

Gedragcode

VBZ

Inhoud

1. INLEIDING	3
1.1. Definities	3
2. 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

1. INLEIDING

Dit document is de **Gedragscode** welke VVE Beheer Zeeland hanteert. Het bevat regels en afspraken over de gedragingen alsmede de omgang met collega beheerders.

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 bij de uitvoering van de dienstverlening in acht dienen te nemen.

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	VVE Beheer Zeeland;
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. GEDRAGSCODE VVE Beheer Zeeland

2.1. Algemeen

De gedragscode 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 VvE Beheer Zeeland betrouwbaar en integer zijn.

2.2. Specifiek

VvE Beheer Zeeland zal in voorkomende gevallen de regels van de Gedragscode toepassen en uitdragen. Ten behoeve van de herkenbaarheid is VvE Beheer Zeeland het volgende verplicht:

1. medewerkers/personeel op de hoogte te stellen van de inhoud van de Gedragscode en erop toe te zien, dat dienovereenkomstig door hen wordt gehandeld.
2. medewerkers/personeel ondertekenen de Gedragscode "Voor gezien".

3. COMMUNICATIE

3.1. Informatie

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

3.2. Geheimhouding

1. VVE Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland neemt alle zorgvuldigheid in acht.

3.3. Gedrag/samenwerking VvE's

1. VVE Beheer Zeeland zet zich altijd in voor optimale dienstverlening en zal de leden van de VvE's met respect bejegenen.
2. VVE Beheer Zeeland 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 VVE Beheer Zeeland andere belangen dan die van de VvE, niet behartigen.

3.4 Gedrag/samenwerking derden

1. VVE Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland accepteert van aannemers en overige (onderhouds-) bedrijven geen 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. VVE Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland 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

VVE Beheer Zeeland 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. het verstrekken van de juiste (feitelijke) gegevens aan de VvE's;
7. correcte (schriftelijke) informatie aan het bestuur en de vergadering van eigenaars, als VVE Beheer Zeeland 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;
8. een duidelijke toelichting aan het bestuur en de vergadering van eigenaars, als VVE Beheer Zeeland van mening is, dat door toedoen van de VvE, de Gedragscode niet kan worden nageleefd.

4.2. Beheerovereenkomst

1. VVE Beheer Zeeland ondertekent met een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de VvE een beheerovereenkomst waarvoor de VvE een beheervergoeding (honorarium) aan VVE Beheer Zeeland betaalt.
2. De werkzaamheden zoals overeen gekomen in de beheerovereenkomst, zullen door VVE Beheer Zeeland 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 Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland werkt te allen tijde mee aan een correcte overdracht van gegevens aan het bestuur of de nieuwe beheerder.

4.4. Professionaliteit

1. VVE Beheer Zeeland dient zich zodanig te gedragen dat het vertrouwen in het beheer en/of bestuur in de beroepsuitoefening niet wordt geschaad. VVE Beheer Zeeland is en toont zich bewust van zijn voorbeeldgedrag.
2. VVE Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland zal nooit eigenhandig handelen buiten een door de vergadering gegeven volmacht, met uitzondering van schade beperkende maatregelen bij calamiteiten.
4. VVE Beheer Zeeland zorgt ervoor, dat adequaat intern toezicht wordt gehouden op relevante bedrijfsprocessen.
5. VVE Beheer Zeeland investeert in kennis, kunde en ontwikkeling van zijn medewerkers/personeel.
6. VVE Beheer Zeeland beschikt over een eigen klachtenprocedure.
7. VVE Beheer Zeeland stelt de VvE op de hoogte van het klachtenprotocol. Van dit protocol kan gebruik worden gemaakt, als partijen er niet uitkomen overeenkomstig het bepaalde onder 4.4.6.

4.5. Medewerkers

1. VVE Beheer Zeeland is gehouden om zich ten opzichte van zijn medewerkers/personeel als een goed werkgever te gedragen.
2. VVE Beheer Zeeland ziet erop toe, dat medewerkers/personeel geen privé activiteiten ondernemen en nevenfuncties vervullen die het belang van VVE Beheer Zeeland kunnen schaden.
3. De medewerkers/het personeel van VVE Beheer Zeeland dienen het werk door kennis, ervaring, persoonlijke eigenschappen op een correcte wijze te verrichten.
4. Voor nieuwe medewerkers/personeel is een inwerkplan aanwezig.
5. VVE Beheer Zeeland dient zich voortdurend op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de diverse vakgebieden, waarin VVE Beheer Zeeland zich als deskundige profileert.

4.6. Financiën

1. VVE Beheer Zeeland is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële aangelegenheden.
2. VVE Beheer Zeeland 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. VVE Beheer Zeeland zorgt ervoor dat de gelden van de VvE altijd op een bankrekening staan op naam van de VvE.
4. VVE Beheer Zeeland ziet toe op het goed beheren van de spaarrekening van de VvE. VVE Beheer Zeeland adviseert en werkt mee aan het benoemen door de vergadering van eigenaars van een gemachtigde, buiten VVE Beheer Zeeland om, die financiële transacties van de spaarrekening mag uitvoeren dan wel accorderen.
5. VVE Beheer Zeeland dient op schriftelijk verzoek inzicht te geven in de VvE administratie aan de leden, kascommissie en/of het bestuur. Bij onredelijke verzoeken mag VVE Beheer Zeeland aanvullende kosten in rekening brengen.

5. PERMANENTE EDUCATIE

VVE Beheer Zeeland - 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 Beheer Zeeland in de ruimste zin van het woord te onderhouden en de ontwikkelingen binnen het VvE vakgebied bij te houden.