schaden. De VvE Beheerder dient zich te onthouden van het verstrekken van feitelijke gegevens waarvan hij weet, althans behoort te weten, dat die onjuist zijn. De VvE Beheerder dient de VvE schriftelijk en/of in de ALV op de hoogte te stellen als de VvE leden zich naar zijn mening niet handelen in overeenstemming met de van toepassing zijnde VvE wet en regelgeving, de splitsingsakte en het Huishoudelijk Reglement van de VvE en/of als de Beheerder door toedoen van de VvE deze BVVB Gedragscode niet kan (doen) naleven.

2.2.2 Beheerovereenkomst

De VvE beheerder ondertekent samen met een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de VvE een beheerovereenkomst, waarin duidelijk staat vermeld welke dienstverlening tegen welke vergoedingen overeengekomen zijn. De werkzaamheden die genoemd staan in de beheerovereenkomst worden als zodanig aangenomen en zullen door haar goed, tijdig en zorgvuldig worden uitgevoerd. De VvE Beheerder zal haar tarieven aan hun klant en aspirant-klant op duidelijke en transparante wijze bekendmaken.

2.2.3 Professionaliteit

De VvE Beheerder dient zich zodanig te gedragen dat het vertrouwen in het beheer of in zijn beroepsuitoefening niet wordt geschaad. De VvE Beheerder zal zich ten opzichte van de VvE en haar onderhoudspartijen professioneel opstellen, dat wil zeggen met inzet van alle kwalitatieve deskundigheid die nodig is voor een goed VvE Beheer. De VvE beheerder heeft slechts een adviserende rol en aanvaardt alleen die opdrachten, waarvoor zij ook de juiste kwalificaties kan inzetten.

De besluitvorming ligt bij de Vergadering van Eigenaren. De VvE Beheerder zal nooit eigenhandig handelen buiten een door de vergadering gegeven mandaat, met uitzondering van schade beperkende maatregelen bij calamiteiten. De VvE Beheerder zorgt ervoor dat adequaat intern toezicht wordt gehouden op de relevante bedrijfsprocessen. De VvE Beheerder investeert in educatie en voorlichting (van zijn personeel) zodat klanten weten dat ze met een professionele beheerder te maken hebben.

2.2.4 Medewerkers

De VvE Beheerder is gehouden om zich ten opzichte van medewerkers als goed werkgever te gedragen. De medewerkers van de VvE Beheerder dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die werkzaamheden te kunnen werken. De VvE Beheerder dient zich voortdurend op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op de diverse vakgebieden, waarop hij zich als deskundige profileert. De VvE Beheerder moet ervoor zorgen, dat de organisatie en inrichting van zijn kantoor in overeenstemming zijn met de eisen van een goede praktijkuitoefening en voldoet aan de Arbowetgeving.

2.2.5 Financiën

De VvE Beheerder is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële aangelegenheden. De VvE Beheerder zorgt ervoor dat de gelden van de VvE altijd op een bankrekening staan op naam van de VvE.

De VvE Beheerder zal het maken van onnodige kosten voor de VvE ten allen tijden vermijden. Zodra hij voorziet dat de kosten aanmerkelijk hoger zullen worden dan in de VvE begroting is voorzien dan stelt hij de VvE hiervan schriftelijk en/of in de ALV op de hoogte.

Indien een klant vraagt om inzage in de VvE administratie of specificatie van een declaratie van de VvE Beheerder, dient de VvE Beheerder die te verstrekken.

2.2.6 Samenwerking met derden

De VvE Beheerder doet geen zaken met personen, instellingen of bedrijven waarvan de VvE Beheerder weet of kan weten dat zij activiteiten ontplooiën die wettelijk verboden zijn. De VvE Beheerder zal vermijden dat andere belangen dan die van de klant een rol zullen spelen, teneinde zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de klant te kunnen waarborgen. Dit betekent, dat het bestaan van nevenbelangen van een VvE Beheerder worden vermeden.

De VvE beheerder accepteert van derde partijen geen retourprovisie. Het laten uitvoeren van opdrachten dient te geschieden binnen een zakelijke verhouding. De selectie van zakenpartners voor haar klant geschiedt uitsluitend op zakelijke gronden. Het is dan ook niet toegestaan geschenken te geven of te accepteren dan wel gratis diensten of producten te leveren aan of te accepteren van (potentiële) klanten, leveranciers, aannemers, zakenpartners, concurrenten of anderen met wie zakelijke relaties worden onderhouden. Het aanbieden van of het aannemen van kleine attenties is uitsluitend toegestaan als blijk van waardering en voor zover deze de ontvanger tot niets verplichten.

2.2.7 Klachten

De Beheerder stelt de VvE op de hoogte van haar interne klachtenregeling. Zodra de Beheerder constateert dat hij tekort is geschoten in het behartigen van de belangen van de VvE meld hij dit direct aan de VvE. De Beheerder zal de VvE zo nodig adviseren om een onafhankelijk advies te vragen bij een VvE deskundige partij.

2.2.8 Beëindiging beheerovereenkomst

De VvE Beheerder houdt zich aan de opzegtermijn welke genoemd staat in de beheerovereenkomst. De VvE Beheerder werkt volledig en kosteloos mee aan de overdracht van gegevens aan het bestuur of de nieuwe VvE Beheerder.

3. Naleving & controle

3.1 Naleving

Naleving van de BVVB Gedragscode is een essentieel onderdeel voor het welslagen van deze BVVB Gedragscode. De branchevereniging is ervoor verantwoordelijk dat alle leden de BVVB Gedragscode kennen, het belang ervan inzien en zich eraan houden.

De BVVB controleert reactief, dat wil zeggen dat zij controleert wanneer zij van derden een verzoek daartoe ontvangt. Een dergelijk verzoek kan ook een klacht of opmerking betreffen waarin de kwaliteit van een VvE Beheerder in twijfel wordt getrokken. De werkwijze kan verschillen naar gelang het een klacht betreft van een consument, een (collega) VvE Beheerder, of derden.

De branchevereniging verwacht van haar leden dat zij iedere inbreuk, of een vermoeden daarvan, onder haar aandacht brengt. Leden zijn in staat vertrouwelijk te rapporteren en geen enkel lid zal van een dergelijke melding nadeel ondervinden.

3.2 Werkwijze

Na ontvangst van een klacht wordt deze op ontvankelijkheid getoetst. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager hierover bericht met opgave van redenen. Indien ontvankelijk dan wordt de klacht geregistreerd. De klager ontvangt bericht dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klacht wordt slechts beoordeeld op de naleving van de Gedragscode. De BVVB zal niet als intermediair optreden, nog als geschillencommissie, en zij kan slechts sancties opleggen, zoals hieronder beschreven.

Na beoordeling van de klacht ontvangen de klager en beklaagde hierover bericht.

3.3 Sancties

De sancties, die de BVVB kan treffen, bestaan uit het geven van een advies aan de VvE Beheerder om zijn werkwijze aan te passen, respectievelijk het geven van een schriftelijke waarschuwing of berisping aan de betrokken VvE Beheerder. Verder kan het bestuur besluiten om een lid te schorsen voor maximaal 6 maanden. Hiertegen kan het lid in beroep gaan. De uiterste sanctie voor het in gebreke blijven van een lid is ontzetting uit het lidmaatschap met daarvan een melding op de website.