



bezoekadres
Poppenbouwing 56
4191 NZ Geldermalsen

postadres
Postbus 202
4190 CE Geldermalsen

T +31 (0)88 244 01 00
F +31 (0)88 244 01 01
E info@skgikob.nl
I www.skgikob.nl

BEOORDELINGSRICHTLIJN

voor het

Dienstencertificaat Beheerders van Verenigingen van Eigenaars

Vastgesteld door het College van Deskundigen VvE Branche
d.d. 20-11-2023

Bindend verklaard door het Bestuur van SKG-IKOB Certificatie BV
d.d. 01-12-2023

VOORWOORD

Deze beoordelingsrichtlijn is opgesteld door het College van Deskundigen VvE Branche (CvD-VvE) van SKG-IKOB Certificatie, waarin de volgende belanghebbende partijen op het gebied van Verenigingen van Eigenaars zijn vertegenwoordigd:

- Vereniging van Nederlandse Gemeentes (VNG);
- Vereniging van Woningcorporaties (Aedes);
- Vastgoed Management Nederland (VGM NL);
- Stichting VvE Belang, Belangenorganisatie voor Appartementseigenaren (VvE Belang);
- Vastgoed Belang, vereniging van particuliere beleggers in vastgoed;
- Advies organisaties VvE.

Het college begeleidt ook de uitvoering van certificatie en stelt indien nodig deze beoordelingsrichtlijn bij. Waar in deze beoordelingsrichtlijn sprake is van "College van Deskundigen" is daarmee bovengenoemd college bedoeld.

Deze beoordelingsrichtlijn zal door SKG-IKOB Certificatie worden gehanteerd in samenhang met de door SKG-IKOB Certificatie gehanteerde Reglementen. In deze Reglementen is de gehanteerde werkwijze vastgelegd bij de uitvoering van het onderzoek ter verkrijging van het dienstencertificaat, alsmede de werkwijze bij de externe controle.

Bindend verklaring

Deze beoordelingsrichtlijn is door het Bestuur van SKG-IKOB Certificatie BV bindend verklaard per 01-12-2023.

Uitgever(s): SKG-IKOB Certificatie B.V.

Poppenbouwing 56

4191 NZ Geldermalsen

Tel. 088-2440100

info@skgikob.nl

www.skgikob.nl



© 2022 SKG-IKOB Certificatie B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Onverminderd de aanvaarding van deze beoordelingsrichtlijn door de KOMO Kwaliteits- en Toetsingscommissie berusten alle rechten bij SKG-IKOB. Het gebruik van het wijzigingsblad door derden, voor welk doel dan ook, is uitsluitend toegestaan nadat een schriftelijke overeenkomst met SKG-IKOB is gesloten waarin het gebruiksrecht is geregeld.

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	5
1.1	ALGEMEEN.....	5
1.2	TOEPASSINGSGEBIED	5
1.3	KWALITEITSVERKLARING	5
2.	TERMINOLOGIE	6
3.	INDELING VAN HET DIENSTENCERTIFICAAT BEHEERDERS VERENIGINGEN VAN EIGENAARS	11
3.1	ALGEMEEN.....	11
3.2	WETTELIJKE VEREISTEN	11
4.	EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICAATHOUDER	12
4.1	ALGEMEEN.....	12
4.2	ONAFHANKELIJKE POSITIE.....	12
4.3	EISEN TE STELLEN AAN HET KWALITEITSBELEID	13
4.4	EISEN TE STELLEN AAN HET KWALITEITSSYSTEEM.....	13
4.5	DESKUNDIGHEID EN ERVARING	14
4.6	EISEN TE STELLEN AAN DE BEDRIJFSVOERING	15
4.7	EISEN TE STELLEN AAN DE BEREIKBAARHEID VAN DE CERTIFICAATHOUDER.....	18
4.8	BEHEER APPARTEMENTENCOMPLEX.....	18
4.9	KLACHTENPROCEDURE.....	18
4.10	CONCLUSIES BETREFFENDE DE BEHEERORGANISATIE	19
5.	EISEN AAN HET FINANCIËEL EN ADMINISTRATIEF ORGANISATORISCH BEHEER DOOR DE CERTIFICAATHOUDER.....	20
5.1	SPLITSINGSVERGUNNING, SPLITSINGSAKTE, SPLITSINGSTEKENING, SPLITSINGSREGLEMENT EN HUISHOUDELIJK REGLEMEN	20
5.2	VERGADERING VAN EIGENAARS	21
5.3	VOORZITTER VAN DE VERENIGING VAN EIGENAARS.....	22
5.4	DE FINANCIËLE ADMINISTRATIE VAN DE VVE.....	23
5.5	INCASSOPROCEDURE.....	24
5.6	VERZEKERINGEN	24
5.7	VERKOOP VAN APPARTEMENTSRECHTEN	25
5.8	ARCHIVERING.....	25
5.9	CONCLUSIE INZAKE BEHEERORGANISATIE.....	26
6.	EISEN AAN HET DOOR DE CERTIFICAATHOUDER GEVOERDE DAGELIJKS TECHNISCHE EN BOUWKUNDIG BEHEER VAN DE VVE	27
6.1	ALGEMEEN.....	27
6.2	EISEN TE STELLEN AAN DE MJOP MET KOSTENRAMING.....	27
6.3	EISEN TE STELLEN AAN DE UITVOERING VAN PLANMATIG ONDERHOUD.....	28
6.4	EISEN TE STELLEN AAN DE UITVOERING VAN DAGELIJKS ONDERHOUD.....	28
6.5	GEMEENSCHAPPELIJKE INSTALLATIES.....	29
6.6	RELATIE MET HET 'DIENSTENCERTIFICAAT VOOR VERENIGINGEN VAN EIGENAARS'	29
6.7	CONCLUSIE INZAKE BEHEERORGANISATIE.....	29
7.	AANVRAAGPROCEDURE.....	30
7.1	AANVRAAGPROCEDURE	30
7.2	DE VOOR DE OFFERTE AAN TE LEVEREN GEGEVENS	30
8.	BEOORDELINGSPROGRAMMA	31
8.1	TOELATINGSONDERZOEK	31
8.2	HERHALINGSONDERZOEK.....	37
8.3	HULP AAN CERTIFICERENDE INSTELLING.....	38
8.4	ALGEMENE PROCEDURE-EISEN VAN DE CERTIFICATIE	38
9.	EXTERNE KWALITEITSBEWAKING	39
9.1	TOELATINGSONDERZOEK	39
9.2	HERHALINGSONDERZOEK.....	40
9.3	VERVOLGCONTROLES TOELATING/HERHALINGSONDERZOEK	40
9.4	EISEN AAN DE BEKWAAMHEID VAN DE AUDITOR/ INSPECTEUR	41

10.	RECHTEN.....	42
10.1	RECHTEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE CERTIFICAATHOUDER	42
11.	REGISTER.....	43
11.1	REGISTER CERTIFICAATHOUDERS	43
11.2	PUBLICATIE BRL.....	43
BIJLAGE 0 ACHTERGROND, PROBLEEMSTELLING, DOELSTELLING EN ONTWIKKELING		2
BIJLAGE 1 MODEL DIENSTENCERTIFICAAT BEHEERDERS VAN VERENIGINGEN VAN EIGENAARS		4
BIJLAGE 2 TOELICHTING OP EISEN.....		5

1. INLEIDING

1.1 ALGEMEEN

De in deze beoordelingsrichtlijn (BRL) vastgelegde eisen worden door de certificatie-instelling gehanteerd bij de behandeling van een aanvraag voor c.q. de instandhouding van een dienstencertificaat voor de certificering van Beheerders van Verenigingen van Eigenaars.

Bij de uitvoering van certificatiwerkzaamheden zijn de certificatie-instellingen gebonden aan de eisen die in het hoofdstuk "Eisen te stellen aan de certificatie-instelling" zijn vastgelegd.

1.2 TOEPASSINGSGEBIED

De BRL 5016 wordt door de certificatie-instelling als basis gehanteerd bij het onderzoek ten behoeve van het verlenen en verlengen van het Dienstencertificaat.

Het toepassingsgebied betreft Beheerders van Verenigingen van Eigenaars en de bij hen in beheer zijnde Verenigingen van Eigenaars, de gemeenschappelijke delen van de appartementen, het appartementencomplex c.q. de appartementencomplexen waarin deze gelegen zijn en de gemeenschappelijke ruimten rond het appartementencomplex voor zover in eigendom van de vereniging.

Het beheer van een Vereniging van Eigenaars hoeft niet alleen het beheer van woningen te betreffen. Een Vereniging van Eigenaars wordt al gevormd door één woning en één bedrijfsruimte toebehorend aan verschillende eigenaars in een gebouw, bijvoorbeeld woningen gesitueerd boven winkels, garages en woon-werkcombinaties passen binnen het toepassingsgebied.

Het te certificeren proces in deze BRL behelst het voldoen aan een aantal algemene en specifieke voorwaarden:

- vereisten aan de bestuurlijke organisatie van de beheerder;
- vereisten te stellen aan de interne bedrijfsvoering van de beheerder;
- vereisten te stellen aan het beheer van Verenigingen van Eigenaars;
- vereisten te stellen aan de gemeenschappelijke (bouw)delen en het onderhoud hiervan van de in beheer zijnde Verenigingen van Eigenaars.

De BRL geeft daarmee een bepalingsmethode met behulp waarvan certificaathouders aan derden inzicht kunnen verschaffen in de kwaliteit van de beheerorganisatie evenals de vereisten voor een goed functioneren van Verenigingen van Eigenaars en de kosten die samenhangen met het instandhouden van de gemeenschappelijke delen van het appartementencomplex c.q. de appartementencomplexen van de in beheer zijnde Verenigingen van Eigenaars.

1.3 KWALITEITSVERKLARING

Op basis van deze beoordelingsrichtlijn kan de volgende kwaliteitsverklaring worden afgegeven:

- Dienstencertificaat.

2. TERMINOLOGIE

Appartement	Een appartement is een woning in een appartementengebouw.
Appartementencomplex	Een of meer gebouw(en), waar een aantal appartementen onderdeel van uitmaken.
Appartementsrecht	Een aandeel in de goederen die in de splitsing zijn betrokken, dat de bevoegdheid omvat tot het uitsluitend gebruik van bepaalde gedeelten van het gebouw (hieronder wordt mede verstaan een groep van gebouwen die in één splitsing zijn betrokken) die blijkens hun inrichting bestemd zijn of worden om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt. Het aandeel kan mede omvatten de bevoegdheid tot het uitsluitend gebruik van bepaalde gedeelten van de bij het gebouw behorende grond, die blijkens hun inrichting of aanduiding bestemd zijn of worden om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt. (Artikel 5: 106 BW). Toelichting: In het spraakgebruik wordt onder het appartementsrecht verstaan: • Mede-eigenaar van het gehele gebouwencomplex voor een in de splitsings-akte nader bepaald aandeel; • Het exclusieve gebruiksrecht van een bepaald gedeelte van het gebouw of een stuk grond (het privé-gedeelte); • Het recht op medegebruik van gemeenschappelijke gedeelten en zaken.
Beheer	Het onder verantwoordelijkheid van het bestuur uitvoeren van (deel)taken van het bestuur. Als deeltaken worden onderscheiden het financieel beheer, het administratief/organisatorisch beheer, het dagelijks technisch beheer en het bouwkundig beheer. • Financieel beheer Het geheel aan activiteiten dat de beheerder voor de vereniging verzorgt op het gebied van de financiële gang van zaken, waaronder in ieder geval begrepen het beheren van de op naam van de vereniging gestelde bank- of girorekeningen, het innen van de periodieke bijdragen inclusief debiteurenbeheer, het uitvoeren van goedgekeurde betalingen en het opstellen van de jaarrekening en conceptbegroting en het adviseren van het bestuur en de leden van de vereniging over alle zaken het financieel beheer betreffende. N.B. Is het beheer uitbesteed en overeengekomen dat de beheerder namens het bestuur de balans en de staat van baten en lasten zal opstellen, dan blijft de verplichting op het bestuur rusten om zelf een jaarverslag op te stellen. • Administratief/organisatorisch beheer Het geheel aan activiteiten dat de beheerder voor de vereniging verzorgt op het gebied van de administratief/organisatorische zaken, waaronder in ieder geval begrepen het organiseren van de ledenvergaderingen, het beheren van de verzekeringszaken, het ondersteunen en adviseren van het bestuur en de voorzitter, het administreren van de contracten die zijn aangeleverd door de voor het technisch beheer verantwoordelijke persoon, archivering van de verenigingsstukken en het adviseren van het bestuur en de leden van de vereniging over alle zaken het administratief/organisatorisch beheer betreffende • Dagelijks technisch beheer Het geheel aan activiteiten dat de beheerder voor de vereniging verzorgt op het gebied van het dagelijks technisch beheer, waaronder in ieder geval begrepen het 24 uur per dag beschikbaar zijn voor het aannemen van technische storingen, het zorgdragen voor de opdrachtverstrekking naar aanleiding van storingsmeldingen binnen de kaders van het verstrekte mandaat, het inventariseren van de compleetheid van de bij de vereniging aanwezige onderhoudscontracten, het voor zover noodzakelijk verzorgen van contracten voor schoonmaak, tuinonderhoud et cetera en het adviseren van het bestuur en de leden van de vereniging over alle

	zaken het dagelijks technische beheer betreffende. • Bouwkundig beheer Het geheel aan activiteiten dat de beheerder voor de vereniging verzorgt op het gebied van het bouwkundig beheer, waaronder in ieder geval begrepen het (doen) opstellen van onderhoudsjaarplanningen, MJOP met kostenbegrotingen, het verzorgen van de directievoering over door de vereniging opgedragen groot onderhoud en het adviseren van het bestuur en de leden van de vereniging over alle zaken het bouwkundig beheer betreffende.
Beheerder	Natuurlijke of rechtspersoon, door de Vergadering van Eigenaars aangewezen, welke de nader te bepalen taken van het bestuur uitoefent, zoals het financieel, administratief, dagelijks technisch of bouwkundig beheer. In deze BRL wordt met beheerder het beheerkantoor inclusief medewerker bedoeld dat gecertificeerd is dan wel in aanmerking wenst te komen voor het VvE Beheerderscertificaat conform de eisen in deze BRL.
Gecertificeerd beheerder	Houder van een certificaat op basis van de vigerende versie van de BRL 5016.
Gecertificeerd beheerder (klein kantoor)	Houder van een certificaat op basis van de vigerende BRL 5016. Het betreft alleen beheerkantoren in respectievelijk de categorie 1-15 VvE's bij toelatingsonderzoek en 1-25 bij het herhalingsonderzoek. <u>De voor hen niet van toepassing zijnde eisen staan in de BRL aangegeven met een *</u>
Persoons gecertificeerd beheerder	Natuurlijke persoon in bezit van een geldig persoonscertificaat voor VvE beheer verstrekt door de Stichting Persoonscertificering VvE Beheerder (PCVB).
Bestuur	Het bij akte of door de Vergadering van Eigenaars benoemd bestuur. Het bestuur van de Vereniging van Eigenaars wordt gevormd door één of meer bestuurder, conform splitsingsreglement. In het laatste geval wordt de Vereniging van Eigenaars, voor zover in het splitsingsreglement niet anders is bepaald, tegenover derden door ieder der bestuurders vertegenwoordigd (artikel 5:131 BW).
Bestuurder(s)	Door de Vergadering van Eigenaars benoemd persoon c.q. benoemde personen c.q. benoemde organisatie die het bestuur van de VvE vormt/vormen en bevoegd is/zijn de VvE rechtens te vertegenwoordigen.
Certificaathouder	Natuurlijke of rechtspersoon die in het bezit is van een geldig op basis van de vigerende BRL 5016 verstrekt 'Dienstencertificaat voor Beheerders van VvE's', afgegeven door een daartoe erkende certificerende instelling.
Gecertificeerd beheerder/bestuurder	Gecertificeerd beheerder/bestuurder: Een gecertificeerd beheerkantoor, al dan niet klein volgens de definities kan door de vergadering van de VvE tot bestuurder worden benoemd, zie tevens de definities Bestuur en Bestuurder(s). Een beheerder die tevens als bestuurder optreedt, zal in het kader van deze BRL door de certificerende instelling worden beoordeeld op de invulling van deze bestuurstaken en -bevoegdheden zoals deze zijn vastgelegd in het BW, en de Reglementen en splitsingsakten van de desbetreffende VvE's. Dit betekent bijv. dat indien van toepassing de certificaathouder de vereiste gebruiksverklaringen beheert.
Geschillencommissie	Een groep onafhankelijke personen met kennis van de VvE branche die beslist over zakelijke kwesties waar de VvE en de beheerder het niet over eens kunnen worden. De Geschillencommissie doet een uitspraak over de zakelijke kwesties die bindend is voor de partijen. Bij een bindend advies van de Geschillencommissie zal de rechter alleen een redelijkheidstoets uitvoeren (marginale toetsing) om te bezien of alles zorgvuldig is verlopen.
Certificerende Instelling	De certificerende instelling, geaccrediteerd voor de NEN-EN-ISO/IEC 17065, welke gerechtigd is het 'Dienstencertificaat Beheerders VvE' af te geven op basis

	van de normen vastgelegd in de nationale beoordelingsrichtlijn voor vernoemd certificaat.
Huishoudelijk Reglement	Reglement vastgesteld door de Vergadering van Eigenaars waarin regels gesteld worden betreffende het gebruik, beheer en onderhoud (zie ook artikel 5:112 BW) van de gedeelten die niet bestemd zijn als afzonderlijk geheel te worden gebruikt, voor zover het splitsingsreglement daarover geen bepalingen bevat (artikel 5:128 BW). Indien het splitsingsreglement dit bepaalt, kan het huishoudelijk reglement ook een regeling inhouden betreffende het gebruik en onderhoud van de gedeelten die bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt (privé-gedeelten).
Meerjarenonderhouds-planning (MJOP)	Plan opgesteld aan de hand van de bouwkundige staat van de gemeenschappelijke delen van een VvE dat, verdeeld in jaarschijven, aangeeft wanneer bouwkundige ingrepen aan elementen nodig zijn. Het tijdstip van deze benodigde bouwkundige ingrepen geschiedt door vaststelling van de conditiescore van de afzonderlijke bouwdelen op basis van de NEN 2767.
Modelplitsingsakte/ model Splitsingsreglement	Model van een Notariële Splitsingsakte, opgesteld door de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie, met inbegrip van het Splitsingsreglement, waarin de splitsing in appartementsrechten is neergelegd, gevolgd door inschrijving van die akte in de openbare registers van het Kadaster (artikel 5:109 BW). Er zijn door de NMB dan wel diens voorganger de Koninklijke Notariële Broederschap, Modelreglementen uitgegeven in 1973, 1983, 1992, 2006, 2017 en specifiek voor Kleine VvE's in 2021 waarop de daadwerkelijke Splitsingsakten en Splitsingsreglementen van VvE's zijn gebaseerd. N.B. Vóór 1973 zijn er door verschillende notariskantoren eigen reglementen opgesteld en gehanteerd bij splitsingen. Deze kunnen nog steeds van kracht zijn. Indien een beheerder een VvE beheert met een akte gebaseerd op een Modelreglement dient voor een goed beheer derhalve ook altijd een kopie van het betreffende modelreglement aanwezig te zijn teneinde een volledig beeld te hebben van de Splitsingsakte van een VvE.
Undersplitsing	Op grond van de wet (art. 5:106 BW) is een eigenaar bevoegd zijn recht op een gebouw met toebehoren en op de daarbij behorende grond met toebehoren te splitsen in appartementsrechten. Eén appartementsrecht is weer voor splitsing in appartementsrechten vatbaar, dit is de zogenaamde ondersplitsing.
Onderhoud Dagelijks	Dagelijks onderhoud, ook wel klachtenonderhoud genoemd, dat plaatsvindt aan de hand van acuut optredende gebreken die niet planmatig verholpen kunnen worden.
Notulen Ondertekenen	Na vaststelling door de vergadering van de notulen worden de notulen ondertekend door de in de splitsingsakte en splitsingsreglement genoemde functionaris(sen). In het kader van de BRL mag deze ondertekening digitaal plaatsvinden.
Planmatig onderhoud	Onderhoud op basis van een meerjarenonderhoudsplanung (MJOP) met kostenbegroting. Planmatig onderhoud kan uiteenlopende perioden bestrijken, gewoonlijk variërend van perioden van 5 jaar tot de volledige restant levensduur van de woning c.q. het appartementencomplex.
Reservefonds(en)	Middelen van een VvE, al dan niet verplicht via akte en reglement ter reservering van toekomstige uitgaven. De fondsen kunnen voor algemene uitgaven zijn (bijvoorbeeld ter dekking van onvoorziene kosten) dan wel bestemmingsreserves voor onderhoud dat op langere termijn plaatsvindt (bijv. voor lift-, dak-, gevelonderhoud, schilderwerk etc.). De omvang van deze reserves wordt vaak bepaald aan de hand van het Meerjarenonderhoudsplan met kostenraming. Is er geen Meerjarenonderhoudsplan dan geldt de wettelijke norm voor jaarlijkse reservering voor planmatig onderhoud van 0,5% van de herbouwwaarde van de VvE.

Reservefonds van het)	(verloop	Ontwikkeling van het/de reservefonds(en) over een aantal jaren. Aan de hand van de meerjarenonderhoudsplanning met raming van de onderhoudskosten kan het verloop van het/de reservefonds(en) in beeld worden gebracht door jaarlijks: het beginsaldo van de fondsen per 1^e dag van het boekjaar te verhogen met de begrote bijdragen van de leden en te verminderen met de geplande uitgaven voor planmatig onderhoud in dat jaar. Het eindsaldo van enig jaar is dan het beginsaldo van het daaropvolgende jaar.
Splitsingsakte		Notariële akte waarin de splitsing in appartementsrechten is neergelegd, gevolgd door inschrijving van die akte in de openbare registers van het Kadaster (artikel 5:109 BW). De Splitsingsakte moet op grond van artikel 5:111 BW inhouden: • De vermelding van de plaatselijke ligging van het gebouw. • Een nauwkeurige omschrijving van de gedeelten van de onroerende zaken die bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt, welke omschrijving kan plaatsvinden door verwijzing naar de splitsingstekening, evenals de vermelding voor elk dier gedeelten, tot welk appartementsrecht de bevoegdheid tot gebruik daarvan behoort. • De kadastrale aanduiding van de appartementsrechten en de vermelding van de appartementseigenaar. • Een reglement, waartoe geacht worden te behoren de bepalingen van een nauwkeurig aangeduid modelreglement dat is ingeschreven in de openbare registers ter plaatse waar de akte moet worden ingeschreven.
Splitsingsreglement		De splitsingsakte moet inhouden een splitsingsreglement. Het reglement 'moet' inhouden (artikel 5:112 BW): a. Welke schulden en kosten voor rekening van de gezamenlijke appartementseigenaren komen. b. Een regeling over een jaarlijks op te stellen exploitatierekening, lopende over het voorafgaande jaar en de door de eigenaren te storten bijdragen. c. Een regeling over het gebruik, het beheer en het onderhoud van de gedeelten die niet bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt. d. Door wiens zorg en tegen welke gevaren het gebouw ten behoeve van de gezamenlijke eigenaren moet worden verzekerd. e. De oprichting van een vereniging van eigenaars, die ten doel heeft het behartigen van gemeenschappelijke belangen van de eigenaren en de statuten van de vereniging.
Splitsingstekening		Aan de minuut van de splitsingsakte gehechte tekening, aangevende de begrenzing van de onderscheidene gedeelten van het gebouw en de grond, die bestemd zijn als afzonderlijk geheel te worden gebruikt en waarvan volgens de akte het uitsluitend gebruik in een appartementsrecht zal zijn begrepen. De Splitsingstekening dient te voldoen aan de door de wet hieraan gestelde vereisten (artikel 5:109 lid 2 BW).
Vereniging Eigenaars	van	Rechtspersoon in de zin van artikel 5:124 BW en de in Boek 5 BW (artikelen 106 t/m 147) neergelegde specifieke regeling ter zake het appartementsrecht. De VvE voert het beheer over de gemeenschap, met uitzondering van de gedeelten die bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt. De VvE vertegenwoordigt binnen de grenzen van haar bevoegdheid de gezamenlijke appartementseigenaren in en buiten rechte. De vereniging ziet toe op de nakoming van de verplichtingen die voor de eigenaren uit het bij of krachtens de wet en het reglement bepaalde jegens elkander voortvloeien en kan te dien einde in rechte tegen hen optreden. Iedere appartementseigenaar is van rechtswege lid van de Vereniging van

		Eigenaars.
Voorzitter Vergadering Eigenaars	van de van	Door de vergadering (art. 5:127 BW), al dan niet uit haar midden, gekozen persoon die de taken van de voorzitter van de vergadering uitvoert conform de bepalingen uit het Splitsingsreglement, waaronder in ieder geval begrepen het bepalen van vergaderdatum en locatie, het bepalen van de agenda, het leiden van de ledenvergadering en het doen opstellen van de conceptnotulen. De voorzitter van de vergadering kan op basis van de bepalingen in het Splitsingsreglement besluiten het bestuur toestemming te geven om het bestuursmandaat te overschrijden dan wel in voorkomend geval een extra ledenvergadering uit te schrijven. Bij ontstentenis van het bestuur neemt de voorzitter van de vergadering de bestuurstaken waar tenzij in de statuten of door de vergadering een andere voorziening is getroffen (art. 5: 133 BW).
Technisch Voorzitter van de Vergadering van Eigenaars		Door de vergadering (art. 5:127 BW), al dan niet uit haar midden, gekozen persoon die de orde van de vergadering, het leiden van de ledenvergadering en het doen opstellen van de conceptnotulen, regelt. De technisch voorzitter heeft uitdrukkelijk <u>niet</u> de bevoegdheden en verantwoordelijkheden die de Voorzitter van de vergadering heeft, tenzij de beheerder expliciet door het bestuur is gemandateerd.
Toezenden Documenten		Toezenden hoeft niet alleen per post maar kan in het kader van het certificaat ook via de modernere communicatiemiddelen indien de VvE c.q. de desbetreffende eigenaar daar expliciet toestemming voor geeft.

3. INDELING VAN HET DIENSTENCERTIFICAAT BEHEERDERS VERENIGINGEN VAN EIGENAARS

3.1 ALGEMEEN

Vereniging van Eigenaars (VvE) kennen een groot aantal verschijningsvormen. Er zijn kleine verenigingen, bestaande uit 2 appartementen, tot grote verenigingen gevormd door een complex met tientallen appartementen. Een VvE kan ook gevormd worden door een combinatie van appartementen met bedrijfs-, winkel- of kantoorruimten.

Aan de hand van de eisen neergelegd in deze BRL kunnen beheerders die na toetsing door de onafhankelijke certificerende instelling en het eventueel treffen van maatregelen, objectief aantonen het proces van het beheren van Verenigingen van Eigenaars in al zijn facetten te beheersen.

Om het certificaat te verkrijgen dient een beheerder van VvE's te voldoen aan 3 soorten criteria, namelijk criteria met betrekking tot het functioneren van de eigen organisatie, het functioneren van de VvE in bestuurlijk-administratief opzicht en het op een goed kwalitatief niveau kunnen houden van het appartementsgebouw, c.q. de gemeenschappelijke bouwkundige delen van de VvE.

Hierdoor dient de beheerder van VvE's te voldoen aan eisen inzake:

- financieel beheer;
- vereisten aan de bestuurlijke organisatie van de beheerder (hoofdstuk 4 BRL);
- vereisten te stellen aan de interne bedrijfsvoering van de beheerder (hoofdstuk 4 BRL);
- vereisten aan de kwaliteit van de beheerder, c.q. de in dienst zijnde beheerders (hoofdstuk 4 BRL);
- vereisten aan de organisaties die namens de beheerder activiteiten uitvoeren in het kader van het beheer van VvE's (hoofdstuk 4 BRL);
- bestuurlijke inrichting van de VvE (hoofdstuk 5 BRL);
- het bestuurlijk functioneren van de VvE (hoofdstuk 5 BRL);
- de bedrijfsvoering van de VvE (hoofdstuk 5 BRL);
- de kwaliteit van de gemeenschappelijke delen van de VvE (hoofdstuk 5 BRL);
- de meerjarenplanning (hoofdstuk 6 BRL);
- de meerjarenonderhoudsbegroting (hoofdstuk 6 BRL);
- de reserveringen voor het onderhoud (hoofdstuk 6 BRL);
- de uitvoering van het geplande onderhoud (hoofdstuk 6 BRL).

De VvE kent een aantal wettelijke vereisten. Voor zover van toepassing zijn deze neergelegd in hoofdstuk 4, 5 en 6. De invulling en toepassing van deze vereisten door de certificaathouder wordt in het kader van het dienstencertificaat door de certificerende instelling getoetst. De te certificeren beheerder dient de relevante stukken bij de aanvraag voor het certificaat te overleggen. De individuele VvE, ook al heeft men het beheer uitbesteedt aan een beheerder, blijft verantwoordelijk voor de wettelijke vereisten aan een VvE, bijvoorbeeld:

Een VvE dient wettelijk tenminste éénmaal per boekjaar te vergaderen. In het kader van dit certificaat wordt de beheerder getoetst of hij de vergadering conform de wettelijke en statutaire vereisten alsmede de vereisten in de Splitsingsakte organiseert en uitschrijft. Het houden van de vergadering is echter een verantwoordelijkheid van de leden van de VvE. Indien men niet (niet voldoende) opkomt, kan er niet vergaderd c.q. rechtsgeldig besloten worden. De VvE blijft derhalve verantwoordelijk voor het voldoen aan de wettelijke vereisten voor de VvE. De beheerder treedt hier niet in de verantwoordelijkheid van de VvE. Derhalve zijn deze vereisten niet in paragraaf 1.2 opgenomen.

3.2 WETTELIJKE VEREISTEN

De certificaathouder kent een aantal wettelijke vereisten. De invulling en toepassing van deze vereisten wordt in het kader van het dienstencertificaat door de certificerende instelling getoetst. De te certificeren beheerder dient de relevante stukken te overleggen.

4. EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICAATHOUDER

4.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan de certificaathouder moet voldoen. De certificaathouder is gehouden tot een behoorlijke vervulling van de hem opgedragen taak. Hij moet handelen conform de inhoud van de beheerovereenkomst en de besluiten van de VvE en over het algemeen datgene doen en/of nalaten wat in de gegeven omstandigheden van een zorgvuldig en deskundig administratief- technisch beheerder en/of bestuurder naar redelijkheid en billijkheid verwacht mag worden.

- 4.1.1 Een beheerder die gecertificeerd wil worden dient tenminste 1 VvE gedurende 1 jaar in beheer te hebben en de vergadercyclus te hebben doorlopen.

4.2 ONAFHANKELIJKE POSITIE

- 4.2.1 De certificaathouder dient zijn beheeractiviteiten voor de VvE zodanig te organiseren dat een onafhankelijke positie wordt gewaarborgd ten opzichte van andere bij het beheer van de VvE, de appartementen en/of woongebouwen betrokken afdelingen, organisaties, instanties, bureaus of bedrijven. De certificaathouder dient hiertoe een sluitende verklaring te kunnen overleggen aan de certificerende instantie zodat de onafhankelijkheid aantoonbaar is geborgd.

Een passage met een dergelijke strekking in de beheerovereenkomst of offerte op basis waarvan de benoeming is geschied, volstaat eveneens.

- 4.2.2* De beheerafdelingen c.q. de aangewezen beheerders mogen niet beïnvloed worden door andere onderdelen van de organisatie waarvan de certificaathouder deel uitmaakt. Hiertoe dient de certificaathouder een organogram van de organisatie te kunnen overleggen en de onafhankelijkheid schriftelijk aan te tonen.

- 4.2.3* De certificaathouder heeft de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de betrokken medewerker schriftelijk vastgelegd in heldere, eenduidige taak- c.q. functieomschrijvingen van de betrokken afdeling(en) en medewerker.

- 4.2.4 Het is de certificaathouder niet toegestaan VvE's te beheren waarin zij eigenaar zijn, tenzij de vergadering na volledige openheid van zaken hiermee akkoord gaat.

- 4.2.5 Het is de certificaathouder niet toegestaan VvE's te doen beheren door een medewerk(st)er die zelf eigenaar c.q. (onder)huurder is van een appartement in de VvE die hij/zij beheert.

Een certificaathouder kan met meerdere kantoren werken dan wel via een zogenaamde franchiseovereenkomst middelen en mogelijkheden bieden aan verschillende beheerkantoren om het beheer van VvE's uit te voeren. In dergelijke situaties dient de onafhankelijkheid met betrekking tot de werkwijzen en het beheer van VvE's gewaarborgd te zijn. Dit leidt voor certificatie tot de volgende vereisten:

- 4.2.6 De onafhankelijke status van de (neven)vestigingen van certificaathouder, van de leidinggevende, uitvoerende en de begeleidende medewerker die binnen de (neven)vestigingen werkzaam zijn, dient door middel van een getekend statuut of verklaring verzekerd te zijn. Inmenging door of namens de hoofddirectie op het functioneren van de individuele VvE's dan wel op de (jaar)resultaten van de VvE zal intrekking van het certificaat tot gevolg hebben.

4.2.7 Geheimhouding

De VvE welke een beheerovereenkomst sluit met de certificaathouder gaat ervan uit dat de stukken van de VvE vertrouwelijk behandeld worden.

De certificaathouder en diens personeel, al dan niet ingehuurd, zijn geheimhouding verschuldigd ten opzichte van derden. De geheimhoudingsplicht van de medewerker van de certificaathouder dient door persoonlijk ondertekende verklaringen van de betrokken te zijn vastgelegd, geregistreerd en in een dossier te worden bewaard.

Is de certificaathouder de enige medewerk(st)er dan dient hij/zij geheimhouding te verklaren in de beheerovereenkomst met de VvE.

- 4.2.8 De certificaathouder heeft in de (standaard)beheerovereenkomst, of in de offerte op basis waarvan de benoeming is geschied, een artikel opgenomen waarin de VvE verklaart alle medewerking te verlenen aan een toelatings- of herhalingsonderzoek bij de certificaathouder in het kader van dit certificaat.

4.3 EISEN TE STELLEN AAN HET KWALITEITSBELEID

Het kwaliteitsbeleid van de certificaathouder dient ten minste gericht te zijn op de waarborging van een effectief VvE beheer.

- 4.3.1* De directie van de certificaathouder formuleert voor de organisatie van de certificaathouder kwaliteitsdoelstellingen en een daarop gebaseerd kwaliteitsbeleid en legt dit schriftelijk, ondertekend door de directie vast. De directie communiceert het beleid en de doelstellingen van de organisatie naar het personeel. De directie en het personeel dienen hun werkzaamheden conform dit beleid en de doelstellingen uit te voeren.

- 4.3.2* De directie bewaakt permanent de kwaliteitsdoelstellingen voor de organisatie zoals vastgelegd in de doelstellingen door middel van een op de organisatie toegesneden systeem waarin in ieder geval de volgende aspecten zijn opgenomen en aantoonbaar worden toegepast:

- Het bewaken van de bedrijfsdoelstellingen en de periodieke actualisering hiervan.
- Het beoordelen van potentiële leveranciers en het periodiek beoordelen van leveranciers zoals genoemd in paragraaf 4.5.8 en volgende artikelen.
- Het beoordelen van de uitvoering van de werkzaamheden van het personeel dat bij het beheer van VvE's betrokken is op aspecten als bestandsbeheer, op compleetheid en up-to-date zijn projectdossiers, et cetera.
- Het periodiek gestructureerd inhoudelijk werkoverleg houden met beheerders c.q. beheerteams.
- Beoordeling van de hulpmiddelen die gebruikt worden voor het verrichten van de werkzaamheden op geschiktheid en actualiteit.
- De interne communicatie met de medewerker m.b.t. het certificaat.
- De medewerker beoordelen op de toepassing van de vereisten in de BRL.

Voor kleine beheerkantoren geldt deze eis niet met uitzondering van het beoordelen van potentiële leveranciers indien de eisen 4.5.8 t/m 4.5.14 van toepassing zijn.

- 4.3.3* Bij de controles (of tussentijds) geconstateerde afwijkingen van de eisen dienen deze zo spoedig mogelijk verholpen te worden. Uitgevoerde aanpassingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

- 4.3.4* De certificaathouder legt de werkprocedures op basis waarvan de in beheer genomen VvE's beheerd worden schriftelijk vast.

- 4.3.5* De directie wijst binnen de organisatie een directielid aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van het kwaliteitssysteem. De medewerker wordt rechtstreeks aangestuurd door de directie. Hiervan dient een registratie aanwezig te zijn.

4.4 EISEN TE STELLEN AAN HET KWALITEITSSYSTEEM

4.4.1* Personele organisatie

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de medewerker van de certificaathouder, met betrekking tot de werkzaamheden in het kader van het VvE beheer, moeten zodanig worden toegewezen dat er een goed beheer gewaarborgd is waarbij per VvE voor de certificerende instelling een medewerk(st)er van de certificaathouder beschikbaar is voor het beantwoorden van inhoudelijk vragen.

- 4.4.2 Indien alleen de certificaathouder tekeningsbevoegdheid heeft over de betaalrekening van de VvE dient de certificaathouder via een schriftelijke machtiging vast te leggen wie binnen zijn organisatie tevens tekeningsbevoegd is voor de betreffende VvE. De gemachtigde dient in het organisatieschema van de certificaathouder herkenbaar te zijn en te voldoen aan de relevante eisen zoals neergelegd in hoofdstuk 4 van deze BRL

4.4.3* VvE beheerder

De VvE beheerder is op de hoogte van de inhoud van het projectdossier van een hem toegewezen VvE. De VvE beheerder, dan wel de direct verantwoordelijke voor een aantal VvE beheerders, bewaakt tevens het activiteitschema en de personele bezetting opdat een VvE beheerd kan worden conform de vereisten van het certificaat.

4.4.4* Aanleg en beheer VvE-dossiers

De certificaathouder dient schriftelijk vast te leggen hoe het archief en de dossiers van de afzonderlijke VvE's dienen te worden beheerd.

4.5 DESKUNDIGHEID EN ERVARING

De certificaathouder beheerst alle vormen die voor het beheer noodzakelijk zijn te weten op administratief/bestuurlijk, op financieel en op bouwkundig gebied. De certificaathouder kan voor een onderdeel van de genoemde aspecten in het VvE beheer een samenwerkingsverband met gespecialiseerde bedrijven aangaan. De certificaathouder dient in ieder geval via de eigen organisatie het financieel en administratief beheer te verzorgen. Het is de certificaathouder toegestaan voor onderdelen van het hiervoor genoemde bouwkundig beheer een langdurig samenwerkingsverband met gespecialiseerde bedrijven aan te gaan. De certificaathouder blijft naar derden en de certificerende instelling toe echter verantwoordelijk voor het (de) geleverde product(en).

4.5.1 Bij een certificaathouder is er minimaal één leidinggevende (directeur, projectverantwoordelijke c.q. projectleider) per (neven)vestiging aanwezig.

4.5.2* De leidinggevende dient aantoonbaar te voldoen aan de volgende kwalificaties:

- te beschikken over een opleiding op HBO niveau dan wel dit niveau te hebben verkregen via kennis en ervaring;
- gespecialiseerd te zijn op tenminste één van de genoemde terreinen van VvE beheer (bestuurlijk/administratief, financieel of bouwkundig);
- dient aantoonbare ervaring te hebben in het dagelijks beheer van VvE's én tenminste drie jaar leidinggevende ervaring te hebben.

4.5.3 De in dienst zijnde beheerders dienen aantoonbaar te voldoen aan de volgende kwalificaties:

- te beschikken over een opleiding op MBO niveau dan wel dit niveau te hebben verkregen via kennis en ervaring;
- gespecialiseerd te zijn op tenminste één van de genoemde terreinen van VvE beheer (bestuurlijk/administratief, financieel of bouwkundig);
- tenminste drie jaar ervaring te hebben met het dagelijks beheer van VvE's, dan wel onder direct toezicht te staan van een collega, of een leidinggevende, met die ervaring.

Indien de beheerder in het bezit is van een geldig Persoonscertificaat uitgegeven door de stichting PCVB, wordt hij geacht aan de hiervoor gestelde eisen in bullets 1 en 2 te hebben voldaan.

4.5.4 Voor het uitvoeren van bouwkundige aspecten zoals beschreven in hoofdstuk 6 van deze BRL, het beoordelen van offertes, het aanbesteden van werkzaamheden voor een VvE dient de certificaathouder te beschikken over een of meer medewerk(st)er(s) met tenminste de volgende kwalificaties:

- de leidinggevende medewerk(st)er voor deze aspecten dient te beschikken over een opleiding op werk- en denkniveau op HBO Bouwkunde dan wel dit niveau verkregen te hebben via kennis en ervaring;
- de overige medewerk(st)er(s) voor deze aspecten dienen te beschikken over een opleiding op werk- en denkniveau op MBO Bouwkunde dan wel dit niveau verkregen te hebben via kennis en ervaring;
- aantoonbare ervaring te hebben met bouwkunde op het gebied van woningen en woongebouwen.

Indien de certificaathouder voor de deskundigheid inzake de meerjarenonderhoudsplanung met bijbehorende kostenbegroting samenwerkt met bouwkundige bureaus, bestaat de mogelijkheid dat de certificaathouder wel zelf de deskundigheid in zijn organisatie heeft voor het klachten c.q. dagelijks onderhoud. Voor de medewerk(st)er(s) s gelden in dit geval de volgende kwalificaties:

- 4.5.5
- De leidinggevende medewerk(st)er voor deze aspecten dient te beschikken over een opleiding op werk- en denkniveau op MBO Bouwkunde dan wel dit niveau verkregen te hebben via kennis en ervaring.
 - Aantoonbaar ervaring te hebben met het dagelijks beheer van vastgoed.
 - De overige medewerker voor deze aspecten dienen te beschikken over een opleiding op werk- en denkniveau op LBO Bouwkunde dan wel dit niveau verkregen te hebben via kennis en ervaring.

- 4.5.6* Jaarlijks houdt de certificaathouder functioneringsgesprekken met zijn leidinggevenden, beheerders en bouwkundig medewerker aan de hand van gestandaardiseerde gesprekslijsten waarbij voor zover zij het certificaat betreffen de volgende aspecten aan de orde komen:
- Zijn er klachten in het kader van de BRL over de medewerk(st)er ontvangen, en zo ja, wat was de aard daarvan, welke maatregelen zijn genomen om deze klachten op te heffen c.q. in de toekomst te voorkomen en welke rol heeft de medewerk(st)er zelf hierbij gespeeld.
- 4.5.7* De certificaathouder stelt jaarlijks een opleidingsplan op waarin hij aangeeft, inspelend op ontwikkelingen op het terrein van het beheer van VvE's, hoe de kennis en deskundigheid van de inhoudelijk betrokken medewerker op peil gehouden c.q. verbeterd wordt teneinde een goed beheer van VvE's te waarborgen.
- Medewerker in het bezit van een geldig Persoonscertificaat van het PCVB worden geacht aan deze eis te hebben voldaan. Aantoonbare (schriftelijke) afspraken met individuele personeelsleden over de door hen te volgen opleidingen in het kader van het beheren van VvE's volstaan eveneens.
- 4.5.8 Samenwerking met derde bedrijven
- Met uitzondering van het financieel en administratief beheer kan de certificaathouder voor een onderdeel van de in hoofdstuk 1.2 genoemde aspecten, in het VvE beheer een samenwerkingsverband met gespecialiseerde bedrijven aangaat, leidt dit tot de volgende vereisten:
- Het samenwerkingsverband dient door een overeenkomst schriftelijk te worden vastgelegd en gearchiveerd. De certificaathouder is jegens de VvE verantwoordelijk en aansprakelijk voor het handelen c.q. nalaten van het samenwerkende bedrijf ten opzichte van de VvE als ware het samenwerkend bedrijf onderdeel van zijn eigen organisatie.
- 4.5.9 In de overeenkomst dient vastgelegd te zijn dat de ingeschakelde bedrijven volledige medewerking verlenen aan de certificerende instelling bij de controle in het kader van dit certificaat of men voldoet aan de desbetreffende vereisten zoals neergelegd in deze BRL.
- 4.5.10 In de samenwerkingsovereenkomst dient tenminste het volgende te worden overeengekomen:
- voorwaarden behorend bij de overeenkomst;
 - de kwalificaties van de in te zetten medewerker;
 - de werkzaamheden welke zullen worden verricht;
 - regeling omtrent klachten binnen het certificaat;
 - aanduiding gebruikte gegevensbestanden (herkomst, peildatum, et cetera).
- 4.5.11 In het archief dienen in ieder geval de actuele exemplaren aanwezig zijn en te worden beheerd door een daarvoor door de (vestigings)directie aangewezen c.q. verantwoordelijk gesteld persoon.
- 4.5.12 Inzet extern personeel
- De door het gespecialiseerde bedrijf gehanteerde werkwijze alsmede het ingezette personeel dient te voldoen aan de kwalificaties zoals neergelegd in de BRL. Dit leidt tot de volgende vereisten:
- De certificaathouder toetst aantoonbaar of de door het gespecialiseerde bedrijf ingezette medewerker voldoen aan de in deze BRL neergelegde vereisten.
- 4.5.13 De certificerende instelling zal indien zij dit wenselijk acht, een aanvullend onderzoek bij het desbetreffende bedrijf uitvoeren om te bezien of aan deze vereisten wordt voldaan. De kosten van dit onderzoek komen na melding vooraf voor rekening van de certificaathouder.
- 4.5.14 Indien een certificaathouder een samenwerkingsverband aangaat met AWK gecertificeerd bedrijf in bezit van een geldig certificaat verstrekt door een certificerende instelling, wordt de certificaathouder geacht te hebben voldaan aan de vereisten inzake de bouwkundige aspecten.
- 4.6 EISEN TE STELLEN AAN DE BEDRIJFSVOERING
- De certificaathouder wordt geacht op professionele wijze zijn werkzaamheden te verrichten en zich als zodanig kenbaar te maken. Van een certificaathouder wordt gevraagd een deugdelijke administratie te voeren, die een voldoende inzicht geeft in de bedrijfshuishouding. Voor de financiële administratie is een jaarrekening in de vorm van een balans en een verlies- en winstrekening en bijbehorende boekhouding alsmede een begroting een vereiste. Hiervoor geldt tenminste een samenstellingsverklaring, een goedkeurende verklaring van een register-accountant of administratief accountant consulent als voldoende bewijs.

- 4.6.1 De certificaathouder staat als beheerder van VvE's ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.
- 4.6.2 De certificaathouder kan een recent gewaarmerkt exemplaar van de inschrijving bij de desbetreffende Kamer van Koophandel overleggen (niet ouder dan zes maanden).
- 4.6.3 Financiële administratie
De certificaathouder moet voldoen aan de boekhoudplicht zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek boek 2.
- 4.6.4 De certificaathouder moet een administratie voeren waaruit op een eenvoudige wijze kunnen worden ontleend:
- het aantal in beheer zijnde VvE's;
 - de adresgegevens van de VvE's;
 - het van toepassing zijnde beheercontract;
 - het tarievenblad voor het beheer van VvE's;
 - de voor het beheer opgestelde contractbescheiden met bijbehorende voorwaarden;
 - offerte en getekende opdrachtbevestiging/notulen benoemingsvergadering;
 - de administratie dient deugdelijk gearchiveerd te zijn.
- 4.6.5 In de offerte aan de VvE inzake het uit te voeren beheer wordt standaard, modulair opgebouwd, het totale beheer voor de VvE aangeboden (d.w.z. financieel, administratief/organisatorisch, dagelijks technisch en bouwkundig).
- 4.6.6 De certificaathouder brengt binnen 2 weken na aanvraag een gedetailleerde offerte voor het beheer uit aan de VvE.
- 4.6.7 In de offerte is naast de prijs voor het beheer, een overzicht opgenomen van de aan de VvE in rekening te brengen extra kosten, opgebouwd naar kostensoort, indien de VvE in incidentele gevallen gebruik wenst te maken van extra faciliteiten die de certificaathouder aanbiedt.
- 4.6.8 Kosten van leveringen en diensten die niet zijn overeengekomen, kunnen niet in rekening worden gebracht, met uitzondering van gevallen van zaakwaarneming ingeval van ernstige calamiteiten.
- 4.6.9 De werkzaamheden welke in het kader van het beheer zijn overeengekomen worden neergelegd in een beheerovereenkomst c.q. een besluit van de Vergadering van Eigenaars. Deze beheerovereenkomst omvat tenminste de volgende gegevens:
- Leveringen en diensten moeten gespecificeerd in het beheercontract worden genoemd met de daarbij behorende prijsafspraken.
 - De looptijd van de overeenkomst is mede afhankelijk van het gestelde in de splitsingsakte en het splitsingsreglement van de VvE.
 - Afspraken betreffende het beheer van de middelen van de vereniging.
 - De overzichten die de certificaathouder periodiek aan de VvE levert met betrekking tot het beheer van de middelen.
- Aan een beheerovereenkomst is gelijk gesteld een uitgebreide offerte met voorwaarden, die minimaal de hierboven genoemde zaken omvatten en een genotuleerd vergaderbesluit waarin de vergadering van eigenaars besluit tot aanstelling conform de voorwaarden in die offerte.
- 4.6.10 Bij verzorgen van offertes, opdrachten van een VvE buiten het beheercontract c.q. de getekende offerte met de desbetreffende VvE, levert de certificaathouder tenminste één offerte via een bedrijf waarmee hij een structureel samenwerkingscontract heeft dan wel dat AWK gecertificeerd is.

4.6.11 Verzekeringen van de certificaathouder

Ingeval een VvE een professionele beheerder inhuurt dient deze een verzekering tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid te bezitten.

De certificaathouder dient zijn aansprakelijkheid in verband met schade tijdens en na uitvoering van een door de certificaathouder uit te voeren werkzaamheden verzekerd te hebben door middel van:

- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale verzekerde som van € 1.000.000,00 per aanspraak en € 2.000.000,00 per verzekeringsjaar.
- De certificaathouder is verplicht in het bezit te zijn van een geldige, op naam van de certificaathouder gestelde, verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid ten bedrage van ten minste € 500.000,00 per gebeurtenis per jaar.
- Een kopie van deze verzekering dient gearchiveerd te zijn in het verzekeringsdossier van de certificaathouder.
- Indien de certificaathouder een volle dochter is van een woningcorporatie wordt de certificaathouder geacht aan de eis van beroepsaansprakelijkheid te hebben voldaan indien de appartementen c.q. de VvE's welke niet in het bezit zijn van de corporatie eveneens onder de aansprakelijkheidsverzekering van de corporatie vallen.

Certificaathouders welke geen zelfstandige juridische entiteiten en onderdeel van woningcorporaties zijn, kunnen een dergelijke verzekering niet afsluiten. De opvatting van verzekeraars is dat men het eigenbezit tegen de fouten gemaakt door de eigen organisatie wenst te beschermen. De VvE's 'liften' mee met de verzekeringen van de corporatie. Indien de VvE's welke niet eigendom zijn van de corporaties onder de verzekeringen van de corporatie vallen (via de certificaathouder) is het risico voor deze VvE's afgedekt.

4.6.12 Overdracht VvE dossiers

De certificaathouder werkt mee aan een soepele overdracht van de dossiers van de VvE aan het nieuwbenoemde beheerkantoor.

4.6.13 De certificaathouder hanteert bij de overdracht een checklist waarop aangegeven staat:

- Welke dossiers zijn overgedragen.
- Welke dossiers nog niet kunnen worden overgedragen om dat werkzaamheden dienen te worden afgerond. Hieraan wordt tevens een termijn gekoppeld.
- Indien er een geschil of meerdere geschillen spe(e)l(t)en tussen de VvE en het beheerkantoor waardoor overdracht van een of meerdere dossiers nog niet kan plaatsvinden, worden deze geschillen c.q. het geschil expliciet benoemd en wordt dit buiten de overdracht gehouden.
- Het overdrachtsformulier wordt door de certificaathouder en de vertegenwoordiger van de VvE ondertekend en gedateerd.
- Een kopie van het overdrachtsformulier wordt door de certificaathouder conform de in de BRL genoemde bewaartermijnen bewaard, dit kan digital via een scan.

4.6.14* Geschillencommissie

De certificaathouder dient een onafhankelijke geschillencommissie te hebben waaronder geschillen voortvloeiend uit het VvE beheer vallen of is bij een dergelijke commissie aangesloten.

Indien de certificaathouder een andere geschillencommissie kent dan de Geschillencommissie VvE Management te Den Haag dient deze ten minste aan de volgende eisen te voldoen:

- Een onafhankelijke voorzitter, gespecialiseerd op verenigingsrecht in het algemeen en het appartementsrecht in het bijzonder.
- Leden uit de kring van/namens consumenten c.q. de consumentenorganisaties en gespecialiseerd op/ervaren met het VvE beheer.
- Leden uit de kring van VvE beheerders.
- De commissie dient een reglement te hebben waarin haar werkwijze en benoemingsprocedure is geformaliseerd, hierin dient tenminste te zijn vastgelegd:
 - het bindend zijn van de uitspraak van de commissie;
 - de samenstelling van de commissie welke altijd een oneven aantal leden dient te kennen waarbij het aantal leden van de kring der consumenten gelijk is aan het aantal leden van de kring der VvE beheerders;
 - de verdeling van de kosten van de procedure zijn vastgelegd op basis van 'ongelijk';
 - de mogelijkheid tot beroep en hoe deze geregeld is.
- De Geschillencommissie komt ten minste eenmaal per jaar bijeen om de werkzaamheden te evalueren.

Indien de certificaathouder is aangesloten bij de Geschillencommissie VvE Management te Den Haag wordt hij geacht aan de hiervoor gestelde eisen te hebben voldaan.

- 4.6.15 De certificaathouder beheert de VvE's conform het gestelde in Splitsingsreglement, de Splitsingsakte en het Huishoudelijk reglement van de desbetreffende VvE.

4.7 EISEN TE STELLEN AAN DE BEREIKBAARHEID VAN DE CERTIFICAATHOUDER

De certificaathouder dient bereikbaar te zijn voor de VvE's. Veelal zullen het vragen zijn welke tijdens kantooruren afgehandeld kunnen worden. In geval van calamiteiten dient de certificaathouder echter 24 uur bereikbaarheid te waarborgen al dan niet via samenwerking met organisaties waarmee een samenwerkingsovereenkomst gesloten is (bijvoorbeeld bij het technisch beheer).

Voor certificatie leidt dit tot de volgende eisen:

- 4.7.1 De leden van de VvE kunnen met de certificaathouder of de bedrijven waar de certificaathouder mee samenwerkt tijdens kantoor tijd telefonisch, persoonlijk bij de balie, schriftelijk, per fax en e-mail contact opnemen indien de VvE deze taken heeft opgedragen aan de certificaathouder. Zie ook eisen 4.5.8 t/m 4.5.14.
- 4.7.2 Voor correspondentie geldt dat de afzender binnen tien werkdagen een inhoudelijk antwoord krijgt (niet zijnde enkel een ontvangstbevestiging).
- 4.7.3 De certificaathouder vertrekt hiertoe informatie aan de leden van de VvE over bij wie men terecht kan voor vragen, opmerkingenverzoeken en klachten evenals hoe deze personen bereikbaar zijn (telefoon, adres, e-mail).
- 4.7.4 Indien de VvE deze taken heeft opgedragen aan de certificaathouder kunnen spoedeisende reparatieverzoeken 24 uur per dag telefonisch worden gemeld.
- 4.7.5 Indien de certificaathouder namens de VvE opdracht verstrekt aan een extern bedrijf neemt zij in de opdracht op dat het bedrijf binnen één dag nadat de eigenaar het reparatieverzoek heeft doorgegeven contact op neemt met de eigenaar voor het maken van een afspraak, op voorwaarde dat de eigenaar aangegeven heeft waar hij tijdens kantooruren bereikbaar is.
- 4.7.6 De eigenaar wordt zo mogelijk vooraf geïnformeerd of de kosten voor rekening van de eigenaar dan wel de VvE zijn. Indien dit niet mogelijk is zal dit ten spoedigste gebeuren.
- 4.7.7 Er wordt een gespecificeerde factuur (uurloon en materiaalkosten) naar de eigenaar gestuurd binnen een termijn van vijf werkdagen na ontvangst van de factuur voor zover het werkzaamheden betreft voor rekening van de eigenaar.

4.8 BEHEER APPARTEMENTENCOMPLEX

De VvE zorgt voor een afdoend toezicht op de omstandigheden in het appartementencomplex.

Deze taak wordt meestal opgedragen aan een certificaathouder dan wel een onder diens auspiciën werkende huismeester. De huismeester kan ook rechtstreeks worden ingehuurd door de VvE. Een goede bereikbaarheid van de certificaathouder voor de eigenaren dient gewaarborgd te zijn, bijvoorbeeld door een kaart met naam, adres en telefoonnummer van de desbetreffende certificaathouder c.q. huismeester te voegen bij het jaarverslag of de statuten van de vereniging. Dit leidt voor certificatie tot de volgende eisen:

- 4.8.1 De certificaathouder dient voor de leden voldoende bereikbaar te zijn door kenbaar te maken aan de leden wanneer en op welke wijze de desbetreffende certificaathouder dan wel huismeester 24 uur per dag bereikbaar is.

4.9 KLACHTENPROCEDURE

Het is mogelijk dat een VvE niet tevreden is over het functioneren van de certificaathouder en hiertoe een klacht wenst in te dienen. De certificaathouder kent hiertoe een klachtenprocedure. Bestaande uit twee fasen nl.: Het kenbaar maken van de klacht bij de certificaathouder en afhandeling door de certificaathouder.

Voor certificatie leidt dit tot de volgende eisen:

- 4.9.1 Een certificaathouder heeft schriftelijke informatie waaruit blijkt hoe de klachtenprocedure is omschreven. De certificaathouder maakt aan de eigenaren kenbaar hoe zij kennis kunnen nemen van de klachtenprocedure.

-
- 4.9.2 Klachten van alle in portefeuille zijnde VvE's dienen te worden geregistreerd in een klachtenlijst. Bij elke klacht moet minimaal vastgelegd worden:
- De datum van de klacht.
 - Naam en adres van de klager.
 - Omschrijving van de klacht.
 - Datum en wijze van afhandeling.
 - Reactie (tevredenheid) van de klager na afhandeling klacht.
- 4.9.3 De certificaathouder geeft jaarlijks aan de certificerende instelling inzicht in de behandeling van de geschillen. In de rapportage wordt aandacht besteed aan het aantal geschillen, de onderwerpen en de manier waarop deze behandeld zijn.
- 4.9.4 Indien een klacht tegen de certificaathouder na afhandeling in eerste termijn door de certificaathouder, uitmondt in een procedure bij de rechter of een Geschillencommissie dan wel een andere rechterlijke instantie, meldt de certificaathouder onverwijld deze procedure onder vermelding van het onderwerp van geschil.
- 4.10 CONCLUSIES BETREFFENDE DE BEHEERORGANISATIE
- 4.10.1 De organisatie van de certificaathouder handelt naar het oordeel van de certificerende instantie op het niveau van het certificaat.

5. EISEN AAN HET FINANCIËEL EN ADMINISTRATIEF ORGANISATORISCH BEHEER DOOR DE CERTIFICAATHOUDER

5.1 SPLITSINGSVERGUNNING, SPLITSINGSAKTE, SPLITSINGSTEKENING, SPLITSINGSREGLEMENT EN HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Splitsingsakte en Splitsingsreglement, Splitsingstekening en het Huishoudelijk Reglement indien van toepassing, vormen de basis voor het functioneren van de certificaathouder. Om goed te kunnen beheren is het onontbeerlijk dat de certificaathouder in bezit is van deze documenten dan wel van gewaarmerkte kopieën. De volgende eisen worden gesteld:

- 5.1.1 Bij de certificaathouder van de Verenigingen van Eigenaars ligt een kopie van de Splitsingsakte, Splitsingstekening en het Splitsingsreglement, alsmede de hierop betrekking hebbende vergaderbesluiten, voor leden van de VvE ter inzage.
- 5.1.2 De certificaathouder legt voor iedere VvE die hij beheert een apart dossier aan. Het dossier omvat ten minste:
- splitsingsakte, Splitsingstekening en Splitsingsreglement en Huishoudelijk Reglement (indien vastgesteld), alsmede de hierop betrekking hebbende vergaderbesluiten;
 - voor zover deze stukken niet beschikbaar zijn, is hiervan melding gedaan aan de vereniging. Een afschrift van deze melding is gearchiveerd in de plaats van het ontbrekende document;
 - een overzicht van de afwijkende en of aanvullende bepalingen en regelingen in de Splitsingsakte van de desbetreffende VvE van het Modelreglement;
 - aanduiding gebruikte gegevensbestanden (herkomst, peildatum, et cetera);
 - de jaarstukken van de vereniging;
 - correspondentie omtrent nadere informatie;
 - correspondentie omtrent eventuele klachten.
 - De notulen van de vergaderingen van de ALV
 - een door de certificaathouder actueel te houden inschrijving van de VvE bij de Kamer van Koophandel.
- 5.1.3* De dossiers worden in opdracht van het bestuur beheerd, door een daarvoor door de (vestigings)directie van de certificaathouder aangewezen c.q. verantwoordelijk gesteld persoon.
- 5.1.4 In de dossiers moeten vigerende documenten aanwezig zijn, waarbij de dossiers dienen te zijn ingericht volgens een standaardindeling die door de beheerorganisatie is vastgesteld. Indien in het dossier ook vervallen, niet geldige stukken aanwezig zijn, dienen deze te zijn voorzien van een beeldmerk van die status om dubbelures te voorkomen. Dit kan geschieden door middel van een stempel of anderszins.
- 5.1.5 Huishoudelijk Reglement
Een Huishoudelijk Reglement t.b.v. een VvE met vigerend modelreglement 2006 2017 dient te zijn ingeschreven bij het kadaster (tenzij hiervoor bij akte een uitzondering is gemaakt). De beheerder wijst het bestuur/de vergadering hier aantoonbaar op. Indien het bestuur/de vergadering besluit dit niet te doen wordt het besluit expliciet in de notulen opgenomen. De certificaathouder zendt binnen een maand na vaststelling, aanvulling of wijziging een kopie van het vigerende Huishoudelijk Reglement aan alle leden en houdt een kopie ter inzage beschikbaar.
- 5.1.6 Nieuwe leden krijgen van de certificaathouder onverwijld een kopie van het Huishoudelijk Reglement toegezonden dan wel overhandigd.
- 5.1.7 Onvoorziene zaken
In geval zich een situatie voordoet waarin het splitsingsreglement, de splitsingsakte, het huishoudelijk reglement noch het certificaat voorzien, handelt de certificaathouder in het belang van de VvE.
- 5.1.8 Beheer/bestuursovereenkomst
De verhouding tussen de VvE en de certificaathouder wordt geregeld in een overeenkomst. Hierin wordt de omvang van de vertegenwoordigingsbevoegdheid en de taken en bevoegdheden de duur van de overeenkomst evenals het honorarium van de certificaathouder omschreven. De certificaathouder dient de overeenkomst ter inzage te hebben voor de leden van de vereniging. Aan een overeenkomst wordt gelijkgesteld een offerte met duidelijke voorwaarden en bevoegdheden, evenals een genotuleerd vergaderbesluit waaruit blijkt dat de vergadering met de offerte instemt.
- 5.1.9 **Cameraprotocol**
In geval een VvE camera's heeft geplaatst c.q. overgaat tot plaatsing dient de VvE een rechtsgeldig cameraprotocol te hebben waarbij dit protocol aantoonbaar aan de eisen van de AVG voldoet.

- 5.1.10 De dossiers worden in opdracht van het bestuur (art. 2 :10 BW) beheerd conform de/het eigen: Splitsingsakte, Splitsingstekening, Splitsingsreglement en vastgesteld Huishoudelijk Reglement van de VvE.

(NB: dus niet de versie van het modelreglement waarop de akte, reglement en splitsingstekening gebaseerd zijn).

5.2 VERGADERING VAN EIGENAARS

- 5.2.1 De certificaathouder ziet toe dat de voorzitter/bestuurder tenminste het jaarlijkse aantal vergaderingen van de VvE uitschrijft, zoals genoemd in de wet en het splitsingsreglement.

Indien overeengekomen, geschiedt het uitschrijven van de vergaderingen door de certificaathouder namens de voorzitter/bestuurder.

- 5.2.2 De uitnodiging, samen met de verzending van de overige vergaderstukken voor de Vergadering van Eigenaars dient plaats te vinden conform het gestelde in het splitsingsreglement.

In de uitnodiging dient de passage opgenomen te zijn dat vertegenwoordigers namens een organisatie, waarvan die vertegenwoordigers zelf niet ingeschreven zijn in de KvK, een volmacht vooraf dienen op te sturen. (net als andere volmachten van eigenaren)

- 5.2.3 Indien het splitsingsreglement geen termijn voorschrijft dient de uitnodiging, samen met de overige vergaderstukken, tenminste twee weken voor de geplande vergaderdatum aan de leden te worden toegezonden.

5.2.4 Presentie en machtigingen

Vast onderdeel van de vergaderstukken is een ter vergadering beschikbaar overzicht van de huidige leden van de VvE, bijgewerkt tot op de vergaderdatum.

N.B.

Voor het nemen van rechtsgeldige besluiten is het noodzakelijk te weten of het in het splitsingsreglement genoemde quorum van de leden aanwezig en of vertegenwoordigd is.

- 5.2.5 Vast onderdeel van de vergaderstukken wordt gevormd door de aanwezigheid bij de certificaathouder van de formulieren waarop eigenaren de machtiging hebben uitgeschreven om namens hen te handelen en hun stem uit te brengen.

- In de vergadering geeft de beheerder/de voorzitter van de vergadering aan welke volmachten ontvangen zijn en benadrukt als een volmacht van een vertegenwoordiger, van een organisatie aan tafel zoals bedoeld in artikel 5.2.2. van de BRL, niet ontvangen is.

- 5.2.6 De certificaathouder biedt een standaardformulier aan waarop de eigenaren hun machtiging kunnen uitschrijven.

5.2.7 Vergaderstukken

De jaarstukken van het afgelopen boekjaar worden door de certificaathouder binnen de in het splitsingsreglement c.q. gestelde termijn, tezamen met de begroting en de (meerjaren)onderhoudsplanning, voor zover beschikbaar, aan het bestuur of de voorzitter voorgelegd met het advies om deze stukken door de kascommissie te laten controleren en binnen de gestelde termijn in een ledenvergadering aan de leden voor te leggen.

N.B.

Verplicht is dat de financiële jaarstukken van de vereniging binnen de in het splitsingsreglement c.q. de wet genoemde termijn na afloop van het boekjaar gereed zijn. Tijdige presentatie van de jaarstukken is mede van belang in relatie tot de (meerjaren)begroting.

- 5.2.8 Indien in het Splitsingsreglement geen termijn wordt gesteld, wordt de in 5.2.7 bedoelde termijn conform art. 2:38 BW op zes maanden gesteld met de mogelijkheid tot verlenging door de vergadering.

5.2.9 Notulen

De notulen van de laatstgehouden Vergadering van Eigenaars worden ter vaststelling voorgelegd aan de eerstvolgende Vergadering van Eigenaars.

-
- 5.2.10 De presentielijst wordt in de regel niet met de notulen meegezonden, maar is voor leden beschikbaar bij de certificaathouder.
- 5.2.11 Vast onderdeel van de notulen wordt gevormd door de Besluiten en Actiepuntenlijst, waarop gerangschikt staat welke besluiten genomen zijn en tot welke acties zij leiden, de termijn waarbinnen de acties worden uitgevoerd voor zover daartoe is besloten en door wie zij ondernomen worden.
- 5.2.12 Actiepunten blijven vermeld staan op de Besluiten en Actiepuntenlijst totdat de Vergadering van Eigenaars expliciet besloten heeft dat deze uitgevoerd zijn dan wel dat de Vergadering van Eigenaars expliciet besloten heeft dat zij niet meer uitgevoerd zullen worden.
- 5.2.13 Binnen vier weken na de vergadering wordt een exemplaar van de conceptnotulen van de vergadering en de Besluiten en Actiepuntenlijst met bijbehorende stukken ter goedkeuring aan de voorzitter van de vergadering verzonden.
- 5.2.14 De notulen worden na goedkeuring door de vergadering ondertekend door de voorzitter van de vergadering en de certificaathouder. Indien er geen voorzitter is, volstaat de handtekening van de certificaathouder.
- 5.2.15 Indien een vergadering besluit om op een nader genoemde datum een (extra) ledenvergadering uit te schrijven, draagt de certificaathouder hiervoor zorg. Alleen het bestuur van de VvE kan, gemotiveerd, besluiten tot uitstel van deze vergadering.
- 5.2.16 **Schriftelijke vergadering**
Indien een certificaathouder van een reguliere vergadering een schriftelijke vergadering wenst uit te schrijven dient:
- De certificaathouder de leden van de VvE schriftelijk uit te nodigen voor de te houden vergadering.
 - Daarbij tenminste 50% van de leden een verzoek in te dienen bij de certificaathouder om géén vergadering uit te schrijven voor het komende jaar.
 - Tenminste 100% van de leden de certificaathouder expliciet, schriftelijk, kenbaar te maken wat hun standpunt is inzake goedkeuring en vaststelling jaarrekening, begroting, onderhoudsplanning en de gevolgen hiervan voor de periodieke bijdragen.
 - De certificaathouder eens in de drie jaar hoe dan ook een reguliere vergadering uit te schrijven. Indien niet 50% reageert dan wel 1 eigenaar verzoekt om een vergadering, schrijft de certificaathouder onmiddellijk een vergadering uit.
- 5.3 **VOORZITTER VAN DE VERENIGING VAN EIGENAARS**
- De VvE kent een bestuur en een voorzitter van de vergadering. Ter voorkoming van belangenverstrengeling dienen de functies van voorzitter van de vergadering en beheerder/extern bestuurder en/of bestuurder helder gescheiden te zijn. Voor het certificaat worden daarom de volgende eisen gesteld:
- 5.3.1 De voorzitter van de vergadering en de certificaathouder mogen niet één en dezelfde persoon zijn, tot hetzelfde huishouden behoren of bij dezelfde rechtspersoon betrokken te zijn. De certificaathouder kan wel de technische leiding van de Vergadering van Eigenaars verzorgen.
- 5.3.2 In het geval dat de certificaathouder toestemming behoeft van de voorzitter van de vergadering of van het bestuur of van de Vergadering van Eigenaars voor het aangaan van verplichtingen boven het door de VvE verstrekte mandaat, wordt deze toestemming schriftelijk gevraagd en gedocumenteerd. De reactie op het verzoek wordt eveneens gedocumenteerd. De certificaathouder zal geen mandaat vragen dat in strijd is met de wet of het Splitsingsreglement.
- 5.3.3 Verzoek en reactie worden gearhiveerd in het dossier van de VvE.

5.4 DE FINANCIËLE ADMINISTRATIE VAN DE VVE

5.4.1 Conform het Splitsingsreglement dient het bestuur jaarlijks een begroting vast te stellen en een exploitatierekening op te stellen over het afgelopen boekjaar.

- De certificaathouder dient er zorg voor te dragen dat binnen de daartoe in de splitsingsakte c.q. de wet gestelde termijn de balans en exploitatierekening over het afgelopen boekjaar en de begroting over het lopende of komende boekjaar voor de voorzitter van de vergadering/extern bestuurder beschikbaar zijn, zodat deze tijdig aan de ledenvergadering kunnen worden voorgelegd.
- Is het beheer uitbesteed en overeengekomen dat de certificaathouder namens het bestuur de balans en de staat van baten en lasten zal opstellen, dan blijft de verplichting op het bestuur rusten om zelf een jaarverslag op te stellen. De certificaathouder wijst het bestuur hierop.
- Als de vergadering expliciet heeft besloten een boekjaar te hanteren dat afwijkt van de bepaling uit het Splitsingsreglement, gelden de termijnen in het splitsingsreglement.

5.4.2 De certificaathouder dient, schriftelijk of digitaal, een ordentelijke financiële administratie van de VvE te voeren, ten minste omvattende:

- een vastgelegd overzicht van inkomsten en uitgaven gerubriceerd naar categorieën;
- een apart dossier per VvE;
- een ordentelijke en actuele registratie en archivering van rekeningen en bankafschriften;
- een ordentelijke en actuele registratie en archivering van aangegane verplichtingen;
- een ordentelijke, actuele en dynamische registratie van de nog openstaande bijdragen van de leden;
- de contactpersoon bij de VvE voor de certificaathouder met inbegrip van adres, telefoon en het e-mailadres van de contactpersoon;
- het overzicht van de opbouw van de bijdragen van de eigenaars aan de VvE
- het jaarlijks overzicht van de in rekening gebrachte en de definitieve bijdragen evenals de eindafrekening van de bijdrage per individuele appartementseigenaar, hierbij dient de certificaathouder rekening te houden dat wat de kosten en de opbrengsten betreft deze zijn opgesteld conform de kosten- /opbrengstenverdeling zoals is weergegeven in de splitsingsakte;
- een afschrift van de notulen waaruit blijkt dat de certificaathouder gelden op en van de rekeningen van de VvE kan storten/opnemen;
- Indien het Reglement van de VvE voorschrijft dat de jaarrekening ondertekend dient te worden, is een door de bevoegde personen ondertekend exemplaar aanwezig in de administratie van de VvE bij de beheerder.
- een overzicht van de inkomsten en uitgaven van het betreffende boekjaar;
- een overzicht van de reservefondsen (waartoe te rekenen de reservefondsen voor niet jaarlijkse onderhoudskosten en algemene kosten) (zie definities);
- het (verwachte) verloop van de bestemmingsreservefondsen (zie definities);
- bij aanwezigheid van een meerjarenonderhoudsplan met kostenbegroting voor een periode van tenminste 5 jaar, geeft de certificaathouder het (verwachte) verloop van het onderhoudsfonds voor een periode van tenminste 5 jaar.

5.4.3 Beheer Financiële middelen van de VvE

De certificaathouder beheert de gelden behorend aan de VvE. Deze middelen zijn het gezamenlijke eigendom van de eigenaren. Voor het beheer van de gelden van de vereniging leidt dit tot de volgende criteria:

De financiële middelen van de VvE mogen uitsluitend rechtsreeks op één of meerdere, op naam van de VvE gestelde bank- of girorekeningen te worden beheerd.

5.4.4 De tenaamstelling van de bankrekeningen dient gelijk te zijn aan de tenaamstelling of verkorte tenaamstelling van de VvE in de splitsingsakte, tenzij aantoonbaar is dat de gehanteerde tenaamstelling niet voor meerdere uitleg vatbaar is.

5.4.5 De certificaathouder mag de middelen van de VvE niet risicovol onderbrengen, tenzij de VvE hier (ondanks een schriftelijk negatief advies van de certificaathouder), schriftelijk om verzoekt onder bijvoeging van een kopie van het desbetreffende, expliciet geformuleerde door de ledenvergadering genomen besluit evenals een kopie van de goedgekeurde notulen waarin dat besluit is vastgelegd. Het schriftelijk verzoek en de kopieën worden in het dossier van de VvE bewaard.

5.4.6 Periodiek, doch tenminste éénmaal per jaar, levert de certificaathouder de volgende gegevens:

- een overzicht op welke wijze het geld van de VvE is ondergebracht;
- actuele rente van de spaarrekening;
- een controlebaar overzicht gegeven van de in rekening gebrachte en de definitieve bijdragen.
- aan de hand hiervan vindt een verrekening met de individuele appartementseigenaren plaats.

5.4.7 Betalingen van de rekeningen van de VvE

De voorzitter van de vergadering van de VvE en de certificaathouder bezitten beiden tekeningsbevoegdheid over de bankrekeningen van de VvE voor zover een en ander niet strijdig is met het Splitsingsreglement. Indien de externe certificaathouder de continuïteit binnen de eigen organisatie heeft gewaarborgd conform het hieronder gestelde, hoeft de voorzitter geen tekeningsbevoegdheid te hebben.

5.4.8 Indien alleen de certificaathouder tekeningsbevoegdheid heeft over de betaalrekening van de VvE dient de certificaathouder via een schriftelijke machtiging vast te leggen wie binnen zijn organisatie tevens tekeningsbevoegd is voor de betreffende VvE. De gemachtigde dient in het organisatieschema van de certificaathouder herkenbaar te zijn en te voldoen aan de relevante eisen zoals neergelegd in hoofdstuk 4 van deze BRL.

5.4.9 Indien de certificaathouder (mede-)tekeningsbevoegdheid heeft over de middelen van de VvE ondergebracht op spaarrekeningen, zal dit blijken uit een jaarlijks vergaderbesluit ter zake, waarbij de certificaathouder de leden expliciet gewezen heeft op het feit dat bedoeld vergaderbesluit strijdig is met het vigerende reglement van splitsing. Het betreft alle reserves van de VvE, niet alleen de reserves voor planmatig onderhoud. Het 4-ogenprincipe dient binnen de organisatie van de beheerder van toepassing te zijn waarbij tenminste twee verschillende medewerkers in de procuratieprocedure benoemd zijn als (deel)bevoegd

5.4.10 Een kopie van de machtigingen bedoeld in 5.4.8 en 5.4.9 dient aanwezig te zijn, bij voorkeur in het dossier van de VvE.

5.4.11 Een ondersplitsing met één eigenaar hoeft niet in het onderzoek betrokken te worden en dus ook niet aan de eisen van de BRL te voldoen. Wel dient de ondersplitsing aan de eisen van de hoofdsplitsing te voldoen.

5.5 INCASSOPROCEDURE

5.5.1 De certificaathouder ziet erop toe dat de VvE een incassoprocedure vaststelt voor het geval de periodieke bijdragen van de leden niet tijdig dan wel niet worden ontvangen.

5.5.2 De incassoprocedure omvat tenminste:

- een machtiging voor de certificaathouder om in deze namens de VvE te handelen en waar nodig de VvE in rechte te vertegenwoordigen;
- vorming van een dossier gerubriceerd op naam van de desbetreffende eigenaar en het adres van onderhavig appartementsrecht;
- het aantal weken tussen het niet ontvangen van de periodieke bijdrage en een eerste schriftelijke herinnering;
- het aantal malen dat het desbetreffende lid schriftelijk wordt herinnerd, aangemaand of gesommeerd aan/over de betalingsverplichting;
- de periode tussen de verschillende herinneringen;
- het moment waarop de incasso van de vordering uit handen wordt gegeven aan een incassobureau, advocaat of deurwaarder;
- een regeling voor wiens rekening de gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten komen, voor zover deze regeling niet al uit het splitsingsreglement blijkt.

De Incassoprocedure dient jaarlijks te worden geagendeerd.

5.6 VERZEKERINGEN

Verenigingen van Eigenaars kennen op basis van de Modelreglementen een aantal verzekeringen, waaronder in ieder geval de verzekering tegen opstalschade en de verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid. Daarnaast zijn aanvullende verzekeringen mogelijk. Het hebben van een opstalverzekering volgt in de regel uit het splitsingsreglement. Het hebben van een verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid dient in alle gevallen door de certificaathouder ter besluitvorming aan de VvE te worden voorgelegd, mits dit niet al is bepaald in het vigerend reglement. Dit gelet het feit schade veroorzaakt door gemeenschappelijke eigendom een risicoaansprakelijkheid betreft. De individueel afgesloten aansprakelijkheidsverzekeringen van de leden van de VvE zal deze schade niet dekken.

5.6.1 De certificaathouder dient de verzekeringspolissen van de VvE te ordenen en de polis bladen op volgorde te administreren en bewaren in het dossier van de desbetreffende VvE.

- 5.6.2 De certificaathouder wijst de VvE er op zijn wettelijke aansprakelijkheid af te dekken en gedekt houdt door het hebben van een op de juridische naam van de VvE gestelde WA-verzekering op het pand.
- 5.6.3 De certificaathouder wijst de VvE er op dat deze het bezit dient te zijn van een geldige, op de juridische naam van de VvE gestelde, uitgebreide collectieve opstalverzekering met één, de totale herbouwwaarde van het gebouw omvattende dekking tegen water-, vorst-, brand-, ontploffings-, en stormschade aan het gebouw.
- 5.6.4** De certificaathouder toetst of de verzekerde objecten op de polis overeenkomen met de objecten van de VvE
- 5.6.5 Deze collectieve opstalverzekering dient expliciet een appartementenclausule te bevatten.
- 5.6.6 De collectieve opstalverzekering dient een indexclausule te bevatten teneinde onderverzekering te voorkomen.
- 5.6.7 De certificaathouder wijst de VvE erop dat de collectieve opstalverzekering gebaseerd dient te zijn op een waardebepaling of een taxatie door een erkend taxateur (art. 7:960 BW). Conform de in het Splitsingsreglement genoemde termijn, legt de certificaathouder aan de vergadering voor om een dergelijke waardebepaling of een taxatie te laten uitvoeren.
- 5.6.8 De certificaathouder dient de vergadering te wijzen op de voor- en nadelen van langlopende verzekeringscontracten (contracten langer dan 5 jaar).
- 5.6.9 Een certificaathouder dient erop toe te zien dat de VvE minimaal de verplichte verzekeringen afsluit en dient daartoe desgevraagd offertes te (doen) verzorgen. Indien een certificaathouder niet is opgenomen in het door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) daartoe aangelegde register, is het niet toegestaan om te bemiddelen en/of adviseren in verzekeringen. Dit ontslaat de certificaathouder niet van de hierboven omschreven verplichting waarmee hij op andere wijze dient te borgen dat op door AFM toegestane wijze aan de gestelde verplichting wordt voldaan.
- 5.6.10 In geval de certificaathouder tevens bestuurder is dient de certificaathouder de kwalificaties voor bemiddeling bij verzekering te hebben afgedekt.

5.7 VERKOOP VAN APPARTEMENTSRECHTEN

In geval van verkoop van een appartementsrecht is het voor het toekomstig functioneren van de VvE gewenst dat de toekomstige eigenaren inzage hebben in de organisatie en de financiële positie van de VvE. De verkopende partij dient deze informatie te verstrekken. Regelmatig blijkt dat deze informatie niet bij de verkopende partij aanwezig is. De informatie is wel aanwezig bij de certificaathouder. Deze dient op verzoek van de verkopende partij dan wel diens vertegenwoordiger informatie ter beschikking te stellen. Dit leidt bij certificatie tot de volgende eis:

- 5.7.1 De certificaathouder versterkt op uitdrukkelijk, schriftelijk verzoek van de verkopende partij dan wel diens makelaar, een exemplaar van het Huishoudelijk Reglement, de laatste door de VvE goedgekeurde financiële jaarstukken en de laatste goedgekeurde notulen van de VvE.

5.8 ARCHIVERING

Deze dossiers dienen te worden bewaard in een archief bij het bestuur dan wel de certificaathouder. Dit leidt tot de volgende eisen:

- 5.8.1 De certificaathouder moet een ordentelijk archief voeren, tenminste omvattende een op papier c.q. elektronisch vastgelegd overzicht van de dossiers naar onderwerp en categorie.
- 5.8.2 De gearchiveerde stukken dienen tenminste 7 jaar bewaard te blijven op een daartoe geëigende plek.
- 5.8.3 Het archief mag niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.

5.9 CONCLUSIE INZAKE BEHEERORGANISATIE

De certificerende instelling geeft een totaal oordeel over het bestuurlijk beheer van VvE's door de certificaathouder. De certificaathouder moet doen wat contractueel is overeengekomen, waarbij hij de processen aantoonbaar beheerst. Of te wel niet alleen een uitspraak/ oordeel over de onderdelen van het beheer maar ook een oordeel over het geheel van het beheer.

5.9.1 De certificaathouder beheert de VvE's op het niveau van het certificaat.

6. EISEN AAN HET DOOR DE CERTIFICAATHOUDER GEVOERDE DAGELIJKS TECHNISCHE EN BOUWKUNDIG BEHEER VAN DE VVE

6.1 ALGEMEEN

Slecht onderhoud van het appartementencomplex leidt niet alleen tot bouwtechnische achteruitgang. Ad hoc herstel op basis van acuut optredende gebreken blijkt in de regel duurder te zijn dan het plegen van regelmatig onderhoud op basis van een onderhoudsplan.

Het hebben van een MJOP met kostenbegroting, lost de gesignaleerde problemen op zich niet op. Om het onderhoud te kunnen plegen, dient de VvE tijdig over de benodigde financiële middelen te beschikken.

Het is wenselijk dat de VvE, ten minste op basis van hetgeen bepaald in het vigerende Reglement van Splitsing, regelmatig middelen reserveert in één of meer reservefondsen. Daarnaast kan een VvE een algemene reserve opbouwen waaruit kosten kunnen worden betaald ten behoeve van algemene niet planmatig onderhoud gerelateerde zaken.

De door de VvE ingehuurd certificaathouder bezit de kennis, kunde en ervaring om dit proces te begeleiden en, indien hij tevens bestuurstaken verricht, het technisch onderhoud voor de VvE op niveau te brengen, te organiseren en uit te doen voeren.

6.2 EISEN TE STELLEN AAN DE MJOP MET KOSTENRAMING

Deze MJOP dient opgesteld te zijn conform de systematiek van de NEN 2767 normering als opgesteld door het Nederlands Normalisatie Instituut.

Indien contractueel is bepaald dat de certificaathouder geen enkele bemoeienis heeft met het dagelijks- c.q. het klachtenonderhoud van de VvE, draagt de certificaathouder er wel zorg voor dat in de MJOP en kostenbegroting reële bedragen (zie eis 6.4.2) voor het dagelijks c.q. klachtenonderhoud worden opgenomen. Dit staat los van de formele besluitvorming inzake de vaststelling van de voorgelegde MJOP en kostenbegroting.

Voor certificatie leidt dit tot de volgende eisen:

- 6.2.1 De certificaathouder biedt in de offerte de VvE aan om ook de activiteiten betreffende het bouwkundig beheer en het dagelijks technisch onderhoud in het beheercontract op te nemen.
- 6.2.2 De VvE, waarvoor de certificaathouder tevens het opstellen van de MJOP met kostenbegroting in het beheercontract met de VvE heeft opgenomen, dient in het bezit te zijn van een MJOP met kostenbegroting met een looptijd van tenminste vijftien jaar verdeelt in jaarschijven, dan wel binnen één jaar na inwerking treden van het beheercontract deze te hebben voorgelegd gekregen.
- 6.2.3 Indien de MJOP niet is opgesteld door of onder auspiciën van de certificaathouder, stelt de certificaathouder iedere vijf jaar of zoveel eerder als de MJOP afgelopen is, aan de vergadering voor een nieuwe MJOP uit te laten voeren welke voldoet aan de vereisten van het certificaat. De certificaathouder deelt aan de ledenvergadering expliciet mee dat hij voor het onderdeel van de jaarbegroting geen inhoudelijke verantwoording draagt.
- 6.2.4 De MJOP met kostenbegroting formuleert per jaarschijf maatregelen teneinde de geconstateerde gebreken te kunnen oplossen. De maatregelen dienen schriftelijk te worden vastgelegd.
- 6.2.5 De MJOP dient per te treffen maatregel een kostenraming te bevatten voor de uitvoering van deze maatregelen.
- 6.2.6 De certificaathouder dient er zorg voor te dragen dat de maatregelen in een jaarschijf corresponderen met de jaarschijven van de MJOP met kostenbegroting
Toelichting:
De certificaathouder wordt geacht aan het in de vermelde eisen 6.2.1 t/m 6.2.6 te hebben voldaan indien:
 - Een VvE in bezit is van een op de volledige VvE gerichte 'Rapportage Module Meerjarenplanning' conform het systeemcertificaat voor de Algemene Woning Keuring (AWK, BRL 5021) waarbij in de rapportage tevens een vertaling van de meerjarenplanning in jaarschijven is opgenomen voor een periode van de eerstkomende vijf jaar én
 - De AWK, evenals de rapportage en vertaling in jaarschijven, is uitgevoerd door een AWK gecertificeerd bureau.

- 6.2.7 De planningshorizon voor het planmatig onderhoud is minimaal vijftien jaar.
- 6.2.8 Indien er géén door de VvE vastgesteld MJOP met kostenbegroting beschikbaar is, stelt de certificaathouder voor om minimaal 0,5% van de herbouwwaarde te reserveren voor onderhoud.
- 6.2.9 De certificaathouder stelt minimaal jaarlijks voor om de jaarlijkse reserveringen voor het onderhoud aan te passen met ten minste het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. De prijsindexatie hoeft niet te worden toegepast, indien een MJOP om de drie jaar geactualiseerd wordt.
- 6.2.10 De certificaathouder verwerkt de volgens de vastgestelde MJOP met kostenbegroting noodzakelijke reserveringen in de door de vergadering vast te stellen jaarbegroting, op basis waarvan de hoogte van de maandelijkse bijdrage van de leden van de VvE wordt berekend.
- 6.2.11 De certificaathouder ziet er op toe dat de maandelijkse bijdragen in combinatie met de reserves en voorzieningen voldoende zijn om de in MJOP en kostenbegroting voor tenminste de eerstkomende tien jaar (of voor een langere termijn indien het vigerend reglement van splitsing dat voorschrijft) vastgelegde uitgaven te dekken.
- 6.2.12 Aan de hand van de aangepaste MJOP met kostenbegroting worden de te reserveren bedragen bij vergaderbesluit geactualiseerd en de maandelijkse bijdragen van de leden zo nodig aangepast. Deze besluiten worden vastgelegd in de notulen van de Vergadering van Eigenaars.

6.3 EISEN TE STELLEN AAN DE UITVOERING VAN PLANMATIG ONDERHOUD

De planningshorizon in het kader van het MJOP bedraagt tenminste vijftien jaar. Gedurende deze jaren kan blijken dat maatregelen minder snel getroffen dienen te worden dan wel dat gezien het te plegen onderhoud het zinvol is vanuit het oogpunt van kostenbesparing om maatregelen in de tijd gezien naar voren te halen. Het is daarom wenselijk dat de Vergadering van Eigenaars zich jaarlijks uitspreekt over het geplande onderhoud in het komende jaar. Dit leidt voor certificatie tot de volgende eisen:

- 6.3.1 De certificaathouder legt jaarlijkse aan de Vergadering van Eigenaars een voorstel voor betreffende de uitvoering van het jaarplan gebaseerd op de eerstkomende jaarschijf van de goedgekeurde MJOP met kostenbegroting dan wel op de onderhoudsjaarplanning. Het besluit wordt vastgelegd in de notulen van de vergadering.
- 6.3.2 De certificaathouder draagt zorg voor de tijdige uitvoering van de geplande onderhoudswerkzaamheden door:
- Het tijdig opvragen van offertes aan verschillende bedrijven voor werkzaamheden welke in de MJOP met kostenbegroting een bedrag van € 5.000,00 te boven gaan, tenzij de vergadering uitdrukkelijk via een schriftelijk vastgelegd besluit van de algemene ledenvergadering heeft bepaald dat offertes niet behoeven te worden aangevraagd;
 - Het (doen) beoordelen van de offertes op de te leveren kwaliteit en prijsstelling, garanties en voorwaarden;
 - Het tijdig aan de vergadering voorleggen van de opgevraagde offertes (tenzij de vergadering de certificaathouder gemachtigd heeft per besluit van de ledenvergadering dan wel via vastlegging in de beheerovereenkomst, om de werkzaamheden uit te besteden);
 - Het (doen) toezien op de correcte uitvoering van de werkzaamheden;
 - Het doen uitvoeren van het klachtenonderhoud;
 - Het (doen) controleren op de uitvoering van de jaarlijkse onderhoudswerkzaamheden welke op basis van servicecontracten voor de gemeenschappelijke installaties door leveranciers dienen te worden uitgevoerd
 - Het controleren van de onderhoudscontracten van de VvE.

6.4 EISEN TE STELLEN AAN DE UITVOERING VAN DAGELIJKS ONDERHOUD

Dagelijks onderhoud betreft klachtenonderhoud of onderhoud dat zich plotseling voor doet, bijv. lekkages en waarvoor geen onderhoudsabonnement is afgesloten. In de regel leidt het niet doen uitvoeren van dagelijks/klachtenonderhoud tot vervolgschade en hogere kosten voor de VvE. Daarom is het van belang dat hiervoor een post in de begroting wordt opgenomen. Bij de uitvoering van deze vorm van onderhoud, worden door de certificaathouders aannemers ingeschakeld die een budget krijgen toegewezen voor reparaties. Boven dit budget moet eerst toestemming worden gevraagd aan de certificaathouder alvorens tot de ingreep kan worden overgegaan. De certificaathouder dient het verloop van de afhandeling van de klacht te volgen

6.4.1 De certificaathouder ziet erop toe dat in de jaarbegroting een bedrag wordt opgenomen voor dagelijks onderhoud zijnde het gemiddelde van de in de afgelopen 2 jaar per appartement uitgegeven bedragen voor dagelijks onderhoud, gecorrigeerd met het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie. Indien voornoemd gemiddelde lager is dan € 45,00 per appartement per jaar, dient de certificaathouder erop toe te zien dat in de jaarbegroting tenminste € 45,00 per appartement per jaar wordt opgenomen.

6.4.2 De certificaathouder draagt zorg voor structurele afspraken met in te schakelen leveranciers ten behoeve van de uitvoering van dagelijks onderhoud. Hiertoe behoren onder meer:

- Termijnen waarbinnen de onderhoudsklachten dienen te zijn afgehandeld
- Tijdige terugkoppeling door de aannemer van de voortgang van de werkzaamheden
- Tijdige facturatie van de werkzaamheden
- Garantstelling door de aannemer op zijn uitgevoerde werkzaamheden

6.5 GEMEENSCHAPPELIJKE INSTALLATIES

De certificaathouder heeft zorg te dragen voor de goede staat van de in het pand aanwezige gezamenlijke installaties en apparaten. Bijvoorbeeld via onderhoud- en servicecontracten voor een gezamenlijke CV-installatie, de liftinstallatie, de blusmiddelen etc. in de algemene ruimten.

6.5.1 Dit leidt voor certificatie tot de volgende eis:

1. De certificaathouder ziet erop toe dat de VvE beschikt over onderhoud- en servicecontracten voor de gezamenlijke in het appartementengebouw aanwezige installaties en apparaten met bijbehorende leidingen.
2. De certificaathouder ziet erop toe dat deze contracten voor de aanwezige liftinstallatie, CV-installatie alsmede de in de algemene ruimten voorkomende blusmiddelen jaarlijkse gecontroleerd worden.

6.6 RELATIE MET HET 'DIENSTENCERTIFICAAT VOOR VERENIGINGEN VAN EIGENAARS'

Een certificaathouder kan in beheerwerkzaamheden te maken krijgen met VvE's die gecertificeerd zijn of willen worden voor het 'Dienstencertificaat voor Verenigingen van Eigenaars'. Dit leidt voor certificatie voor de certificaathouder tot de volgende eisen:

6.6.1 De certificaathouder dient aan de certificerende instelling een daartoe door de Vergadering van Eigenaars van de gecertificeerde of te certificeren VvE goedgekeurde meerjarenonderhoudsplanning met kostenbegroting te overleggen waarvan de eerste jaarschijf voorziet in realisatie van de bouwkundige staat tot het niveau oorspronkelijke staat.

6.6.2 Indien op het appartementengebouw van een gecertificeerde of te certificeren VvE een gemeentelijke aanschrijving komt te rusten, stelt de certificaathouder onverwijld de certificerende instelling hiervan op de hoogte middels toezending van een kopie van de aanschrijving.

6.7 CONCLUSIE INZAKE BEHEERORGANISATIE

De certificerende instelling geeft een totaal oordeel omtrent het dagelijks technisch bouwkundig beheer van VvE's door de certificaathouder. De certificaathouder moet doen wat contractueel is overeengekomen, waarbij de processen aantoonbaar beheerst zijn. Of te wel niet alleen een uitspraak oordeel over de onderdelen van het beheerdelen maar ook een oordeel over het geheel van het beheer.

6.7.1 De certificaathouder beheert de VvE's op het niveau van het certificaat.

7. AANVRAAGPROCEDURE

7.1 AANVRAAGPROCEDURE

- Een aanvraag voor verkrijging van het certificaat op basis van deze BRL dient schriftelijk dan wel telefonisch gericht te worden aan de certificatie-instelling.
- De aanvrager verstrekt de nodige gegevens (genoemd in hoofdstuk 7.2) en zal hierna een offerte ontvangen van de certificatie-instelling.
- De offerte dient te zijn ondertekend door de eigenaar van de aanvragende organisatie dan wel door degene die deze onderneming rechtens volledig vertegenwoordigt.
- Door ondertekening van de offerte verklaart de aanvrager bekend te zijn met de inhoud van de BRL en de verplichtingen, zoals vermeld in de hoofdstukken 1 t/m 11 vanaf het moment waarop het certificaat is verleend te zullen nakomen.

7.2 DE VOOR DE OFFERTE AAN TE LEVEREN GEGEVENS

Voor het opstellen van de offerte dient de aanvrager de volgende gegevens aan te leveren:

- De naam en het correspondentieadres in Nederland van de aanvrager.
- Indien een gemachtigde is aangewezen, diens naam en correspondentieadres in Nederland.
- De naam en het adres waarop het certificaat gesteld moet worden.
- Het aantal VvE's dat de beheerder in beheer/bestuur heeft (ondersplitsingen dienen hierbij als zelfstandige VvE te worden beschouwd).
- Het aantal nevenvestigingen.
- Aantal in dienst zijnde personeelsleden.
- Recent uittreksel van de Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden).
- De aanvraag voor de offerte en het aanleveren van de bijhorende gegevens kunnen dan wel digitaal gedaan worden via info@skgikob.nl, of via het postadres van SKG-IKOB Certificatie.

8. BEOORDELINGSPROGRAMMA

8.1 TOELATINGSONDERZOEK

Overeenkomstig het reglement van de certificatie-instelling wordt er een ondertekende offerte voor het 'Dienstencertificaat voor Beheerders van Verenigingen van Eigenaars' bij de certificerende instelling ingediend. Na ontvangst en het voldoen van de hieraan verbonden kosten zal de certificatie-instelling starten met het onderzoek voor toelating.

Het toelatingsonderzoek bestaat uit een drietal onderdelen, te weten:

- Onderzoek algemeen/organisatorisch functioneren van de organisatie van de certificaathouder.
- Onderzoek financieel en administratief organisatorisch beheer door de VvE certificaathouder.
- Onderzoek dagelijks technisch en bouwkundig beheer van de Verenigingen van Eigenaars.

Tijdens het toelatingsonderzoek op locatie wordt gecontroleerd of de personele organisatie helder is, of de procedures voldoende beschreven en gearriveerd zijn met de nodige overzichten. Uitvoering conform de procedures zal tijdens de audits verder aan de orde komen en gecontroleerd worden.

8.1.1 Onderzoek algemeen/organisatorisch functioneren van de organisatie van de certificaathouder

Dit onderzoek wordt voorafgegaan door een toetsing ten kantore van de certificerende instelling van de stukken welke de aanvrager bij aanmelding heeft meegestuurd.

Bij dit onderzoek, ten kantore van de aanvrager, controleert/onderzoekt de certificatie-instelling of de aanvrager van het certificaat (verder de aanvrager) voldoet aan de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 4 van de BRL 5016 'Eisen te stellen aan de certificaathouder'.

Het onderzoek omvat daarmee:

- De vaststelling van de doeltreffendheid en het op juiste wijze hanteren van het eigen kwaliteitssysteem, in combinatie met een controle van de procesvoering zoals vastgelegd door de organisatie met de bijbehorende instructies, in combinatie met een controle op de implementatie.
- Het uit te werken kwaliteitssysteem wordt onderzocht op de vastlegging van de juridische en (indien van toepassing) de bestuurlijke structuur, de structuur van de werkorganisatie en de uitgewerkte procedures voor het functioneren van de certificaathouder van de VvE's, met inbegrip van de deskundigheidsvereisten en de vereisten inzake samenwerking met derden.
- Minimaal dienen de volgende procedures in tekst of schema (met toelichting) te zijn vastgelegd:
 - Organogram van de organisatie inclusief eventuele inbedding van nevenorganisaties;
 - Klachtenprocedure;
 - Incassoprocedure;
 - Procuratiebevoegdheid over de rekeningen van de VvE's;
 - Aanbesteding c.q. opdrachtverstrekking onderhoudswerkzaamheden;
 - Aanleg, beheer en archivering VvE dossiers;
 - Beheer gegevensbestanden.

8.1.2 Onderzoek financieel en administratief organisatorisch beheer door de VvE certificaathouder

Dit deel van het toelatingsonderzoek geschiedt aan de hand van dossieronderzoek van in beheer zijnde VvE's ten kantore van de certificaathouder. Het aantal onderzochte VvE's is afhankelijk van het totaal in beheer zijnde aantal VvE's en wordt bepaald aan de hand van onderstaande tabel.

Aantal VvE's in beheer	Steekproef
1-15 VvE's	1 VvE
16-25 VvE's	2 VvE's
26-50 VvE's	4 VvE's
51-100 VvE's	6 VvE's
101-250 VvE's	8 VvE's
> 250 VvE's	Per 250 VvE's 2 dossiers

De certificerende instelling kiest uit het overzicht van bij de aanvrager in beheer zijnde VvE's het op basis van de tabel benodigde aantal VvE's. Bij de keuze van de VvE's worden waar mogelijk de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Van iedere beheerder c.q. beheerteam ten minste 1 VvE.
- Een spreiding naar omvang van de VvE's.
- Een spreiding naar beheeractiviteiten.

Na hantering van deze uitgangspunten worden de VvE's verder willekeurig gekozen.

Indien er bij de auditor twijfel bestaat over het beeld van de organisatie van het beheerkantoor, kan de auditor besluiten een extra dossier te controleren. Dit naar inzicht van de lead-auditor van het onderzoek.

Bij het onderzoek van de dossiers draagt de aanvrager er zorg voor dat medewerkers aanwezig zijn die betrokken zijn bij het beheer van de desbetreffende VvE, en die op de hoogte zijn van de inhoud van de dossiers en die desgewenst op vragen van de auditoren een nadere toelichting kan geven.

Vereisten met betrekking tot de bestuurlijke en administratieve organisatie van de VvE.

Gebaseerd op hoofdstukken 5 en 6 controleert de certificerende instelling de aanwezigheid en archivering van de bestuurlijke stukken en de invulling en uitvoering van de bestuurlijke en organisatorische werkzaamheden van de VvE evenals de archivering (eisen hoofdstuk 5.1, 5.2 en 5.8).

Soms wenst een VvE niet te vergaderen. Toch is besluitvorming omtrent begroting c.q. jaarrekening gewenst. Derhalve is in de BRL vastgelegd dat binnen strakke kaders schriftelijk vergaderen mogelijk moet zijn (zie eis 5.2.16). De VvE dient expliciet jaarlijks aan te geven dat men niet wenst te vergaderen. Besluitvorming onder de constructie "wie zwijgt stemt toe" mag daarbij niet mogelijk zijn. De eigenaars dienen schriftelijk aan te geven of men voor of tegen is. Desnoods machtigt men de certificaathouder hun mening te verkondigen.

Vereisten met betrekking tot de voorzitter en het bestuur van de VvE

Gebaseerd op de gestelde eisen in hoofdstuk 5.3 controleert de certificerende instelling de vastlegging en archivering van:

- De functionele scheiding tussen voorzitter en bestuurder (indien van toepassing).
- De toestemming van de voorzitter of de vergadering van eigenaars aan de bestuurder voor het plegen van uitgaven boven diens in de splitsingsakte vastgelegde bedrag.
- De aanwezigheid van en lastgevingsovereenkomst tussen VvE en bestuurder.

Vereisten met betrekking tot de financiële administratie van de VvE.

Gebaseerd op de gestelde eisen in hoofdstuk 5.4 en 5.5 controleert de certificerende instelling de vastlegging en archivering van:

- De financiële administratie met balans en exploitatierekening. Minimaal dient de aanvrager een overzicht van de jaarlijkse inkomsten en uitgaven, een exploitatierekening, een balans niet ouder dan 2 jaar en de besluitvorming hieromtrent door de VvE te overleggen.
- Het hebben van bank c.q. girorekening(en) op naam van de VvE waarop alle middelen van de VvE worden beheerd.
- Het hebben van tekenbevoegdheid door zowel voorzitter als bestuurder.
- De incassoprocedure waarin onder andere de machtiging aan de bestuurder om in deze te handelen; de dossiervorming en de verdere procedure zoals beschreven in hoofdstuk 5.4.

Overige vereisten met betrekking tot het beheer van VvE's.

Gebaseerd op de gestelde eisen in hoofdstuk 5.6, 5.7 en 5.8 controleert de certificerende instelling de vastlegging en archivering van:

- De voorgeschreven verzekeringen en de geldigheid van de polissen (polis en betalingsbewijs door certificaathouder te overleggen) met inachtneming van de keuze die de certificaathouder heeft gemaakt in het kader van regelgeving door de Autoriteit Financiële Markten.
- Of de certificaathouder de Splitsingsakte, het Splitsingsreglement, de Splitsingstekening en het Huishoudelijk Reglement evenals de goedgekeurde financiële jaarstukken bij de makelaar ter inzage heeft gelegd indien de verkopende partij hier schriftelijk om verzocht heeft. De certificerende instelling houdt zich hierbij het recht voor contact op te nemen met de verkopende partij.

8.1.3 Onderzoek naar de eisen aan het door de certificaathouder gevoerde dagelijks technische en bouwkundig beheer van de VvE

Dit deel van het toelatingsonderzoek geschiedt enerzijds door dossieronderzoek van in beheer zijnde VvE's ten kantore van de certificaathouder en anderzijds door van een controle van de het appartementengebouw via een bouwkundige inspectie. Het aantal onderzochte appartementengebouwen is afhankelijk van het totaal aantal in beheer zijnde VvE's en wordt bepaald aan de hand van onderstaande tabel.

Aantal VvE's in beheer	Steekproef	Steekproef bij AWK
1-15 VvE's	1 VvE	1
16-25 VvE's	2 VvE's	1
26-50 VvE's	4 VvE's	2
51-100 VvE's	6 VvE's	3
101-250 VvE's	8 VvE's	4
> 250 VvE's	Per 250 VvE's 2 dossiers	1

Indien een certificaathouder een samenwerkingsverband kent met een AWK gecertificeerd bedrijf in bezit van een geldig certificaat verstrekt door een certificerende instelling, dan wel zelf als zodanig gecertificeerd is, wordt het aantal onderzoeken zoals in de tabel laatste kolom is aangegeven. (steekproef kolom AWK was weggefallen in BRL versie 2019)

De certificerende instelling kiest uit het overzicht van bij de aanvrager in beheer zijnde VvE's waarvoor hij het bouwkundig beheer verricht, op basis van de tabel benodigde aantal VvE's. Bij de keuze van de VvE's worden waar mogelijk de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Van iedere beheerder c.q. beheerteam ten minste 1 VvE.
- Een spreiding naar omvang van de VvE's.

Na hantering van deze uitgangspunten worden de VvE's verder willekeurig gekozen. Het gevolg is dat niet per definitie de VvE's welke op de in deze paragraaf genoemde aspecten onderzocht worden, dezelfde VvE's zijn als welke in paragraaf 8.1.2 in het toelatingsonderzoek meegenomen zijn.

De certificerende instelling zal de eisen, als opgenomen in hoofdstuk 6, als volgt controleren.

Vereisten ten aanzien van het appartementencomplex en de gemeenschappelijke delen, paragraaf 6.2, 6.3 en 6.4.

- De certificerende instelling toetst de meerjarenplanning aan de hand van de uit de steekproefsgewijze bouwkundige inspectie geconstateerde maatregelen en gebreken. Deze toets gebeurt steekproefsgewijs op locatie door de auditor van de certificerende instelling. Indien de bevindingen van de auditor overeenkomen met de omschreven maatregelen en termijnen van de VvE meerjarenplanning, wordt de meerjarenplanning geacht correct te zijn. Voor de bepaling van de noodzakelijke maatregelen en de termijnen waarbinnen deze dienen plaats te vinden, baseert de auditor zich enkel en alleen op de in de database omschreven maatregelen en termijnen.
- Mocht de auditor tijdens de steekproef aan het pand onvolledigheid van de opnamen constateren dan dient de certificaathouder van de VvE deze voor certificatie op te heffen en deze te verwerken in begroting en meerjarenplanning.
- Aan de hand van de steekproefsgewijs uitgevoerde controle van de bouwkundige elementen en de in de BRL 5016 voorgeschreven maatregelen en de termijnen waarbinnen deze maatregelen getroffen dienen te worden, toetst de certificerende instelling of de door de certificaathouder in de meerjarenonderhoudsbegroting van de VvE aangegeven bedragen voor onderhoud correct zijn. Indien de certificerende instelling twijfelt aan de correctheid van de in deze onderhoudsbegroting opgenomen bedragen, kan zij hieromtrent aan een gecertificeerd bouwkostenbureau een oordeel vragen. Bij de definitieve beoordeling van de meerjarenonderhoudsplanning met begroting zal de certificerende instelling de bedragen hanteren zoals aangegeven door het desbetreffende bouwkostenbureau. De kosten voor dit oordeel komen voor rekening van de partij wier kostenopstelling naar van het oordeel van de gecertificeerde kostendeskundige niet correct is.
- Afwijkingen in negatieve zin tussen de meerjarenbegroting van de VvE en de bedragen voortvloeiend uit de steekproef, worden niet geaccepteerd. De totale begroting wordt dan geacht niet te corresponderen met de normen voor certificatie, tenzij de certificaathouder kan aantonen dat de afwijkingen komen ten gevolge van wijzigingen door het bestuur en/of de ledenvergadering.
- Uitgangspunt voor de toetsing van de begroting zijn de kosten als worden de maatregelen uitgevoerd door een professionele aannemer.
- Indien de bevindingen van de auditor inzake de termijnen waarop maatregelen dienen te worden getroffen afwijken van hetgeen de certificaathouder in de meerjarenplanning van de VvE heeft vastgelegd kan de maatregel maximaal 2 jaar verschoven worden indien:

De maatregelen niet categorie 1 betreffen zoals vastgelegd in de database én de financiële middelen benodigd uitvoering van het onderhoud beschikbaar zijn in het jaar waarop volgens de certificerende instelling het onderhoud uitgevoerd dient te worden én de certificaathouder van de VvE in een rechtsgeldig besluit van de Vergadering van Eigenaars kan aantonen dat binnen deze 2 jaar het onderhoud plaatsvindt. De verschuiving kan éénmaal plaatsvinden.

- De certificerende instelling toetst - aan de hand van de (meerjaren)begroting - of normbedragen zijn opgenomen voor dagelijks onderhoud (eis 6.4.1).
- De certificerende instelling toetst of de certificaathouder aan de VvE de noodzakelijke besluiten op basis van een correcte meerjarenonderhoudsplanning en -begroting heeft voorgelegd en wat de besluitvorming van de VvE in deze is.

- De certificerende instelling toetst aan de hand van de hierboven genoemde punten en goedgekeurde verslagen van de Vergadering van Eigenaars of de VvE de meerjarenplanning en begroting heeft vastgesteld; de hoogte van de maandelijkse bijdragen in combinatie met de aanwezige reserves en voorzieningen van de leden heeft vastgesteld én of deze bijdragen volstaan om het onderhoud, vastgelegd in een door de certificerende instelling als voldoende gekwalificeerde meerjarenplanning en begroting, te doen uitvoeren (eisen 6.2.10 t/m 6.2.12).
- De certificerende instelling toetst aan de hand van het laatste goedgekeurde verslag van de vergadering van eigenaars of het onderhoud voor het komend jaar, vastgelegd in de door de certificerende instelling als voldoende gekwalificeerde meerjarenplanning en onderhoudsbegroting, door de vergadering is geaccordeerd (eis 6.3.1).
- De certificerende instelling toetst aan de hand van de gegevens in het dossier van de VvE of de certificaathouder tijdige uitvoering van de geplande onderhoudswerkzaamheden waarborgt (eis 6.3.2)
- De certificerende instelling toetst de VvE onderhouds- en servicecontracten voor de gemeenschappelijke installaties heeft en of de apparaten ook daadwerkelijk jaarlijks gecontroleerd zijn (eis 6.3.2 en 6.5.1). Een geldige controlesticker van het desbetreffende bedrijf op het apparaat wordt hierbij als voldoende gekwalificeerd. Indien een certificaathouder alleen de financiële administratie van een VvE doet, is de eis 6.5.1 niet van toepassing.

Vereisten met betrekking tot de relatie met het Dienstencertificaat voor Verenigingen van Eigenaars (paragraaf 6.6)

- De certificerende instelling toetst of de certificaathouder aan de VvE aan de vergadering van de VvE een besluit heeft voorgelegd om het appartementengebouw c.q. de appartementengebouwen aan de eisen van voornoemd certificaat te laten voldoen (oorspronkelijke staat), het bouwkundig instapniveau (het Bouw Besluit Bestaande Bouw/Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) per 1-1-2024) én of door de VvE besloten is om binnen 1 jaar op het niveau te komen van de oorspronkelijke staat indien de VvE zich bevindt op het bouwkundig instapniveau.
- De certificerende instelling beziet aan de hand van het voorgaande of de VvE voldoende middelen heeft om de ingrepen te financieren om het pand op het niveau te brengen van de oorspronkelijke staat.
- De certificerende instelling toetst of er een aanschrijving op het appartementencomplex rust.
- De certificerende instelling kan hiertoe contact opnemen met de gemeente waarin het appartementencomplex gelegen is.

8.1.4 Afsluiting toelatingsonderzoek

Tijdens het toelatingsonderzoek kunnen afwijkingen van het systeem worden geconstateerd. Eventuele opmerkingen en afwijkingen van de eisen in de BRL 5016 worden door SKG-IKOB in 3 klassen onderscheiden:

- Kritieke opmerkingen (afwijkingen van de BRL 5016 die tot onjuiste resultaten in het beheer leiden).
- Niet-kritieke opmerkingen (afwijkingen van de BRL 5016 die nog wel tot juiste c.q. goede resultaten leiden).
- Algemene opmerkingen die tot gewenste verbeteringen en verfijningen van het kwaliteitssysteem kunnen leiden.

Kritieke opmerkingen staan certificatie in de weg en dienen binnen drie maanden na het toelatingsonderzoek te zijn opgelost. Bij kritieke maatregelen dient de aanvrager binnen 1 maand een plan van aanpak op te stellen waarin hij aan de certificerende instelling aangeeft wat de oorzaak en omvang van de afwijking is en hoe hij deze denkt te verhelpen en te voorkomen.

De certificerende instelling kan de uitvoering van de kritieke maatregelen controleren via een aanvullend onderzoek, zulks in overleg met de certificaathouder.

Niet-kritieke opmerkingen staan certificatie niet in de weg in de weg. Zij zijn echter wel van invloed op het functioneren van de organisatie van de certificaathouder. De niet-kritieke eisen dienen uiterlijk voor het eerste herhalingsonderzoek te zijn opgelost.

Ten aanzien van de algemene opmerkingen heeft de aanvrager de keuze om deze wel of niet op een door hem gewenst moment te verwerken.

Van het toelatingsonderzoek wordt binnen vier weken na de uitvoering door de certificatie-instelling een rapportage opgesteld. Deze rapportage wordt in concept voor commentaar aan de aanvrager toegezonden. Na (eventuele) verwerking van de opmerkingen van de aanvrager wordt de rapportage definitief gemaakt.

Zodra de benodigde aanpassingen (corrigerende maatregelen) doorgevoerd zijn en de certificerende instelling geoordeeld heeft dat de certificaathouder aan de in de BRL 5016 gestelde eisen voldoet, wordt de rapportage voorgelegd aan de Certificatiebeslisser ter certificatie van de beheerder.

8.2 HERHALINGSONDERZOEK

Jaarlijks voert de certificerende instelling een herhalingsonderzoek uit. Hierbij wordt op dezelfde wijze gewerkt als bij het toelatingsonderzoek en worden dezelfde criteria gehanteerd. Korte tijdshalve wordt hierbij verwezen naar het gestelde in paragraaf 8.1

Het enige verschil met het toelatingsonderzoek is dat het herhalingsonderzoek kleinere steekproeven kent voor de onderdelen zoals neergelegd in de hoofdstukken 5 en 6 van deze BRL.

Voor de toetsing van de vereisten in hoofdstuk 5 wordt de volgende tabel gehanteerd.

Aantal VvE's in beheer	Steekproef
1-25 VvE's	1 VvE
26-50 VvE's	2 VvE's
51-250 VvE's	4 VvE's
>250 VvE's	Per 250 VvE's 2 dossiers

Indien er bij de auditor twijfel bestaat over het beeld van de organisatie van het beheerkantoor, kan de auditor besluiten een extra dossier te controleren. Dit naar inzicht van de lead-auditor van het onderzoek.

Voor de toetsing van de vereisten in hoofdstuk 6 wordt de volgende tabel gehanteerd.

Aantal VvE's in beheer	Steekproef VvE's:	AWK
1-25 VvE's	1 VvE	1
26-50 VvE's	2 VvE's	1
51-250 VvE's	4 VvE's	2
>250 VvE's	Per 250 VvE's 2 VvE's	1

8.2.1 Afsluiting herhalingsonderzoek

Tijdens het herhalingsonderzoek kunnen afwijkingen van het systeem worden geconstateerd. Eventuele opmerkingen en afwijkingen van de eisen in de BRL 5016 worden door SKG-IKOB in 3 klassen onderscheiden:

- Kritieke opmerkingen (afwijkingen van de BRL 5016 die tot onjuiste resultaten in het beheer leiden);
- Niet-kritieke opmerkingen (afwijkingen van de BRL 5016 die nog wel tot juiste c.q. goede resultaten leiden);
- Algemene opmerkingen die tot gewenste verbeteringen en verfijningen van het kwaliteitssysteem kunnen leiden.

Kritieke opmerkingen staan verlenging van de certificatie in de weg en dienen binnen één maand na het herhalingsonderzoek te zijn opgelost. Dan wel dient de certificaathouder binnen 1 maand een plan van aanpak op te stellen waarin hij aan de certificerende instelling aangeeft wat de oorzaak en omvang van de afwijking is en hoe hij deze denkt te verhelpen en te voorkomen.

De certificerende instelling kan de uitvoering van de kritieke maatregelen controleren via een aanvullend onderzoek, zulks in overleg met de certificaathouder.

Niet-kritieke opmerkingen staan verlenging van de certificatie niet in de weg. Zij zijn echter wel van invloed op het functioneren van de organisatie van de certificaathouder. De niet kritieke eisen dienen voor het eerstkomend herhalingsonderzoek te zijn opgelost.

De oplossing van de niet-kritieke opmerkingen worden door de auditor expliciet meegenomen in het herhalingsonderzoek. Blijken de niet-kritieke afwijkingen niet/onvoldoende te zijn verholpen, dan worden deze opgewaardeerd tot kritieke afwijkingen.

Ten aanzien van de algemene opmerkingen heeft de aanvrager de keuze om deze wel of niet op een door hem gewenst moment te verwerken.

Van het herhalingsonderzoek wordt binnen vier weken na de uitvoering door de certificatie-instelling een rapportage opgesteld. Deze rapportage wordt in concept voor commentaar aan de aanvrager toegezonden. Na (eventuele) verwerking van de opmerkingen van de aanvrager wordt de rapportage definitief gemaakt.

Zodra de benodigde aanpassingen (corrigerende maatregelen) doorgevoerd zijn en de certificerende instelling geoordeeld heeft dat de certificaathouder aan de in de BRL 5016 gestelde eisen blijft voldoen, wordt de rapportage voorgelegd aan de Certificatiebeslisser ter verlenging van de certificatie van de certificaathouder.

Indien een certificaathouder gecertificeerde VvE's in beheer heeft voert de gecertificeerde instantie een steekproefsgewijze controle uit op de gecertificeerde VvE's. Deze steekproefsgewijze controle vindt plaats tijdens het reguliere herhalingsonderzoek voor dit certificaat. De steekproefsgewijze controle omvat 2% van het aantal gecertificeerde VvE's met een minimum van 1. Indien de uitkomst niet een geheel getal is, wordt het aantal naar boven afgerond. Van dit aantal VvE's mag een gedeelte worden meegenomen in het standaard dossieronderzoek dat in het kader van het certificaat Beheerders VvE plaatsvindt. Het aantal gecertificeerde VvE's dat in de reguliere steekproef (dossieronderzoek) mag worden meegenomen, is gelijk de verhouding tussen het aantal gecertificeerde VvE's en het aantal in beheer zijnde VvE's.

8.3 HULP AAN CERTIFICERENDE INSTELLING

De aanvrager certificaathouder dient de auditor van de certificerende instelling behulpzaam te zijn bij het uitvoeren van de controles en onderzoeken. In dit kader kan de auditor gesprekken voeren met de bestuurder, individuele leden van de vereniging en het eventuele personeel. Inzage wordt verleend in alle betreffende dossiers, archieven, documenten en gegevens en kan toegang verleend worden tot alle voor de onderzoeken relevante ruimten in het appartementencomplex en de gemeenschappelijke delen.

8.4 ALGEMENE PROCEDURE-EISEN VAN DE CERTIFICATIE

Als algemene procedures en regelingen met betrekking tot externe kwaliteitszorg vanaf de aanvraag tot en met de intrekking van de certificatieovereenkomst, gelden het Reglement en het kwaliteitshandboek van de betreffende certificerende instelling, voor zover deze niet in strijd zijn met de voorgaande artikelen in dit hoofdstuk.

9. EXTERNE KWALITEITSBEWAKING

9.1 TOELATINGSONDERZOEK

Nadat een bedrijf zich bij een certificatie-instelling heeft aangemeld voor het dienstencertificaat en er vervolgafspraken zijn vastgelegd, start de certificatie-instelling de behandeling van de aanvraag. Een toelatingsonderzoek maakt daar onderdeel van uit. Bij het toelatingsonderzoek wordt gecontroleerd of het bedrijf voldoet aan de eisen van hoofdstuk 4, 5 en 6 van deze BRL. Daarbij worden enkele medewerkers geïnterviewd. Verder controleert de certificerende instelling enkele VvE's op het voldoen aan de eisen van hoofdstuk 6 waarbij bij een beperkt aantal projecten ook de bouwkundige opname van VvE's wordt beoordeeld.

De te besteden tijd aan het toelatingsonderzoek, het aantal door de certificatie-instelling te controleren VvE's, het aantal te interviewen medewerkers, zijn in onderstaande tabel aangegeven, uitgesplitst naar organisatiegericht onderzoek en projectgericht onderzoek en afhankelijk van de omvang van het bedrijf, het aantal VvE's dat beheerd wordt. De te besteden tijd heeft slechts betrekking op onderzoek en verslaglegging, dus niet op reistijd en overige tijd nodig voor het volledig behandelen van de aanvraag.

Toelatingsonderzoek		
Onderzoek hoofdstukken 4:	Benodigde uren:	
Controle organisatie te Certificeren beheerder Algemeen organisatorisch	8	
Klein beheerkantoor	4	
Aantal personeelsleden		
1-10	8	
> 10	12	
Onderzoek hoofdstuk 5:	Dossieronderzoek:	
1-15 VvE's	4	
16-25 VvE's	8	
26-50 VvE's	16	
51-100 VvE's	24	
101-250 VvE's	32	
> 250 VvE's	Per 250 VvE's	6
Onderzoek hoofdstuk 6:	Bouwkundig beheer:	AWK
1-15 VvE's	2	1
16-25 VvE's	3	2
26-50 VvE's	6	4
51-250 VvE's	10	6
> 250 VvE's	Per 250 VvE's	4

Van het toelatingsonderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld, op basis waarvan het dienstencertificaat al dan niet wordt verleend.

9.2 HERHALINGSONDERZOEK

De te besteden tijd aan het herhalingsonderzoek, het aantal door de certificatie-instelling te controleren VvE's en het aantal te interviewen medewerkers, zijn in onderstaande tabel aangegeven, uitgesplitst naar organisatiegericht onderzoek en projectgericht onderzoek en afhankelijk van de omvang van het bedrijf, het aantal VvE's dat beheerd wordt. De te besteden tijd heeft slechts betrekking op onderzoek en verslaglegging, dus niet op reistijd en overige tijd nodig voor het volledig behandelen van de aanvraag.

Herhalingsonderzoek

Onderzoek hoofdstuk 4:

Benodigde uren:

Controle organisatie te
certificeren beheerder
Algemeen organisatorisch

6

Klein beheerkantoor

2

Aantal personeelsleden

1-10

4

> 10

12

Onderzoek hoofdstuk 5:

Dossieronderzoek:

1-25 VvE's

4

26-50 VvE's

8

51-250 VvE's

16

> 250 VvE's

Per 250 VvE's

3

Onderzoek hoofdstuk 6:

Bouwkundig beheer:

AWK

1-25 VvE's

4

2

26-50 VvE's

4

2

51-250 VvE's

6

4

> 250 VvE's

Per 250 VvE's

2

2

Van het herhalingsonderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld, op basis waarvan het dienstencertificaat al dan niet wordt verleend.

9.3 VERVOLGCONTROLES TOELATING/HERHALINGSONDERZOEK

Uiterlijk twaalf maanden na uitvoering van het (positief verlopen) toelatings- c.q. herhalingsonderzoek toetst de certificerende instelling of de certificaathouder de nog openstaande niet-kritieke opmerkingen heeft verholpen. Daar waar schriftelijke afdoening mogelijk is, toetst de certificerende instelling aan de hand van door de certificaathouder overlegde documenten of de tekortkomingen zijn verholpen. Indien nodig, zulks ter bepaling door de certificerende instelling, vindt de controle plaats op locatie.

De kosten van vervolgcontroles worden bepaald aan de hand van geregistreerde uren.

9.4 EISEN AAN DE BEKWAAMHEID VAN DE AUDITOR/ INSPECTEUR

9.4.1 Leadauditor/teamleider (organisatiegerichte en beheertechnische inspecties)

De certificerende instelling laat de audits uitvoeren onder leiding van daartoe gekwalificeerde leadauditors/teamleiders. Zij voldoen daarbij aantoonbaar tenminste aan de volgende kwalificaties:

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis en kunde inzake het functioneren van financiële administraties.
- Beheersing van relevante audittechnieken op basis van audittraining (extern).
- Ten minste 4 jaar werk- of auditervaring op het gebied van certificatie.
- Ten minste 3 jaar ervaring met het beheer c.q. de auditing van (Beheerders van) Verenigingen van Eigenaars.

Ter behoud van de bekwaamheid:

- Uitvoeren van auditwerkzaamheden op voornoemd terrein gedurende ten minste 5 dagen per jaar, en
- ondergaan van monitoring en rapportage daarover.

9.4.2 Auditor (organisatiegerichte en beheertechnische inspecties)

De certificerende instelling kan de audits mede doen uitvoeren door daartoe gekwalificeerde auditors welke een contract hebben met de certificerende instelling en onder rechtstreekse leiding staan van een teamleider. Zij voldoen daarbij tenminste aan de volgende kwalificaties:

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis en kunde inzake het functioneren van financiële administraties
- Beheersing van relevante audittechnieken op basis van audittraining (extern).
- Ten minste 2 jaar auditervaring op het gebied van certificatie dan wel werken onder rechtstreeks toezicht van een leadauditor bij de audits
- Kennis van beheer c.q. de auditing van Verenigingen van Eigenaars

Ter behoud van de bekwaamheid:

- Uitvoeren van auditwerkzaamheden op voornoemd terrein gedurende ten minste 5 dagen per jaar, en
- ondergaan van monitoring en rapportage daarover.

9.4.3 Auditor (bouwkundig beheer inspecties)

De certificerende instelling laat de audits uitvoeren door daartoe gekwalificeerde medewerkers. De auditors voldoen daarbij aantoonbaar tenminste aan de volgende kwalificaties:

- Bouwkundige opleiding op HBO-niveau.
- Ten minste 4 jaar werk- of auditervaring in het uitvoeren bouwkundig keuringen van woningen
- Beheersing van relevante audittechnieken op basis van audittraining (extern).

Ter behoud van de bekwaamheid

- Uitvoeren van auditwerkzaamheden op voornoemd terrein gedurende ten minste 5 dagen per jaar, en
- ondergaan van monitoring en rapportage daarover.

10. RECHTEN

10.1 RECHTEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE CERTIFICAATHOUDER

De certificaathouder:

- Is bevoegd zich voor de panden waarop de erkenning betrekking heeft, binnen en buiten de bedrijfstak zich als certificaathouder te presenteren.
- Heeft recht op bescherming van de waarde van het voor het Dienstencertificaat gehanteerde, collectieve beeldmerk tegen inbreuken en misbruik door derden;
- Wordt ingeschreven in het register van Certificatie van Beheerders van Verenigingen van Eigenaars.
- Tenminste eenmaal per jaar draagt de certificerende instelling zorg voor publicatie van een overzicht van certificaathouders;
- Krijgt tijdige toezending van informatie door de certificerende instelling omtrent nieuwe verleende erkenningen;
- Heeft het recht te kunnen klagen bij de certificerende instelling over certificaathouders die zich niet houden aan de gestelde eisen conform de vigerende BRL. Dit recht behoort tevens toe aan derden.

11. REGISTER

11.1 REGISTER CERTIFICAATHOUDERS

Onmiddellijk na de inwerkingtreding van een certificaat neemt de certificerende instelling de deelnemer op in het register. Het register omvat de volgende gegevens

- De naam van de certificaathouder.
- Het adres en de plaats van waaruit de onderneming wordt uitgeoefend.
- Het telefoonnummer, emailadres en website waaronder de certificaathouder bereikbaar is.
- Het Register is openbaar en ligt voor eenieder tijdens kantooruren ter inzage bij de Certificerende instelling. De certificerende instelling bepaalt op welke wijze de gegevens beschikbaar worden gesteld.
- Tenminste een keer per jaar draagt de certificerende instelling zorg voor publicatie van een overzicht van bestaande en nieuwe deelnemers.

11.2 PUBLICATIE BRL

- De BRL wordt gepubliceerd en is te downloaden op de website van de certificerende instelling.
- Zolang zijn inschrijving duurt ontvangt de certificaathouder bericht over wijzigingen van de BRL.
- De certificerende instelling stelt een register van certificaathouders op, onder de randvoorwaarde dat certificaathouders zelf kunnen beslissen of zij in het register worden opgenomen. Intrekkingen op deze lijst zullen worden gepubliceerd.

Bijlagen
BEOORDELINGSRICHTLIJN
voor het
Dienstencertificaat Beheerders van
Verenigingen van Eigenaars

Uitgave SKG-IKOB Certificatie
Nadruk verboden

BIJLAGE 0 ACHTERGROND, PROBLEEMSTELLING, DOELSTELLING EN ONTWIKKELING

0. ACHTERGROND, PROBLEEMSTELLING, DOELSTELLING EN ONTWIKKELING

0.1 ACHTERGRONDEN

Verschillende partijen op de woningmarkt hebben te maken met het fenomeen VvE en vooral met het functioneren ervan. In de eerste plaats natuurlijk de eigenaar van een appartementsrecht en de geïnteresseerde koper. Op een hoger abstractieniveau valt te denken aan gemeenten, banken, verzekeringsmaatschappijen, commerciële beheerders van onroerend goed, woningcorporaties, makelaars en de verschillende brancheorganisaties. Deze partijen worden geconfronteerd met het (slecht) functioneren van VvE's op zowel individueel als woningmarktniveau. Het betreft dan aspecten als het bestuur van de vereniging, het onderhoud van het gebouw, zowel het dagelijks onderhoud als het planmatig onderhoud, financiering van de benodigde middelen en een basiskwaliteit voor het pand.

0.2 PROBLEEMSTELLING

Uit onderzoek blijkt dat van alle VvE's meer dan 30% niet zonder problemen functioneert waarbij in 50% van de onderzochte VvE's niet of onvoldoende wordt gereserveerd groot onderhoud.

Daarnaast worden door verschillende partijen nog de volgende aspecten genoemd:

- Bij kleine VvE's doen de problemen zich regelmatig in verhevigde vorm voor.
- Reserveringen voor een VvE worden snel als overbodige investeringen gezien.
- Slecht functionerende VvE's zetten de leefbaarheid in wijken onder druk. Hierdoor hebben de van overheidswege geïnvesteerde middelen slechts beperkte tijd effect.
- Inzicht in toekomstige verplichtingen is beperkt. Toekomstig onderhoud, al dan niet onder dwang van een gemeentelijke aanschrijving, kan tot financieringsproblemen leiden omdat de afzonderlijke appartementsrechten reeds belast zijn. Hiermee wordt financiering van het onderhoud bemoeilijkt.
- Het beheer van veel VvE's geschiedt door beheerders met onvoldoende kennis van zaken
- VvE's die het beheer wensen uit te besteden weten niet bij wie zij terecht kunnen voor een goed en onafhankelijk beheer.

0.3 DOELSTELLING

In andere branches heeft certificering bewezen een substantiële bijdrage te kunnen leveren aan de doorzichtigheid van de markt. Met het certificaat kunnen certificaathouders zich in gunstige zin profileren. Daarbij hebben branchepartijen en belangenorganisaties zelf invloed op de kwaliteitsnormen voor verkrijging van het certificaat. Het certificaat wordt echter geloofwaardig wanneer de kwaliteitsmeting door een onafhankelijke, objectieve, instantie geschiedt én wanneer de eisen in heel Nederland gelijk zijn. Dit wordt juist gewaarborgd door een dienstencertificaat, op basis van een nationale beoordelingsrichtlijn (BRL). Bij het certificaat voor beheerders wordt met de toetsing van de gestelde eisen door een certificerende instelling gewaarborgd dat een beheerder goed is. Periodieke herhalingsonderzoeken bewaken de kwaliteit van de beheerder van VvE's.

Uitgangspunten van het dienstencertificaat voor beheerders van VvE's

De eisen waaraan een certificaathouder moet voldoen bestaan uit grofweg drie onderdelen:

1. Een onderdeel betreffende de organisatie van de te certificeren beheerder;
2. Een onderdeel betreffende het bestuurlijk en financieel/administratief beheer van VvE's;
3. Een onderdeel dat het bouwkundig beheer van VvE's betreft.

De certificaathouder moet aan de eisen van alle drie de onderdelen voldoen. Een certificaathouder moet een VvE waaraan hij een offerte uitbrengt ook de aspecten twee en drie aanbieden. De reden is dat een certificaathouder geacht wordt daadwerkelijk alle aspecten van het beheer te beheersen. Het staat een VvE overigens vrij om niet alle geoffreerde onderdelen bij de certificaathouder onder te brengen hetgeen uitdrukkelijk uit de opdrachtbevestiging moet blijken.

In de praktijk komt het vaak voor dat een beheerder van VvE's niet de kennis voor alle onderdelen binnen zijn bedrijf heeft of dit om strategische redenen ook niet wenst. In het kader van het certificaat is het toegestaan op contractbasis (looptijd tenminste één jaar) deskundigheid op het desbetreffende terrein in te huren. De certificaathouder kan voor een onderdeel van de genoemde aspecten in het VvE beheer een samenwerkingsverband met gespecialiseerde bedrijven aangaan. De certificaathouder dient in ieder geval via de eigen organisatie het financiële en administratief beheer te verzorgen. De certificaathouder blijft echter verantwoordelijk en dient na te gaan of de organisatie(s) waar hij mee samenwerkt, of wenst samen te werken, aan de eisen voor de betrokken activiteit voldoet. De certificerende instelling heeft de bevoegdheid desgewenst bij het desbetreffende bedrijf een aanvullend onderzoek uit te voeren indien uit het certificatieonderzoek twijfel blijkt omtrent de deskundigheid van het ingeschakelde bedrijf.

Ad 1. Eisen betreffende de organisatie van de beheerder

In dit deel van de BRL staan de eisen geformuleerd op basis waarvan de certificerende instelling een oordeel geeft omtrent het interne functioneren van de organisatie van de beheerder betreffende het beheren van VvE's. Achtergrond bij deze eisen is dat een beheerder de kennis, kunde, ervaring de continuïteit, kortom de betrouwbaarheid van zijn organisatie kan waarborgen naar de VvE's die hij in beheer heeft alsmede naar derden waarvoor hij namens een VvE optreedt.

Het betreft hier eisen inzake het kwaliteitsbeleid van de beheerder voor de eigen organisatie waaronder werkprocedures, deskundigheid en ervaring van de medewerker, de onafhankelijkheid van (deel)organisatie die VvE's beheert, heldere taakomschrijvingen voor de functionarissen en controle op de werkwijze van het personeel, een geheimhoudingsplicht van de beheerders ten opzichte van derden; ordentelijke financiële administratie, dossiervorming, verzekeringen van de beheerder en de bereikbaarheid van de beheerder voor de VvE's etc.

Ad 2. Eisen betreffende het bestuurlijk en financieel/administratief beheer van VvE's

In dit onderdeel van de BRL staan de eisen met betrekking tot het daadwerkelijk beheren van VvE's. Getoetst worden uiteenlopende aspecten als dossiervorming, de organisatie van de Vergadering van Eigenaars; het beheer van de financiële administratie van de VvE; autorisatie van de tekenbevoegdheid; het beheer van de servicecontracten van de VvE; de incassoprocedure en de archivering van de VvE dossiers. Het onderzoek vindt plaats door middel van dossieronderzoek. Het aantal onderzochte dossiers wordt bepaald door het totaal aan VvE's dat wordt beheerd.

Ad 3. Eisen betreffende het bouwkundig beheer van VvE's

In dit onderdeel van de BRL staan de eisen met betrekking tot het bouwkundig beheer van VvE's.

Knelpunt bij veel VvE's is het onderhoud aan het appartementencomplex en de gemeenschappelijke bouwdelen evenals het tijdig reserveren van middelen. Slecht onderhoud van het appartementencomplex leidt niet alleen tot bouwtechnische achteruitgang. Ad hoc herstel op basis van acuut optredende gebreken blijkt in de regel duurder te zijn dan het plegen van regelmatig onderhoud op basis van een onderhoudsplanning. Het certificaat stelt eisen aan de certificaathouder, dan wel het bedrijf waarmee hij samenwerkt opdat de door de VvE ingehuurdde certificaathouder de kennis, kunde en ervaring bezit om dit proces te begeleiden en, indien hij tevens bestuurstaken verricht, het technisch onderhoud voor de VvE op niveau te brengen, te organiseren en uit te (doen) voeren. Het certificaat stelt hiertoe eisen aan de door c.q. onder auspiciën van de certificaathouder op te stellen meerjarenonderhoudsplanning met kostenbegroting (looptijd tenminste 15 jaar) alsmede de uitvoering van het onderhoud, dit alles onderverdeeld in jaarschijven.

Beoogde voordelen van het certificaat voor beheerders van VvE's

Met het certificaat beogen de initiatiefnemers een aantal voordelen te realiseren:

1. Het certificaat brengt structuur aan in de branche. Het wordt mogelijk het kaf van het koren te scheiden;
2. Het certificaat moet leiden tot een imagoverbetering van de beheerders van VvE's.
3. Het certificaat is een marketinginstrument. Een VvE weet in een oogopslag dat het beheer goed georganiseerd is want de beheerorganisatie wordt objectief en onafhankelijk getoetst;
4. Overheden kunnen beleidsmatig inspelen op het certificaat bijvoorbeeld door het voeren van een gedifferentieerd splitsingsbeleid.
5. Afspraken met gecertificeerde beheerders van VvE's maakt het voor gemeenten mogelijk een integrale aanpak van het voorraadbeleid (verder) vorm te geven;
6. Financieringsinstellingen lopen met goed functionerende VvE's minder risico;
7. De positie van de makelaar wordt helder. Hij kan zich bij zijn bemiddelingsactiviteiten baseren op een onafhankelijk oordeel omtrent de kwaliteit van de VvE.

0.4 ONTWIKKELING

De initiatiefnemers, de gemeenten Den Haag, Rotterdam en Amsterdam, Woningbeheer NV, de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (nu Platform 31), VvE Belang, Aedes vereniging van woningcorporaties en SKW Certificatie, opgegaan in SKG-IKOB Certificatie, hebben voor de ontwikkeling van de BRL een stuurgroep gevormd. Als belangstellenden participeerden de NVM en de Vereniging Eigen Huis.

Na introductie van het certificaat is het gebruikelijk dat de partijen die betrokken zijn bij de ontwikkeling van het certificaat onderdeel uitmaken van het College van Deskundigen. Dit College geeft bindende adviezen aan de certificerende instelling omtrent de certificatievereisten en de periodiciteit van de keuringen. Zodoende blijven de initiatiefnemers nauw bij het certificaat betrokken en wordt het certificaat geen statisch instrument. De coördinatie van het project was in handen van SKW Certificatie (opgegaan in SKG-IKOB Certificatie).

BIJLAGE 1 MODEL DIENSTENCERTIFICAAT BEHEERDERS VAN VERENIGINGEN VAN EIGENAARS

DIENSTENCERTIFICAAT

«Nummer»

Uitgegeven op: «AfgifteOp»
Geldig tot: onbepaald

Vervangt: «PVNummer»
Uitgegeven: «PVAfgifteOp»

Certificaathouder:
«Adressen»

«Bedrijfsnaam»

Beheerders van Verenigingen van Eigenaars

Verklaring van SKG-IKOB Certificatie

Dit dienstencertificaat is op basis van BRL 5016 d.d. «datum BRL» conform het SKG-IKOB Reglement voor Attestering, Certificatie en Inspectie d.d. «datum reglement» afgegeven door SKG-IKOB Certificatie.

SKG-IKOB Certificatie verklaart dat het gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de door het bedrijf verrichte werkzaamheden in het kader van het beheer van Verenigingen van Eigenaars bij voortduring aan de in dit dienstencertificaat vastgelegde productspecificaties voldoen en zijn uitgevoerd overeenkomstig de daarvoor geldende eisen van de hoofdstukken 1, 3, 4 en 5 van BRL 5016 d.d. «datum BRL», mits: In het contract betreffende het uitvoeren van de werkzaamheden is vermeld dat de werkzaamheden verricht worden onder dit dienstencertificaat.

Voor SKG-IKOB Certificatie

«naamcertificatiemanager»
Certificatiemanager

Gebruikers van dit dienstencertificaat wordt geadviseerd om bij SKG-IKOB Certificatie te informeren of dit document nog geldig is. Dit dienstencertificaat bestaat uit 1 bladzijde.

Nadruk verboden

BIJLAGE 2 TOELICHTING OP EISEN

In dit hoofdstuk staan, daar waar van toepassing, korte toelichtingen op de eisen. Hier kan de lezer achtergrondinformatie vinden over de eisen binnen de BRL.

TOELICHTINGEN BIJ HOOFDSTUK 3 INDELING VAN HET DIENSTENCERTIFICAAT BEHEERDERS VAN VERENIGINGEN VAN EIGENAARS

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 3

VvE's ontstaan rechte tens door splitsing van het gebouw in appartementsrechten. Hoewel eenieder wordt geacht de wet te kennen, blijken veel eigenaren niet te weten dat ze lid zijn van de vereniging noch wat de taken en bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de vereniging inhouden. In de praktijk blijken veel VvE's slecht of niet te functioneren, de VvE's 'slaapt'. Hierdoor ontstaan vaak problemen in het bestuurlijk functioneren van de VvE, hetgeen uitmondt in het onvoldoende tot slecht onderhouden van de gemeenschappelijke delen.

Het bovenstaande geldt eveneens voor veel potentiële kopers van een appartement. De onbekendheid en de onduidelijkheid rond de verantwoordelijkheid voor de VvE en de daaruit voortvloeiende taken en bevoegdheden van Verenigingen van Eigenaars, leiden dan gemakkelijk tot misstanden binnen de VvE en tot uitholling van de bouwkundige kwaliteit van het appartementengebouw. Dit kan uitmonden in ingrijpen van de gemeentelijke overheid via de aanschrijving c.q. het door de gemeente uitvoeren van de voorgeschreven onderhoudsingrepen in het kader van bestuursdwang. Voor uitgebreidere informatie wordt verwezen naar bijlage 0 van deze BRL.

Niet alleen voor de individuele appartementseigenaar maar ook vanuit maatschappelijk oogpunt is het goed functioneren van VvE's van groot belang. Goed functioneren begint bij goed beheren. Veel appartementseigenaren achten het beheren van de VvE te specialistisch of te tijdrovend. Vandaar dat menig VvE het (dagelijks) beheer van de vereniging heeft uitbesteedt. In de praktijk blijkt echter dat er onder de beheerders veel kaf onder het koren zit.

TOELICHTINGEN BIJ HOOFDSTUK 4 EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICAATHOUDER

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 4.2 ONAFHANKELIJKE POSITIE

Het beheer van Verenigingen van Eigenaars mag niet beïnvloed worden door de belangen van de certificaathouder, diens personeel, samenwerkingsverbanden waarvan de certificaathouder deel uitmaakt, verhurende, coördinerende, adviserende, uitvoerende partijen en andere onderdelen van de organisatie waartoe de certificaathouder behoort. De certificaathouder dient een onafhankelijke positie in te nemen ten opzichte van andere bij het beheer van de VvE, van de appartementen en/of woongebouwen betrokken organisaties, instanties, bureaus of bedrijven. De certificaathouder dient hiertoe een sluitende verklaring te kunnen overleggen aan de certificerende instantie zodat de onafhankelijkheid aantoonbaar is geborgd.

TOELICHTING BIJ EISEN 4.2.3, 4.2.4 EN 4.2.5

Taak- en functieomschrijvingen leggen de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de medewerker vast. Hierdoor ontstaat niet alleen een heldere taakverdeling tussen de functies en dragen tevens bij aan het voorkómen van mogelijke belangenverstrengeling. Dan wel ongewenste beïnvloeding. Hierbij is tevens van belang of medewerker zelf privé betrokken zijn bij VvE's die zij zelf beheren.

TOELICHTING BIJ EIS 4.2.6

Een beheerkantoor kan onderdeel zijn van een grotere organisatie, al dan niet als zelfstandige rechtspersoon. Is het laatste niet het geval dan dient gewaarborgd te zijn dat het beheerkantoor en de medewerker in het belang van hun opdrachtgever, zijnde de VvE's kunnen opereren en de moederorganisatie op afstand opereert. Mocht deze zelf belangen in VvE's hebben die beheerd worden door de certificaathouder dan dient deze zijn belangen te behartigen door een correcte invulling van de eigenaarsrol binnen de VvE.

TOELICHTING BIJ DE GEHEIMHOUDING

De VvE welke een beheerovereenkomst sluit met de certificaathouder gaat ervan uit dat de stukken van de VvE vertrouwelijk behandeld worden. De certificaathouder en diens personeel zijn derhalve geheimhouding verschuldigd ten opzichte van derden. De geheimhoudingsplicht van medewerker van de certificaathouder dient door persoonlijk ondertekende verklaringen van de betrokken te zijn vastgelegd en geregistreerd. Dit geldt eveneens voor extern ingehuurd medewerkers en stagiaires. In het laatste geval is geheimhouding vaak opgenomen in de stageovereenkomst met de opleider(s) Deze volstaan in het laatste geval.

Aangezien in het kader van het certificatieproces de certificerende instelling dient te toetsen of de certificaathouder het beheer van VvE's voert conform het gestelde in de BRL, zal de certificerende instelling inzage dienen te krijgen in de stukken van VvE's om een oordeel te kunnen vormen omtrent de feitelijke kwaliteit van het beheer door de certificaathouder.

Teneinde het certificatieonderzoek mogelijk te maken dient de certificaathouder bij het aannemen van nieuwe VvE's standaard in de beheerovereenkomst een artikel op te nemen waarin de VvE verklaart alle medewerking te verlenen aan een toelatings- of herhalingsonderzoek bij de certificaathouder in het kader van dit certificaat.

Daarnaast heeft de te certificeren beheerder reeds een aantal VvE's in beheer. Hierbij is de inzage problematiek niet op voorhand geregeld.

De certificerende instelling zelf heeft de plicht tot geheimhouding van de in het kader van de werkzaamheden verkregen informatie. Tevens dienen de medewerker van de certificerende instelling daartoe een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. Tezamen met de geheimhoudingsplicht van de medewerker van de certificaathouder wordt de geheimhoudingsplicht voor de in beheer zijnde VvE's geacht te zijn afgedekt.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 4.3 EN 4.4 HET KWALITEITSBELEID EN HET KWALITEITSSYSTEEM

Het kwaliteitsbeleid van de certificaathouder dient ten minste gericht te zijn op de waarborging van een effectief VvE beheer. Daartoe dient de certificaathouder kwaliteitsdoelstellingen en een daarop gebaseerd kwaliteitsbeleid te formuleren en met het personeel te communiceren. De kwaliteitsdoelstellingen en het daarop gebaseerde kwaliteitsbeleid dienen driejaarlijks te worden vastgelegd en ondertekend door de directie van de certificaathouder. Door de doelstelling op te stellen en periodiek te evalueren geeft de directie aan waar de organisatie naar toe dient te gaan en beziet men of de doelstellingen in de sterk veranderende wereld van de VvE's en het VvE beheer nog relevant zijn dan wel dienen te worden aangepast. Hierdoor wordt de organisatie steeds toegesneden op hetgeen in de tijd gevraagd wordt. De certificaathouder kan hierdoor zijn klanten bij voortduring goed blijven bedienen. Een recent voorbeeld van veranderingen in de markt, is de besluitvorming van de AFM inzake de bemiddelingsrol van VvE Beheerders bij verzekeringen. Wijzigingen in de marktsituatie kunnen eveneens gevolgen hebben voor de werkprocessen en procedures, welke eveneens dienen te worden gezien.

De werkprocedures en de controle op naleving hiervan dienen dan ook periodiek op actualiteit te worden getoetst. Bij afwijkingen dienen de procedures aangepast te worden of het personeel nader geïnstrueerd te worden op naleving.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 4.5 DESKUNDIGHEID EN ERVARING

Voor een goed beheer dat het vertrouwen van de VvE's in de gecontracteerde certificaathouder niet beschaamt, is het nodig dat het personeel deskundig is in de problematiek van het beheren van VvE's. Daartoe worden eisen aan de opleiding en achtergrond van de beheerder gesteld. Maar niet alleen de theorie is van belang. Minstens zo belangrijk is de ervaring c.q. de mogelijkheid om onder deskundige leiding de opgedane kennis om te zetten in een goede praktijk.

Momenteel is er geen specifieke opleiding op de hogescholen en universiteiten voor VvE Beheer. Vandaar dat marktpartijen het initiatief hebben genomen voor de ontwikkeling van een Persoonscertificaat voor Beheerders van VvE. Met dit certificaat van de Stichting Persoonscertificering VvE Beheerders (PCVB) kan de medewerk(st)er aantonen dat hij kennis heeft op HBO niveau van VvE's en het beheer. Vandaar dat medewerkers met een geldig persoonscertificaat geacht worden aan de opleidingsvereisten te hebben voldaan, zolang zij gecertificeerd zijn.

De certificaathouder dient voldoende deskundigheid en ervaring op het gebied van het beheer van VvE's, in de ruimste zin van het woord te bezitten. De certificaathouder beheert alle vormen die voor het beheer noodzakelijk zijn te weten op administratief/bestuurlijk, op financieel en op bouwkundig gebied. De certificaathouder kan voor een onderdeel van de genoemde aspecten in het VvE beheer een samenwerkingsverband met gespecialiseerde bedrijven aangaan.

De certificaathouder blijft naar derden en de certificerende instelling toe echter verantwoordelijk voor het (de) geleverde product(en).

TOELICHTING BIJ EIS 4.5.8 SAMENWERKING MET DERDE BEDRIJVEN EN INZET EXTERN PERSONEEL

Het samenwerkingsverband dient middels een overeenkomst schriftelijk te worden vastgelegd en gearchiveerd. De door het gespecialiseerde bedrijf gehanteerde werkwijze alsmede het ingezette personeel dient te voldoen aan de kwalificaties zoals neergelegd in de BRL. De certificaathouder regelt dat de certificerende instelling bij de/het desbetreffende bedrijf(ven) het onderzoek kan uitvoeren om te bezien of aan de in de BRL gestelde vereisten wordt voldaan.

Het bedrijf dat door de certificaathouder structureel wordt ingehuurd, bijvoorbeeld de vaste partner voor het opstellen van MJOP's onder auspiciën van de certificaathouder, wordt vanuit certificatieoogpunt beschouwd als zijnde een onderdeel van de organisatie van de certificaathouder. De certificaathouder blijft jegens de VvE dan ook verantwoordelijk voor de werkzaamheden van het bedrijf waarmee hij samenwerkt.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 4.6 EISEN TE STELLEN AAN DE BEDRIJFSVOERING

De certificaathouder wordt geacht op professionele wijze zijn werkzaamheden te verrichten en zich als zodanig kenbaar te maken. Derhalve wordt voor certificatie een inschrijving vereist bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken.

Van een certificaathouder wordt gevraagd een deugdelijke administratie te voeren, die een voldoende inzicht geeft in de bedrijfshuishouding. Een algemene bepaling over de plicht van ondernemingen tot het voeren van een administratie is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek.

Voor de financiële administratie is een jaarrekening in de vorm van een balans en een verlies- en winstrekening en bijbehorende boekhouding alsmede een begroting een vereiste. Hiervoor geldt tenminste een samenstellingsverklaring, een goedkeurende verklaring van een registeraccountant of accountant administratieconsulent als voldoende bewijs.

Naast de financiële administratie dient voldoende inzicht te bestaan in de prijzen voor te leveren en geleverde diensten. In de beheerovereenkomst dient een aantal standaard bepalingen te worden gehanteerd.

De bedrijfsvoering betreft onder andere ook hoe de relatie met de VvE geregeld is (beheerovereenkomst), de verzekeringen van de certificaathouder mocht er onverhoopt iets misgaan.

De professionele beheerder van een VvE loopt een risico indien besluiten van de VvE niet of niet goed of te laat worden uitgevoerd, de VvE tegenwerkt dan wel de certificaathouder zijn bevoegdheden te buiten gaat. Hierdoor kan een VvE schade lijden. Bijzondere positie hebben certificaathouders welke volle dochters zijn van woningcorporaties. Zij kunnen een dergelijke verzekering niet afsluiten. De opvatting van verzekeraars is dat men het eigenbezit tegen de fouten gemaakt door de eigen organisatie wenst te beschermen. De VvE's 'liften' mee met de verzekeringen van de corporatie. Indien de VvE's welke niet eigendom zijn van de corporaties onder de verzekeringen van de corporatie vallen (via de certificaathouder) is het risico voor deze VvE's afgedekt.

Het certificaat is immers geen garantie dat er niets mis kan gaan, wel dat het probleem opgelost wordt. Mocht dit niet via goed overleg plaatsvinden dan kan voordat de rechter er aan te pas komt, een beroep worden gedaan op de onafhankelijke geschillencommissie die iedere certificaathouder dient te hebben dan wel bij dient te zijn aangesloten.

TOELICHTINGEN BIJ HOOFDSTUK 5 EISEN AAN HET FINANCIEEL EN ADMINISTRATIEF ORGANISATORISCH BEHEER DOOR DE CERTIFICAATHOUDER

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 5.1 SPLITSINGSVERGUNNING, SPLITSINGSAKTE, SPLITSINGSTEKENING, SPLITSINGSREGLEMENT EN HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Ten einde een gebouw te splitsen in appartementsrechten is het opmaken van een splitsingsakte met een splitsingstekening verplicht (BW 5:106 - 147). Het functioneren van de VvE wordt geregeld via het splitsingsreglement. Het splitsingsreglement bevat bepalingen over hetgeen tot de verantwoordelijkheid van de VvE wordt gerekend en hetgeen de verantwoordelijkheid is van de individuele eigenaar. Meestal wordt gebruik gemaakt van één van de modelreglementen, die de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie heeft ontwikkeld, waarop in de akte een aantal specifieke wijzigingen en aanpassingen kunnen worden opgenomen.

Opdat de leden van de VvE en de certificaathouder inzicht kunnen krijgen in de gezamenlijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden dient er een exemplaar van de splitsingsakte, het splitsingsreglement en het huishoudelijk reglement voor zover aanwezig ter inzage te liggen bij de certificaathouder.

Daarnaast dient een certificaathouder een eenduidig dossier per VvE aan te leggen (digitaal dan wel op papier of een combinatie hiervan) zodat de stukken eenvoudig terug te vinden zijn indien bijvoorbeeld een collega het werk dient over te nemen.

De vergadering van eigenaars van de VvE kan een Huishoudelijk Reglement vaststellen betreffende onderhoud van het pand, gebruiksafspraken inzake gemeenschappelijke ruimten het woongenot en dergelijke. De regels in het huishoudelijk reglement kunnen een aanvullende werking hebben ten opzichte van de bepalingen in het splitsingsreglement over het gebruik beheer en het onderhoud. De regels mogen niet in strijd zijn met de bepalingen van het splitsingsreglement.

Het Splitsingsreglement kan inhouden een regeling over het gebruik, het beheer en het onderhoud van de gedeelten die bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt. Op grond van de wet is de vergadering van eigenaars bevoegd regels te stellen, zij is hiertoe echter niet verplicht.

Iedere eigenaar wordt geacht in het bezit te zijn van het Huishoudelijk Reglement. Hiervoor dient de certificaathouder zorg te dragen. Voor het functioneren van de certificaathouder is het tevens van belang dat hij kennis heeft van het Huishoudelijk Reglement. Teneinde optimale informatie te waarborgen dient het Huishoudelijk Reglement beschikbaar te zijn bij de certificaathouder.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 5.2 VERGADERING VAN EIGENAARS

De Vergadering van Eigenaars is het hoogste orgaan van de VvE. De Vergadering van Eigenaars komt ten minste zo vaak bijeen als in het splitsingsreglement c.q. de splitsingsakte is vastgelegd, doch conform de wet minimaal eenmaal per jaar.

Voor een goed verloop van de vergadering is het noodzakelijk dat de leden tijdig de gelegenheid hebben kennis te nemen van de vergaderstukken. Voor certificatie van de beheerder worden naast de genoemde vereisten in het Splitsingsreglement in deze paragraaf nadere de vormvereisten aan de vergaderingen gesteld.

Het is noodzakelijk dat de namen en adressen van de eigenaars bekend zijn evenals de juiste stemverhouding binnen de VvE. Eigenaren hebben het recht een machtiging af te geven aan derden om namens hen in de vergadering op te treden, voor zover het splitsingsreglement dit mogelijk maakt.

Het is verplicht dat de financiële jaarstukken van de vereniging binnen de in het splitsingsreglement c.q. de wet genoemde termijn na afloop van het boekjaar gereed zijn. Met de certificering van de beheerder wordt beoogd de inzichtelijkheid in de activiteiten van de VvE te vergroten en het goed functioneren van de VvE te borgen. Een te lang uitstel van de presentatie van de jaarstukken is hiervoor niet bevorderlijk. Tijdige presentatie van de jaarstukken is mede van belang in relatie tot de (meerjaren)begroting en de daaraan gekoppelde reserveringen, de onderhoudsjaarplanning en de noodzakelijke hoogte van de periodieke bijdrage van de leden.

De verslaglegging van de ledenvergaderingen gebeurt onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de vergadering. De uitvoering van de genomen besluiten is de verantwoordelijkheid van de certificaathouder voor zover aan hem opgedragen.

TOELICHTING BIJ DE NOTULEN EIS 5.2.10 E.V.

Besluiten worden neergelegd in de notulen van de Vergadering van Eigenaars. Vaststelling van de notulen van de vorige Vergadering van Eigenaars dient een vast agendapunt van de volgende Vergadering van Eigenaars te zijn.

Om eenieder van de leden de mogelijkheid te geven zich tijdig op de hoogte te stellen van de genomen besluiten en de eventuele gevolgen die een en ander kunnen betekenen voor het functioneren van de VvE en zijn leden, worden aan de notulen vormvereisten gesteld:

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 5.3 VOORZITTER VAN DE VERENIGING VAN EIGENAARS

De certificaathouder zal inzake de door hem beheerde VvE's er voor zorg dragen dat de actuele bestuursleden worden in(uit)geschreven bij de Kamer van Koophandel. De certificaathouder voert een aantal (deel)taken van het bestuur uit. De voorzitter heeft, met inachtneming van de wet en het Splitsingsreglement, in bepaalde situaties een taak naast het bestuur en de certificaathouder. Bijvoorbeeld als in verband met spoedeisend onderhoud een uitgave noodzakelijk is die het mandaat te boven gaat dat de vergadering aan het bestuur of aan de certificaathouder heeft gegeven. Ook kan de voorzitter van de vergadering de Vergadering van Eigenaars bij elkaar roepen.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 5.4 DE FINANCIËLE ADMINISTRATIE VAN DE VvE

Voor het certificaat zal bezien worden of de certificaathouder de voorwaarden schept zodat tijdig de begroting en jaarrekening kunnen worden vastgesteld. Voor het verkrijgen van een certificaat wordt ook het opstellen van een balans vereist. Daarnaast dient de beheerder de gelden op naam van de VvE te plaatsen en niet op gezamenlijke rekeningen of andere varianten daarvan. Dit is vereist zodat bij een eventueel faillissement van de certificaathouder de gelden van de VvE niet in het faillissement worden meegezogen.

Om betalingen te kunnen doen heeft de certificaathouder tekeningsbevoegdheid op de bankrekening van de VvE. Een certificaathouder kan kortere of langere periode non-actief zijn. Om de doorzichtigheid en continuïteit te waarborgen is het wenselijk dat meer dan één persoon tekeningsbevoegd zijn op de rekening van de VvE.

Externe professionele certificaathouder werken vaak met elektronisch bankieren. De continuïteit zoals bedoeld in de BRL dient binnen hun organisatie afgeregeld te zijn.

Volgens de Modelreglementen dienen de middelen van de spaarrekeningen van de VvE alleen te worden opgenomen na ondertekening door de voorzitter en een door de algemene ledenvergadering aangewezen lid van de VvE. In de praktijk wordt vaak voor een andere weg gekozen omdat:

- er geen leden bereid zijn gevonden voorzitter te zijn dan wel als medeondertekenaar te worden benoemd;
- betalingen tegenwoordig vooral via telebanking gedaan, Het is niet doenlijk om de codes die bij de beheerkantoren zijn ondergebracht onder individuele leden van een VvE te verspreiden.

Dit geeft een te groot risico. In deze situatie wordt er veelal voor gekozen dat de voorzitter/een daartoe aangewezen lid van de VvE akkoord geeft op de geplande overboeking. Na dit akkoord verzorgt de beheerder de overboeking. Over deze werkwijze dient een recent vergaderbesluit te zijn genomen door de ALV.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 5.5 INCASSOPROCEDURE

Leden die hun verplichte bijdrage niet betalen kunnen een VvE in grote problemen brengen. Ieder lid van de VvE dient dan ook inzage te hebben in de procedure die bij wanbetaling gevolgd dient te worden en daar via de Algemene Ledenvergadering een oordeel over te kunnen geven. Omdat het ledenbestand van een VvE snel kan wisselen door verkoop van appartementsrechten en de financiële positie van reeds langer lid zijnde leden snel kan veranderen, is het gewenst dat het hoogste orgaan van de VvE, de ALV, zich jaarlijks uitspreekt over de incassoprocedure. Indien dit niet gebeurt kan het gevolg zijn dat bij een geschil de rechter de eigenaar in het gelijk stelt die aanvoert niet te weten wat de incassoprocedure is dan wel dat er een procedure is vastgesteld

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 5.6 VERZEKERINGEN

Verenigingen van Eigenaars kennen op basis van de Modelreglementen een aantal verzekeringen, waaronder in ieder geval de verzekering tegen opstalschade en de verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid. Daarnaast zijn aanvullende verzekeringen mogelijk. Het hebben van een opstalverzekering volgt in de regel uit het Splitsingsreglement.

Het hebben van een verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid dient in alle gevallen door de certificaathouder ter besluitvorming aan de VvE te worden voorgelegd mits niet dit al niet is bepaald in het vigerend reglement. Dit gelet het feit schade veroorzaakt door gemeenschappelijke eigendom een risico-aansprakelijkheid betreft. De individueel afgesloten aansprakelijkheidsverzekeringen van de leden van de VvE zal deze schade niet dekken.

Gezien het standpunt van de AFM inzake bemiddeling bij verzekeringen kan een certificaathouder de VvE alleen er op wijzen dat ze conform acte verzekeringen dienen te hebben en, indien hij niet daartoe bevoegd is, ook aangeven de verzekeringen verder niet te kunnen/mogen verzorgen. Wel is de beheerder bevoegd de polissen, eenmaal afgesloten, in de dossiers te bewaren en eventuele schades af te handelen.

TOELICHTINGEN BIJ HOOFDSTUK 6 EISEN AAN HET DOOR DE CERTIFICAATHOUDER GEVOERDE DAGELIJKS TECHNISCHE EN BOUWKUNDIG BEHEER VAN DE VVE

Knelpunt in het functioneren van veel VvE's is het onderhoud aan het appartementencomplex en de gemeenschappelijke bouwdelen. Slecht onderhoud leidt tot aantasting van de bouwkundige staat en kan uitmonden in verval van het gebouw. Uiteindelijk kan dit leiden tot ingrijpen van de gemeentelijke overheid wat kan resulteren in een aanschrijving van de gemeente om de gebreken te herstellen. Indien de aanschrijving niet binnen de daartoe gestelde termijn wordt uitgevoerd door de VvE, kan een gemeente op kosten van de VvE de noodzakelijk geachte ingrepen doen uitvoeren (bestuursdwang).

Bij onderhoud kan een onderscheid gemaakt worden in het zogenaamde dagelijks onderhoud, ook wel klachtenonderhoud, en planmatig onderhoud op basis van een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) met kostenbegroting. Planmatig onderhoud kan uiteenlopende perioden bestrijken, gewoonlijk variërend van perioden van 5 jaar tot de volledige restant levensduur van de woning c.q. het appartementencomplex.

Het is wenselijk dat de VvE, ten minste op basis van hetgeen bepaald in het vigerende Reglement van Splitsing, regelmatig middelen reserveert in één of meer reservefondsen. Daarnaast kan een VvE een algemene reserve opbouwen waaruit kosten kunnen worden betaald ten behoeve van algemene niet planmatig onderhoud gerelateerde zaken. Om de benodigde middelen te verkrijgen is het noodzakelijk dat een VvE op basis van de bouwkundige staat van het gebouw een MJOP met kostenbegroting opstelt, uitmondend in periodieke bijdragen van de leden waardoor opgebouwde reserves en periodieke bijdragen voldoende zijn ter dekking van de geraamde kosten.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 6.2 EN 6.3 EISEN TE STELLEN AAN DE MJOP MET KOSTENRAMING EN UITVOERING PLANMATIG ONDERHOUD

De certificaathouder bezit de kennis, kunde en ervaring, dan wel werkt hiervoor samen met een daartoe gespecialiseerd bedrijf (zie hoofdstuk 3), om er voor zorg te dragen dat de aansluiting verzekerd is tussen de kwaliteit van het gebouw c.q. de gemeenschappelijk te onderhouden delen, de MJOP en de kostenbegroting. De certificaathouder legt in het kader van zijn werkzaamheden aan het financiële en administratief/organisatorisch beheer een dergelijke MJOP met kostenbegroting ter besluitvorming voor aan de VvE. Vaststelling geschiedt door de Vergadering van Eigenaars

Sommige bouwelementen vergen onderhoud na een langere periode. Te denken valt hierbij aan onder andere de gevels, het dak en het fundament. Voor onderhoud aan deze bouwelementen wordt gerekend met termijnen van 25 tot 50 jaar. Het betreft dan echter in de regel grote bedragen welke vaak niet in één keer gefinancierd kunnen worden.

Zodra het onderhoud van deze elementen in de eerste 5 jaar schijven van de meerjarenplanning en onderhoudsbegroting opgenomen wordt, dient de certificaathouder benodigde uitgaven te vergelijken met de hiervoor al gespaarde middelen en indien noodzakelijk het maandelijks te reserveren bedrag aan te doen passen.

In de regel vindt het planmatig onderhoud plaats nadat enige jaren reserveringen hebben plaatsgevonden. De VvE loopt hierdoor het risico dat hierbij alsnog tekorten optreden. Daarom wordt verlangd dat de jaarlijkse reserveringen minimaal jaarlijks worden aangepast met het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek CBS.

De meerjarenplanning met onderhoudsbegroting vormen de basis voor het uit te voeren onderhoud in de komende vijftien jaar. De daadwerkelijke uitvoering is afhankelijk van de besluitvorming in de Vergadering van Eigenaars. Voor een goed onderhoud aan het pand is het raadzaam dat de planning en begroting niet alleen worden uitgevoerd maar ook regelmatig worden geactualiseerd. Daartoe worden voor certificatie eisen gesteld.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 6.4 EISEN TE STELLEN AAN DE UITVOERING VAN DAGELIJKS ONDERHOUD

Naast het voorziene planmatig onderhoud kunnen incidentele gebreken ontstaan. In de woningbouw wordt dit het klachtenonderhoud (dagelijks onderhoud) genoemd. De ervaring leert dat in Nederland per woning 0,5 tot 2 klachten per woning per jaar voorkomen. De gemiddelde kosten bedragen tussen de € 45,00 en € 112,50 per woning. Aangezien een VvE slechts verantwoordelijk is voor de gemeenschappelijke delen, mag verwacht worden dat het klachtenonderhoud minder onderdelen betreft. Daarom wordt uitgegaan van één klacht per woning met voor gecertificeerde VvE's een bedrag van € 45,00 per woning.

TOELICHTING BIJ HOOFDSTUK 6.6 **RELATIE MET HET 'DIENSTENCERTIFICAAT VOOR VERENIGINGEN VAN EIGENAARS'**

In het certificaat voor VvE's is vastgelegd dat het appartementengebouw een bepaalde kwaliteit dient te bezitten. Beter mag, slechter niet.

Als uitgangspunt wordt daarbij gehanteerd dat het appartementencomplex binnen één jaar op het niveau moet zijn van de oorspronkelijke staat. De oorspronkelijke staat is het niveau waarop de verschillende bouwkundige delen weer goed functioneren zoals ten tijde toen het gebouw nieuw was. Dit hoeft niet te betekenen dat het bouwelement een getrouwe kopie is van het oorspronkelijke bouwdeel. Daar waar de oorspronkelijke staat niet meer mogelijk is, dan wel niet meer is toegestaan, gelden de eisen zoals vastgelegd in het Bouwbesluit dan wel per 1-1-2024 het Besluit Bouwwerken Leefomgeving.