

Gedragscode

Stichting CONSEN, belangenorganisatie voor beroepsmatige beheerders van Verenigingen van Eigenaars, streeft naar kwalitatieve en transparante dienstverlening van beroepsmatige beheerders. Deze gedragscode draagt bij aan dit streven. Bij CONSEN aangesloten beheerders zijn verplicht zich aan deze gedragscode te houden.

I De beheerder

De beroepsmatige beheerder die is aangesloten bij CONSEN voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:

1. De beheerder staat minimaal 1 jaar ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. In deze inschrijving is het beheer voor Verenigingen van Eigenaars specifiek als activiteit opgenomen.
2. De beheerder verzorgt het beheer voor minimaal 10 Verenigingen van Eigenaars.
3. De beheerder maakt aan zijn opdrachtgever kenbaar hoe wordt gehandeld ingeval van continuïteitsproblemen.
4. De beheerder heeft een verzekering tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid. De minimale dekking per gebeurtenis is € 500.000,00. Wanprestatie door nalaten valt onder de dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

II De dienstverlening

De dienstverlening van de beroepsmatige beheerder die is aangesloten bij CONSEN voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:

1. De dienstverlening van de beheerder voor de Vereniging van Eigenaars is vastgelegd in een duidelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst of een door de vergadering van eigenaars goedgekeurde offerte. In de overeenkomst is minimaal opgenomen de inhoud van de dienstverlening, de te betalen vergoeding, de wijze van prijsaanpassing en de opzegtermijn. De opzegtermijn zal niet meer dan zes maanden bedragen. Aanbevolen wordt de door CONSEN opgestelde algemene branchevoorwaarden in de overeenkomst van toepassing te verklaren.
2. De beheerder laat zich in zijn doen en laten leiden door de bepalingen in het splitsingsreglement. Om misverstanden te voorkomen zal de beheerder de instructie van de vergadering van eigenaars duidelijk vastleggen in de notulen van de vergadering van eigenaars. Nietige en vernietigde besluiten worden niet in het kader van de beheerovereenkomst tussen de beheerder en de Vereniging van Eigenaars uitgevoerd door de beheerder.
3. De dienstverlening van de beheerder omvat, al dan niet uitgevoerd door de eigen organisatie en voor zover met de individuele vereniging is overeengekomen, een deskundig en kwalitatief goed aanbod van administratief -, organisatorisch - en technisch beheer.
4. De beheerder verzorgt, al dan niet uitgevoerd door de eigen organisatie, 24 uur per dag de opvang van calamiteiten, wanneer technisch beheer onderdeel uitmaakt van de beheerovereenkomst.
5. De beheerder treedt in alle gevallen op als onafhankelijk belangenbehartiger van de Vereniging van Eigenaars naar leveranciers van de Vereniging van Eigenaars. Voor zover de beheerder zelf aanvullende producten aan de Vereniging van Eigenaars aanbiedt, zal hij op verzoek van de Vereniging van Eigenaars te allen tijde ook aanbiedingen van andere aanbieders aan de Vereniging van Eigenaars voorleggen.

6. Om belangenverstremgeling te voorkomen zal de beheerder geen retourprovisies aanvaarden van leveranciers van de Vereniging van Eigenaars. Uitzondering hierop is de retourprovisie van een verzekeringsmaatschappij voor het afsluiten en beheren van de verzekeringsportefeuille, voor zover de beheerder met toestemming van de Vereniging van Eigenaars tevens optreedt als assurantietussenpersoon.
7. De beheerder zorgt voor correcte notulering van de vergaderingen van eigenaars van de Vereniging van Eigenaars, en legt deze notulen uiterlijk vier weken na de vergadering ter goedkeuring voor aan de voorzitter van de vergadering, waarna de goedgekeurde notulen zo spoedig mogelijk aan de eigenaars worden toegestuurd.
8. Op verzoek van de bestuurder van de Vereniging van Eigenaars geeft de beheerder aan de eigenaar van appartementsrecht inzage in de archieven en actuele (financiële) administratie van de vereniging.
9. De beheerder laat alle geldstromen van de Vereniging van Eigenaars rechtstreeks via een op naam van de vereniging gestelde bankrekening lopen.
10. Het saldo van de rekening-courant op naam van de Vereniging van Eigenaars, dat niet nodig is om de lopende verplichtingen van de Vereniging te voldoen, zal regelmatig worden overgemaakt naar de spaarrekening op naam van de Vereniging van Eigenaars.
11. De beheerder zal bij de door hem beheerde Verenigingen van Eigenaars zijn naam en bijbehorend correspondentieadres doen inschrijven bij het Kadaster, opdat derden, zoals notarissen die betrokken zijn bij de eigendomsoverdracht van een appartementsrecht, op eenvoudige wijze in contact kunnen komen met de Vereniging van Eigenaars in kwestie.
12. Regelmatig wordt de stand van zaken met betrekking tot het beheer van de Vereniging van Eigenaars met de bestuurder besproken.
13. De jaarrekening van de Vereniging van Eigenaars wordt door een kascommissie of accountant gecontroleerd.

III De richtlijnen

1. De beheerder bevordert dat het bestuur van de Vereniging van Eigenaars zoveel mogelijk bij één of meer eigenaars van de Vereniging van Eigenaars berust.
2. De beheerder bevordert dat werkzaamheden, welke volgens het besluit van de vergadering van eigenaars ten laste worden gebracht van het of een reservefonds, worden opgedragen nadat de daartoe door de vergadering van eigenaars aangestelde perso(o)n(en) schriftelijk hebben ingestemd, bijvoorbeeld door hen de offerte in kwestie te laten ondertekenen.
3. De beheerder bevordert dat betaling van werkzaamheden, welke volgens het besluit van de vergadering van eigenaars ten laste worden gebracht van het of een reservefonds, worden voldaan nadat de daartoe door de vergadering van eigenaars aangestelde perso(o)n(en) schriftelijk hebben ingestemd, bijvoorbeeld door hen de factuur in kwestie te laten ondertekenen.
4. De beheerder is zich bewust van de maatschappelijke positie die hij inneemt en oefent zijn vak naar eer en geweten uit.
5. Communicatie naar Verenigingen van Eigenaars en derden is steeds helder en eenduidig, waarbij ervoor gewaakt wordt dat onjuiste beeldvorming of misverstanden ontstaan.
6. De beheerder stelt zich collegiaal op. In geval van overdracht van een dossier spant de beheerder zich in om deze overdracht zowel voor de Vereniging van Eigenaars als voor de collega-beheerder zo probleemloos mogelijk te laten verlopen.
7. Om over de positie van de beheerder geen misverstanden te laten ontstaan wordt aanbevolen om niet als beheerder op te treden bij die Verenigingen van Eigenaars, waarin de beheerder tevens eigenaar van een of meerdere appartementsrechten is. In het geval de beheerder tevens die eigenaar is dient de taak van eigenaar en de taak van beheerder tijdens de vergadering van eigenaars door verschillende natuurlijke personen te worden vervuld.