



Criteria BVVB Keurmerk VvE beheerders

geldig per: 28 juli 2021

volgnummer: 1.1

Inhoud

- Inleiding
- Reikwijdte
- Definities en afkortingen
- Criteria VvE Beheerders
- Kwaliteit
- Onderzoek t.b.v. certificatie

BVVB documenten:

Bijlage 1

Gedragscode Branchevereniging VvE Beheerders versie 23 mei 2019

Bijlage 2

Notitie "Borging en continuering BVVB-lidmaatschap door behalen van PE-punten

Bijlagen Keurmerk:

Aanvraagformulier BVVB Keurmerk VvE beheerders

Keurmerkprocedure BVVB Keurmerk VvE beheerders

Keurmerkreglement BVVB Keurmerk VvE beheerders



1. Inleiding

In Nederland zijn 143.835¹ Verenigingen van Eigenaars (VvE's) en 550² beheerkantoren. In 2012 is De Branchevereniging VvE Beheerders (BVVB) opgericht. De oprichting is mede tot stand gekomen door een steeds groter wordende vraag vanuit de branche om via één kanaal professionalisering en kennis te bewerkstelligen, maar ook om met één gezicht naar buiten te kunnen treden (bijvoorbeeld naar overheid en VvE's). BVVB heeft een gedragscode ontwikkeld die als basis dient voor deze keurmerkcriteria. De items uit de gedragscode zijn waar nodig nader geoperationaliseerd en omschreven naar toetsbare criteria waarop het BVVB Keurmerk voor VvE beheerders kan worden uitgegeven (na toetsing met positief resultaat). Belangrijk daarbij is het ethisch handelen van de VvE beheerders aangevuld met de borging van competenties en diverse procesmatige handelingen.

1.1 Doelstelling keurmerk

Nationale erkenning bij de politiek en in de publieke en private sfeer, gericht op kwaliteit met kennistoetsing.

1.2 Reikwijdte

Rechtspersonen die zich als hoofdactiviteit bezighouden met het beheer en/of besturen van Verenigingen van Eigenaars.

1.3 Definities

- Certificerende instelling: de onafhankelijke toetsingsinstelling die in opdracht van de BVVB de toetsing verricht.
- Audit: toetsing van de VvE beheerder aan de criteria genoemd in dit eisenpakket door de certificerende instelling.
- Keurmerkhouder: de rechtspersoon aan wie het keurmerk door BVVB is verleend.
- Keurmerkaanvragers: de rechtspersoon die het keurmerk aanvraagt.
- Keurmerkeigenaar: BVVB
- 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 Boek van 5 van het Burgerlijk Wetboek.

1.4 Afkortingen

- FG: Functionaris Gegevensbescherming

¹ Bron: Aantallen en kenmerken Verenigingen van Eigenaars, een verkennend onderzoek, CBS 2016

² Bron: Monitor VvE-markt, Bouwkennis 2016



2. Criteria VvE Beheerders

2.1 Algemeen

(1) De VvE beheerder dient te voldoen aan Wet- en regelgeving. De VvE beheerder dient een systeem/ werkwijze te hebben dat geschikt is om te borgen dat aan alle Wet- en regelgeving wordt voldaan. (4.1)

Toelichting:

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 de VvE Beheerder 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.*

De VvE beheerder is zelf verantwoordelijk om aan alle Wet- en regelgeving te voldoen. De keurmerktoetsing zal zich voornamelijk richten op de werkwijze van de VvE beheerder.

Toetsingsmethode

Steekproefsgewijs zal het voldoen aan deze Wet- en regelgeving worden getoetst en worden getoetst of het systeem / werkwijze geschikt is om te borgen dat aan alle Wet- en regelgeving wordt voldaan. De steekproef dient uit minimaal 5 dossiers te bestaan.



2.2 Communicatie rondom uitdragen gedragscode

(2) De VvE Beheerder dient in voorkomende gevallen de regels van de BVVB Gedragscode toe te passen en uit te dragen. (2.2)

Toelichting:

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. een klant op aanvraag een gedrukt exemplaar van de BVVB Gedragscode te overhandigen;*
- 4. op zijn website de BVVB Gedragscode te tonen;*
- 5. 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. De Gedragscode dient voor gezien te zijn ondertekend (dit geldt ook bij indiensttreding van nieuw personeel).*

Toetsingsmethode

Controle website, controle beheerovereenkomst, interview met medewerkers/personeel, controle eventuele overige communicatie met medewerkers/personeel (notulen, mailings ed.)

2.3 Informatie

(3) De VvE Beheerder zorgt voor duidelijke producten en dienstverlening en dient hierover duidelijk en transparant te communiceren met (potentiele) klanten. (3.1.1, 3.1.2, 3.5.1 en 3.5.3)

Toelichting:

Er dient een overzicht met de aangeboden dienstverlening op de website te zijn gepubliceerd. De VvE Beheerder zal in de uit te brengen offertes bedragen inclusief of exclusief B.T.W. vermelden.

Toetsingsmethode

Controle website, promotiemateriaal, offertes, interview medewerker/personeel

(4) De VvE Beheerder dient ervoor te zorgen, dat afspraken en besluiten bij de VvE bekend zijn en schriftelijk zijn vastgelegd. (3.1.3)

Toelichting:

Afspraken buiten de standaard dienstverlening en de eventueel hieraan gekoppelde honorering dienen in eerste instantie aan het bestuur schriftelijk te worden bevestigd en/of de vergadering van eigenaars. Denk hierbij aan: (verzoek tot) bemiddeling bij burenruzies, spoedoverleg met het bestuur, extra werk in de avonduren tenzij overeengekomen, meer dan de normale contacten met overheden, etc.

Toetsingsmethode

Controle notulen, afspraken en besluitenlijsten etc.



2.4 Geheimhouding

(5) De VvE Beheerder dient te allen tijde vertrouwelijk en volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om te gaan met de persoonlijke gegevens van de leden van de VvE's. (3.2)

Toelichting:

VvE gegevens die vertrouwelijk zijn, moeten als zodanig worden behandeld. De VvE Beheerder neemt alle zorgvuldigheid in acht met betrekking tot de verstrekte VvE informatie.

Toetsingsmethode

Steekproefsgewijs wordt dit getoetst. Vragen daarbij tijdens de audit in een interview met medewerkers kunnen zijn: Hoe wordt bijvoorbeeld omgegaan met het recht op inzage en het recht op wijzigingen? Zijn er datalekken gemeld?, staat er een privacy verklaring op de website? is er een FG bij een grotere organisatie Etc.

2.5 Gedrag/Samenwerking derden

(6) 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 (3.4.1, 3.4.2)

Toelichting:

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. De VvE beheerder dient hiervoor een eenduidige werkwijze te hebben. Om de betrouwbaarheid van ingeschakelde derden te controleren kan bijvoorbeeld gekeken worden of deze bedrijven zijn aangesloten bij een branche organisatie en/of garantiefonds.

De VvE Beheerder accepteert van aannemers en overige onderhoudsbedrijven uitsluitend voordelen/kortingen op uitgevoerd werk voor een VvE wanneer die volledig ten goede komen aan de VvE. Het laten uitvoeren van opdrachten dient te geschieden binnen een zakelijke verhouding en uitsluitend op zakelijke gronden. (3.4.3)

Toetsingsmethode

Controle van de werkwijze, de VvE beheerder dient ernaar te handelen. Hoe worden leveranciers geselecteerd? Het is aan te bevelen inkoopvoorwaarden te hanteren.

2.6 Beheerovereenkomst

(7) De VvE beheerder ondertekent met een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de VvE een beheerovereenkomst, waarbij de VvE Beheerder een professionele ondernemer is die (nader overeen te komen) diensten (zie ook 2.3) op het gebied van beheer aanbiedt, waarvoor de VvE een bepaalde vergoeding aan de VvE Beheerder betaalt. (4.2.1, 4.2.3 en 4.2.4)

Toelichting:

De VvE Beheerder zal de tarieven op een duidelijke en transparante wijze bekend maken (zie ook 2.3). Dit dient in de beheerovereenkomst te zijn opgenomen.

Tarieven van diensten die buiten het overeengekomen takenpakket vallen dienen te worden verstrekt aan de VvE.

Bouwtechnische beheer. *Er zijn VvE Beheerders, die bouwkundige/bouwtechnische diensten aanbieden, zoals klachtenafhandeling, opdrachtverstrekking klein onderhoud, inspecties, etc. Naast het bestuurlijk en financieel/administratief beheer (basispakket) is bouwtechnisch beheer het derde*



standaardpakket, dat vooral grote beheerders in eigen beheer kunnen aanbieden voor een standaard bedrag.

Extra werk, buiten de standaardpakketten, wordt **apart getarifeerd**, welke tarieven in de beheerovereenkomst moeten worden vermeld of opgenomen in een bijlage. Bij opdrachtverstrekking buiten het standaardpakket door het bestuur dienen deze tarieven te worden gehanteerd, tenzij anders wordt overeengekomen. Ergo, schriftelijke bevestiging van dergelijke incidentele opdrachten door het bestuur of de beheerder.

Groot onderhoud, zoals kozijnvernieuwing, nieuw dak, vervangen cv ketels, e.d., kan door de bouwkundig beheerder worden begeleid. Daarover moeten heldere afspraken worden gemaakt. Vaak komt men voor de kosten van begeleiding een percentage van de aanneemsom overeen. Dit zijn arbeidsintensieve werkzaamheden, die een grondige voorbereiding vereisen en (uitgebreide) voorlichting(en) vooraf en tijdens de vergadering van eigenaars. Aan opdrachtverstrekking ligt een vergaderbesluit ten grondslag en vastlegging in de notulen.

Calamiteitenonderhoud kent geen uitstel. Eerst - indien mogelijk - een noodvoorziening. Constant overleg met het bestuur en schriftelijke vastlegging tot in detail (welke stappen zijn genomen en verder te volgen, naar bevind van zaken handelen, inschakeling deskundigen, uitvoering toezicht in regie tegen de vermelde tarieven in de beheerovereenkomst of op basis van een vast bedrag of voor een percentage van de werkelijke kosten, etc.). Te allen tijde verantwoording achteraf tijdens de (speciaal belegde) vergadering van eigenaars.

Toetsingsmethode

Controle (getekende) beheerovereenkomsten

Indien de VvE Beheerder wordt benoemd conform de Akte van Splitsing tot (enig) bestuurder voor onbepaalde tijd, gebeurt dit minimaal door middel van een rechtsgeldig en vastgelegd besluit van de vergadering van eigenaars.

(8) De werkzaamheden zoals overeen gekomen in de beheerovereenkomst, zullen door de VvE Beheerder tijdig, volledig en zorgvuldig worden uitgevoerd. (4.2.2)

Toelichting:

-

Toetsingsmethode

Controle of afspraken worden nagekomen d.m.v. interview medewerkers en correspondentie met VvE. Controle afspraken en actielijst.

2.7. Beëindiging beheerovereenkomst

(9) Beëindiging van de beheerovereenkomst dient op een professionele wijze te zijn geregeld. (4.3)

Toelichting:

De VvE Beheerder houdt zich aan de opzegtermijn, die genoemd staat in de beheerovereenkomst. of Akte van Splitsing.

De vergadering van eigenaars kan een bestuurder te allen tijde ontslaan indien deze is benoemd conform de Akte van Splitsing.

De VvE Beheerder werkt te allen tijde mee aan een correcte overdracht van gegevens aan het bestuur of de nieuwe beheerder. Dit dient te zijn opgenomen in de beheerovereenkomst.

Toetsingsmethode

Controle beheerovereenkomst en controle van beëindigde VvE beheer dossiers, controle klachten registratie van VvE beheerder.



2.8 Professionaliteit

(10) 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. (4.4.3)

Toelichting:

Zie 2.7 (7) voor de route hoe te handelen bij calamiteiten

Toetsingsmethode

Notulen van vergaderingen/ Controle klachtenregistratie VvE beheerder / klachten ingediend bij BVVB, controle dossier VvE

(11) De VvE Beheerder investeert in kennis, kunde en ontwikkeling van zijn medewerkers/personeel. (4.4.6)

Toelichting

Er is een scholingsbudget beschikbaar voor de ontwikkeling van kennis en kunde van medewerkers/personeel. Elke medewerker heeft de mogelijkheid om daarvan gebruik te maken.

Toetsingsmethode

Controle beschikbaarheid scholingsbudget, controle scholingsplan van medewerker(s), interview medewerkers/personeel. Per 2022 is de PE systematiek van kracht en dient daaraan te worden voldaan.

(12) De VvE Beheerder stelt de VvE op de hoogte van het BVVB klachtenprotocol. (4.4.7)

Toelichting

Het op de hoogte stellen van het BVVB klachtenprotocol dient actief te worden gedaan. Van het BVVB klachtenprotocol kan gebruik worden gemaakt als partijen er niet uitkomen wanneer het klachtenprotocol van de VvE Beheerder zelf volledig is doorlopen.

Toetsingsmethode

Controle correspondentie met VvE

(13) Indien noodzakelijk dient de VvE Beheerder de VvE te adviseren een onafhankelijk advies te vragen bij een VvE deskundige partij. (4.4.7)

Toelichting

Er dient vooraf te worden vastgesteld in welke situaties het noodzakelijk is om advies in te winnen bij een VvE deskundige partij. Welke deskundigheid heeft men zelf in voldoende mate in huis.

Toetsingsmethode

Controle vaststelling welke deskundigheid men niet in voldoende mate in huis heeft. Toetsing praktijk voorbeelden of hier in de praktijk gebruik van is en wordt gemaakt.

2.9 Medewerkers

(14) De VvE Beheerder dient te borgen, dat medewerkers/personeel geen privé activiteiten ondernemen en nevenfuncties vervullen die het belang van de VvE Beheerder en/of de branche kunnen schaden. (4.5.2)

Toelichting

De VvE beheerder dient een werkwijze te hebben die dit borgt. Medewerkers zijn verplicht om een opgave te doen van relevante nevenfuncties, dit dient door de VvE beheerder te worden vastgelegd in het personeelsdossier.



Toetsingsmethode

Controle werkwijze en personeelsdossiers

(15) De medewerkers van de VvE Beheerder dienen het werk door kennis, ervaring, persoonlijke eigenschappen op een correcte wijze te verrichten (4.5.3)

Toelichting

Voor nieuwe medewerkers is een inwerkplan aanwezig. (4.5.4)

Toetsingsmethode

Controle inwerkplan

2.10 Permanente educatie (5)

(16) 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.

Toelichting

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.

De VvE Beheerder verricht PE-activiteiten in het voor hem relevante VvE-aandachtsgebied en brengt daarin een zekere spreiding aan. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de "Notitie borging en continuering BVVB lidmaatschap door behalen PE-punten".

Toetsingsmethode

Controle scholingsdossiers, PE register

2.11 Financiën

(17) De VvE Beheerder en zijn medewerkers die de financiële belangen van de VvE behartigen en/of financiële transacties uitvoeren, dienen over een VOG Financiële Dienstverlening (Profiel 95) te beschikken niet ouder dan drie jaar. Hetzelfde geldt voor VvE bestuurders met dezelfde taken. (4.6.2)

Toelichting

De VvE beheerder dient een werkwijze te hebben die waarborgt dat een keer per drie jaar de vereiste VOG wordt aangevraagd. En dat dit wordt aangevraagd bij indiensttreding van nieuwe medewerkers.

Toetsingsmethode

Controle werkwijze en VOG's van de medewerkers en VvE Beheerder

(18) De VvE Beheerder zorgt ervoor dat de gelden van de VvE altijd op een bankrekening staan op naam van de VvE. (4.6.3)

Toelichting

*De VvE Beheerder werkt - ook voor de (aan de betaalrekening verbonden) spaarrekening - zo goed en verantwoord als mogelijk volgens het **vierogen principe**, bijvoorbeeld: de één zet betalingen klaar, de ander betaalt"*

Toetsingsmethode

Controle klantdossiers en de ten naamstelling van bijbehorende bankrekening.



(19) De VvE Beheerder ziet toe op het goed beheren van de spaarrekening van de VvE.

Toelichting

De VvE Beheerder adviseert en werkt mee aan het benoemen door de vergadering van eigenaars van minimaal 1 gemachtigde binnen het bestuur die financiële transacties van de spaarrekening mogen uitvoeren dan wel accorderen te samen met de beheerder. (4.6.4)

Toetsingsmethode

Controle notulen vergadering van eigenaars. Controle autorisaties voor lopende rekeningen en spaarrekeningen, Controle KvK uittreksel.

(20) De VvE Beheerder dient na verzoek inzicht te geven in de VvE administratie aan de kascommissie, de leden of het bestuur.

Toelichting

Indien het bestuur, de kascommissie dan wel de leden om inzage in de VvE administratie vragen, dient de VvE Beheerder dit - na verzoek daartoe - op afspraak toe te staan. Bij onredelijke verzoeken mag de VvE Beheerder aanvullende kosten in rekening brengen. (4.6.5)

Indien een eigenaar zo'n verzoek indient, moet hij goed onderbouwen, welk belang hij heeft bij inzage en welke stukken hij daartoe wil inzien. De VvE kan afgifte wegens zwaarwichtige belangen weigeren.

Toetsingsmethode

Controle klantdossiers, werkwijze van VvE beheerder.

Kwaliteit

(21) De VvE Beheerder c.q. de organisatie dient een organogram te hebben en de continuïteit dient te zijn gewaarborgd. De VvE Beheerder dient een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben. (4.4.1)

Toelichting

Er dient een organogram te zijn van de organisatiestructuur met daarin functiebeschrijvingen inclusief taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de medewerkers. Essentiële taken en verantwoordelijkheden dienen bij meerdere personeelsleden te worden belegd. De organisatie mag niet afhankelijk zijn van één persoon. Er dient een vervangingsregeling te zijn. De VvE Beheerder dient een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben en elk jaar te continueren.

Controle methode

Controle van organogram, functiebeschrijvingen, personeelsbestand en vervangingsregeling, en verzekeringspolissen.

(22) Er dient een klachtenprocedure op schrift te zijn waarnaar de organisatie ook werkt. (4.4.6)

De klachtenprocedure dient minimaal de volgende punten te bevatten:

- a) klager ontvangt binnen 5 (vijf) werkdagen een ontvangstbevestiging;
- b) klager krijgt binnen 4 (vier) weken een inhoudelijk antwoord op zijn klacht; indien beantwoording niet lukt binnen de termijn, moet klager een gemotiveerd bericht (per normale post of e mail) ontvangen met een tijdsindicatie van afwikkeling;
- c) een omschrijving op welke wijze het toezicht op de voortgang van en de zorgvuldigheid bij de klachtenbehandeling is gewaarborgd;
- d) een verwijzing naar het BVVB klachtenprotocol, waarop klager dient te worden geattendeerd bij de inhoudelijke beantwoording onder punt b;
- e) een inzichtelijke registratie en archivering van de klachten."
- f) binnengekomen klachten worden periodiek geëvalueerd en indien noodzakelijk worden verbetermaatregelen genomen.



Toelichting

Belangrijk is dat alle binnengekomen klachten centraal binnen de organisatie worden geregistreerd en aantoonbaar periodiek geëvalueerd. Na evaluatie dienen er bij structurele klachten verbetermaatregelen te worden genomen. Bij deze eis moeten ook de bevoegdheden binnen de organisatie zijn vastgelegd. De klachtenprocedure dient op de website van de organisatie beschikbaar te zijn.

Toetsingsmethode

Controle van klachtenregistratie en evaluatie en de klachtenprocedure.

3. Onderzoek t.b.v. certificatie

3.1 Initieel onderzoek t.b.v. het behalen van het keurmerk

Tijdens het initiële onderzoek wordt onderzocht of aan alle criteria uit dit document wordt voldaan.

Het onderzoek bestaat uit een audit op de locatie van de certificaataanvrager. Het totaal aantal te besteden auditdagen is ca. 1 auditdag (waarvan een deel op afstand kan worden besteed voor de voorbereiding, rapportage en nawerk). Belangrijk is dat de audit goed wordt voorbereid en er documenten klaar staan in volgorde van de keurmerkcriteria.

3.2 Geldigheidsduur certificaat

Wanneer het initiële onderzoek met positief resultaat is afgerond komt de organisatie in aanmerking voor een positief certificatieadvies van de certificerende instelling. Op basis van dit advies beslist BVVB of de VvE Beheerder het VvE keurmerk mag voeren. De geldigheidsduur van het certificaat is 2 jaar.

3.3 Hercertificatie

Drie maanden voor de verloopdatum van het certificaat dient het heronderzoek te zijn gestart. Tijdens de hercertificatie wordt onderzocht of blijvend aan alle criteria uit dit document wordt voldaan. De tijdsbesteding is hetzelfde als bij de initiële toetsing.