

1. EIGENSCHAPPEN VAN DE DIENST	2
1.1 INFORMATIE AAN DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN MEDE-EIGENDOM OP HET BUREAU VAN DE SYNDICUS.....	2
1.1.1 Voorstelling van het bureau van de syndicus.....	2
1.1.2 Informatie ingeval van wijzigingen.....	2
1.2 RELATIES MET MEDE-EIGENAARS.....	3
1.2.1 Infoboekje voor mede-eigenaars.....	3
1.2.2 Antwoord op briefwisseling van mede-eigenaars	4
1.3.3 Verzoeningsprocedure	4
1.3 SYNDICUSCONTRACT	5
1.3.1 Algemene voorwaarden.....	5
1.3.2 Uitzonderlijke voorwaarden.....	6
1.4 ALGEMENE VERGADERING	7
1.4.1 Uitnodiging	7
1.4.2 Procesverbaal	8
1.4.3 Raadpleging van de aanwezigheidslijst van de algemene vergadering	9
1.5 DE RAAD VAN MEDE-EIGENDOM	9
1.6 TECHNISCH BEHEER.....	9
1.6.1 Contractenbeheer en kostenbesparingsplan	9
1.6.2 Opvolging der werken zonder werfleider of opzichter.....	10
1.6.3 Beheer van vloeibaar energieverbruik.....	10
1.6.4 Beheer van schadegevallen.....	11
1.7 FINANCIEEL BEHEER.....	11
1.7.1 Openen van afzonderlijke bankrekening.....	11
1.7.2 Financiële opbrengsten en kosten.....	12
1.7.3 Bestaan van gedetailleerde opname bij gegroepeerde betaling.....	12
1.7.4 Betalingstermijn bij leveranciers	12
1.7.5 Inning van de lasten	12
1.7.6 Opvolging van contracten.....	13
1.8 ADMINISTRATIEF BEHEER.....	13
2. BEHANDELING VAN CONSUMENTEN- EN (OF) GEBRUIKERSKLACHTEN	14
3. INFORMATIEVOORWAARDEN VOOR MEDE-EIGENAARS	14
4. TOELATINGSVOORWAARDEN VOOR BEGUNSTIGDEN EN PARTNERS	16
5. CONTROLEPLAN	17
6. SANCTIES.....	17
7. BIJLAGE I : DE HOOFDKENMERKEN VAN DE CERTIFICATIE.....	18



HET CHARTER VAN DE PROFESSIONELE SYNDICUS GECERTIFICEERD MET DE« QUALITY-LABEL »

1. EIGENSCHAPPEN VAN DE DIENST

1.1 INFORMATIE AAN DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN MEDE-EIGENDOM OP HET BUREAU VAN DE SYNDICUS

1.1.1 Voorstelling van het bureau van de syndicus

De syndicus verbindt er zich toe om, ten laatste op het ogenblik van zijn benoeming aan de dienstdoende voorzitter van de Raad van Mede-eigendom, bij ontstentenis aan de algemene vergadering van de mede-eigenaars volgende gegevens bekend te maken :

- een beschrijving van alle activiteiten van het bureau van de syndicus,
- de lijst met filialen en aandelen in andere syndicus- of vastgoedmaatschappijen, of rechtstreeks dienstverlenende bedrijven in de mede-eigendom waarvan hij eigenaar is of waarin hij over een meerderheidsaandeel beschikt,
- informatie op de aanvaarding van toetreding van het syndicusbureau tot certificatie en de verbintenis tot het informeren van de voorzitter van de Raad van Mede-eigendom in geval van definitieve uitsluiting.

Voor de reeds lopende contracten dienen deze elementen te worden overgemaakt binnen de 6 maanden te rekenen vanaf de certificatie van het syndicusbureau.



De controle hierop kan gebeuren op basis van een typedocument van presentatie van het bureau, sporen in briefwisseling of telefonische oproepen met de voorzitters of leden van de Raad van Mede-eigendom. Ze baseert zich ook op de statuten, de voortdurende financiële bewegingen in de balans van het bureau van de syndicus en zijn meerderheids aandeelhouder.

1.1.2 Informatie ingeval van wijzigingen

De syndicus verbindt er zich toe van zodra zich een wijziging voordoet in het wettelijke vertegenwoordigingsmandaat van de rechtspersoon, de voorzitter van de Raad van Mede-eigendom, bij ontstentenis de leden van de Raden van Mede-eigendom van betrokken mede-eigendommen en dit ten laatste binnen de maand te informeren indien de wettelijke vertegenwoordiger een loontrekkende is onderworpen aan een proefperiode van korte duur waarbij de termijn loopt vanaf de verstrijking



van de proefperiode. Bij afwezigheid van een Raad van Mede-eigendom verbindt de syndicus er zich toe, bij elke wijziging van de wettelijke vertegenwoordiger van de rechtspersoon, de algemene vergadering van mede-eigenaars hierover in te lichten.



De controle hierop gebeurt vanaf het personeelsregister van de kabinetten van syndici, de statuten en procesverbalen van algemene vergaderingen, briefwisseling met de Voorzitter, de leden van de Raad van Mede-eigendom.

In geval van een meerderheidsparticipatie door een vennoot of aangesloten iemand, verbindt de syndicus er zich toe het CTTA – Afdeling Syndici te informeren bij tussengekomen wijzigingen binnen de maatschappij binnen een tijdspanne van twee maanden.



De controle hierop gebeurt via de informatie betreffende de deelname.

1.2 RELATIES MET MEDE-EIGENAARS

1.2.1 Infoboekje voor mede-eigenaars

Aan nieuwe mede-eigenaars, alsook aan elke mede-eigenaar die hierom schriftelijk verzoekt, overhandigt de syndicus een infoboekje, ten laatste binnen de vier maanden, dat volgende informatie bevat :

- de openingsuren van het syndicusbureau alsook de uren van telefonische permanentie en de zituren voor de klanten, indien deze zouden verschillen van de openingsuren,
- de naam van de verantwoordelijke voor de mede-eigendom bij de syndicus,
- de namen van de leden van de Raad van Mede-eigendom,
- de volledige lijst met contracten van toeleveringsbedrijven of leveranciers onderschreven in naam van de vereniging van mede-eigenaars met naamvermelding van contractanten en doelstellingen van de contracten,
- het al dan niet bestaan van individuele opnamemeters voor koud en/of warm water met index, in voorkomend geval, de periodieke opnametijden,
- de aanwezigheid of niet van een huisbewaarder,
- de regels met betrekking tot de invordering van de bijdragen van de lasten die van toepassing zijn binnen de mede-eigendom,
- informatie over de algemene regels aangaande de mede-eigendom, met melding van het bestaan van een reglement van mede-eigendom en de mogelijkheid tot het bekomen ervan,
- een overzicht met de bestaande wetteksten, dat handelt over de mede-



eigendom en de uitoefening van het beroep van Syndicus,
 - informatie over de doelstelling van de kwaliteitscertificering en werkwijze tot het bekomen van de « *Quality-Label Professionele Syndicus* ».

Volgende documenten dienen in bijlagen aan het infoboekje te worden toegevoegd :

- het procesverbaal van de laatste jaarlijkse algemene vergadering van het laatste boekjaar,
- het syndicuscontract,
- het lopende begrotingsvoorstel, of dat van vorig jaar indien deze van het lopende jaar nog niet werd goedgekeurd.



De controle van dit punt gebeurt aan de hand van nazicht van het model infoboekje, van de geactualiseerde lijst van mede-eigenaars en mogelijke sporen bij briefwisseling met de mede-eigenaars.

1.2.2 Antwoord op briefwisseling van mede-eigenaars

Binnen een termijn van maximum drie weken antwoordt de syndicus schriftelijk op schriftelijke vragen van mede-eigenaars die hen of de mede-eigendom in het algemeen aanbelangen. Een eenvoudig schrijven met melding van een goede ontvangst van het schrijven aan de mede-eigenaar volstaat niet. Elektronische briefwisseling valt niet onder deze bepalingen.

1.3.3 Verzoeningsprocedure

De syndicus aanvaardt de tussenkomenst van gebruikersorganisaties en vertegenwoordigers uit de professionele sectoren in de behandeling van geschillen die niet vallen onder de punten van het Charter.

De bemiddelingen gebeuren voor een paritair geschillencommissie dat mag samengesteld worden door de groep van gecertificeerde syndici in samenspraak met gebruikersorganisaties ; partijen kunnen eveneens een paritair commissie adhoc samenstellen teneinde voor de aanvrager een gebruikersorganisatie aan te duiden naar keuze.

De bemiddeling heeft tot doel een opening voor dialoog te bieden aan de syndicus en aan de gebruikers teneinde geschillen in der minne op te lossen, de professioneel dient op het ogenblik van de bemiddeling altijd drager te zijn van zijn mandaat.

Voorafgaand aan de minnelijke schikking worden de partijen ingelicht over het feit dat het gebruik van de normale rechtswegen altijd mogelijk blijven en dat de minnelijke schikking in geen geval invloed uitoefent op de voorschriften van gerechtelijke vorderingstermijnen bij de Rechtbanken.

De minnelijke schikking is facultatief voor de mede-eigenaar.



De minnelijke schikking mag geen inbreuk zijn op de bepalingen van openbare orde.



De controle op dit punt gebeurt vanaf het syndicuscontract, van de briefwisseling tussen mede-eigenaars en syndicus en, in het ander geval, sporen met betrekking tot de behandeling van geschillen.

1.3 SYNDICUSCONTRACT

1.3.1 Algemene voorwaarden

Iedere syndicus zal zijn mandaat uitvoeren volgens een schriftelijke overeenkomst, goedgekeurd en ondertekend door de twee partijen, met in bijlagen een gedetailleerd lastenboek dat er integraal deel van uitmaakt. De vermelding van de benoeming in het procesverbaal van de algemene vergadering wordt niet beschouwd als een schriftelijke overeenkomst. Bij elke vernieuwing van zijn mandaat voegt de syndicus zijn syndicuscontract en het adres bij de oproep tot de algemene vergadering.

Hij overhandigt een lijst van beheerstaken die niet expliciet vallen onder de minimum verplichtte basisopdrachten en verbindt er zich toe :

- de prijzen « zonder BTW » en deze « BTW inbegrepen » te vermelden aan de hand van duidelijke prijzen of BTW-tarieven,
- de kosten die zijn beheerstaken beslaan te omschrijven,
- een correcte weergave te leveren van de prijs voor elke dienstverlening of levering, en in geval van prijsherziening, de waarden van de toepasselijke indexcijfers te vermelden met daarbij een voorbeeldberekening.
- dubbele gebruiken tussen beheerstaken in het bestaande normaal of buitengewoon beheer te annuleren,
- alles in het werk te stellen opdat alle buitengewone prestaties, onvoorzienbaar en niet voorzien in het contract, uitsluitend uitgevoerd worden in het voordeel van het gebouw en terecht verantwoord zijn met facturatie volgens het overeengekomen syndicusloon. In dit geval, en uitsluitend bij hoogdringendheid of overmacht dient de Raad van Mede-eigendom voorafgaandelijk te worden ingelicht.

Bij een eerste vernieuwing van het syndicuscontract vanaf de kwaliteitscertificatie moeten de nieuwe voorwaarden ingelast worden.



De controle van dit punt gebeurt via de uitnodigingen van de algemene vergadering, de syndicuscontracten, de rekeningen van mede-eigendommen, de loonfacturaties van de syndicus.



1.3.2 Uitzonderlijke voorwaarden

De syndicus vermeldt in het contract de referenties van zijn beroeps aansprakelijkheidsverzekering alsook de referenties van zijn borg.

Hij vult het contract aan met:

- een bepaling waarbij hij zich verbindt om op schriftelijk verzoek van de Raad van Mede-eigendom of op verzoek van de algemene vergadering zijn beroeps aansprakelijkheidsverzekering in te schakelen door schadeaangifte te doen.
- een bepaling met uitdrukkelijke uitsluiting van occulte lonen (commissie, inbegrepen lonen in natura, reducties, enz..), tekent en laat door zijn beheerders een verklaring op eer ondertekenen van afstand van dergelijke lonen dat afgegeven wordt aan het CTTA – Afdeling Syndici van vzw NICM.
- een bepaling waarin hij verklaart een erkenning tot kwaliteitscertificatie te hebben verkregen en aanvaardt om de voorzitter van de Raad van Mede-eigendom **of bij ontstentenis de algemene vergadering** onmiddellijk in te lichten in geval van uitsluiting.
- een bepaling omvattende de mogelijkheid voor iedere mede-eigenaar tot inzage van het Charter zonder afspraak aan het onthaal in de burelen van de syndicus.
- een bepaling waarbij hij verklaart het toepassen van een minnelijke schikking op vraag van een mede-eigenaar of van de Raad van Mede-eigendom in het kader van een geschil volgens de voorwaarden vermeld onder « *Antwoord op briefwisseling van mede-eigenaars* »

De syndicus verbindt er zich toe ervoor te zorgen dat het syndicuscontract volgende bepalingen niet bevat:

- een bepaling dat toelaat ontslag te nemen door de syndicus, zonder voorziening aan de vereniging van mede-eigenaars om onder gelijkaardige voorwaarden het lopende syndicuscontract te beëindigen,
- een bepaling waarbij een automatische stilzwijgende verlenging wordt vooropgesteld op het einde van het contract en het behoud van de syndicusfunctie voor een langere periode dan wettelijk toegelaten zonder stemming van een algemene vergadering,
- een bepaling ten laste van de vereniging van mede-eigenaars in geval van niet verlenging of beëindiging van het syndicuscontract, waarbij een forfaitair onkostenvergoeding wordt toegewezen dat niet overeenstemt met de effectieve prestaties ingevolge de overhandiging van het dossier aan zijn opvolger.
- bepaling dat afwijkt van territoriale bevoegdheden.
- bepaling tot afstandsverklaring vanwege de verenigingen van mede-eigenaars met betrekking op het innen van financiële opbrengsten of interesten op sommen van haar die geplaatst zijn op een afzonderlijke rekening.





De controle van deze punten gebeurt vanaf het syndicuscontract, de verklaringen op een aangaande de uitsluiting van occulte commissielonen.

1.4 ALGEMENE VERGADERING

1.4.1 Uitnodiging

De syndicus herinnert bij elke uitnodiging :

- *Het onwettelijk karakter bij gebruik van blanco volmachten door de syndicus,*
- *De naam van de leden van de Raad van Mede-eigendom.*

De syndicus respecteert de reglementaire of de door het reglement van mede-eigendom opgelegde oproepingstermijnen.



De controle van dit punt zal gebeuren vanaf een kopie van de uitnodigingen, het reglement van mede-eigendom, de bewijzen van de post verzenddatum of getekende ontvangstlijsten.

De syndicus meldt in de dagorde van de algemene vergadering de vereiste meerderheden noodzakelijk bij elke stembeurt, alsook de definitie van de meerderheden met hun artikels waarop hij zich baseert.

De syndicus omschrijft op een zo duidelijk mogelijke wijze de ingeschreven punten of vragen op de dagorde teneinde vage of betwistbare formules te vermijden en zodoende doordachte en correcte beslissingen te kunnen nemen waarvan de gegrondheid onbetwistbaar zijn.

De syndicus onderscheidt duidelijk de punten onderworpen aan een beraadslaging in die zin dat duidelijke afzonderlijke stembeurten plaats hebben.

Wanneer de syndicus op de dagorde het punt « diversen », « onderhoud gebouw » of een ander punt met soortgelijke omschrijving inlast, dan dient de syndicus duidelijk te vermelden dat voor deze punten geen stembeurt mag plaatsvinden die rechtmatig zou zijn.

Indien hij een verlenging van zijn mandaat voorstelt dat weldra wordt beëindigt, moet de syndicus dit punt als volgt omschrijven op de dagorde : « verlenging van het syndicusmandaat of aanstelling van een nieuwe syndicus » of bij gebrek « aanstelling van een syndicus ».

De syndicus stelt een mandaat voor met een duidelijke periodeomschrijving; hij dient over een geldig mandaat te beschikken op het ogenblik van de dag van de algemene vergadering bij zijn kandidatuurstelling, of in het ander geval waarneer dit noodzakelijk blijkt, bij een tweede oproep van een algemene vergadering dat over hetzelfde punt dient te beraadslagen.



De syndicus voegt bij de uitnodiging de documenten die betrekking hebben op de dagordepunten of die wettelijk voorzien zijn.

Werken zonder werfleider of opzichter onderworpen aan een stemming dienen door de syndicus aangevuld te worden met een kopie van de offertes of een vergelijkingstabel met alle offertes met de grootste posten; hij vermeldt de naam van de bedrijven die werden aangeschreven en die niet antwoordden op de offerteaanvraag.

Indien de algemene vergadering beslist heeft om een studie van de werken toe te vertrouwen aan een toezichter of werfleider met in zijn opdracht het opstellen van een omschrijving over de kwaliteit, dan dient de syndicus voor de stemming een korte omschrijving van het verslag opgemaakt door de toezichter of werfleider in te voegen bij de uitnodiging samen met een vergelijktabel van de offertes.

Bij afwezigheid van een beslissing betreffende het opstellen van een kwaliteitsrapport is de syndicus gehouden om de voorwaarden in voorgaande paragrafen te respecteren.

Ingeval van werken met enige omvang of belangrijkheid (**bedrag te bepalen door het comité**) onderworpen aan een stembeurt van de algemene vergadering dient de syndicus de aandeelbijdrage van elke mede-eigenaar in deze werken schriftelijk mede te delen voor de algemene vergadering. De syndicus plaatst in de dagorde het afbetalingsplan van de werken afzonderlijk in een andere dagordepunt.



De controle op deze punten gebeurt vanaf de uitnodiging van de algemene vergadering, de briefwisseling met de voorzitter van de Raad van Mede-eigendom of onderhoud met de Raad van Mede-eigendom, de briefwisseling naar mede-eigenaars, het procesverbaal van de algemene vergadering.

1.4.2 Procesverbaal

Het procesverbaal van de algemene vergadering wordt verzonden aan alle mede-eigenaars, *ten laatste binnen de maand te rekenen vanaf de datum van de algemene vergadering, eventueel verbeterd en volgens de wettelijke formaliteiten, ondertekend door de Voorzitter, de secretaris en de leden van het bureau zo deze werd samengesteld*, eventueel vergezeld met bemerkingen van de leden. In het procesverbaal of in de begeleidende brief wordt er herinnerd aan het feit dat elke betwisting of actie tegen de geldigheid van genomen beslissingen ingeleid dienen te worden bij het Vrederecht van het kanton waar het gebouw gelegen is.



De controle van deze punten gebeurt vanaf de verspreide procesverbalen, bewijzen van postdatum van verzending en van ontvangstbewijzen, de uitwisseling van correspondentie.



1.4.3 Raadpleging van de aanwezigheidslijst van de algemene vergadering

De syndicus informeert de mede-eigenaars voor de start van de algemene vergadering dat de aanwezigheidslijst samen met de bijlagen gratis ter inzage liggen mits afspraak op de kantoren van de syndicus voor iedere mede-eigenaar die hiertoe schriftelijk om verzoekt.



De controle van dit punt gebeurt vanaf het procesverbaal van betrokken algemene vergadering.

1.5 DE RAAD VAN MEDE-EIGENDOM

De syndicus vereenvoudigt de taak van de Raad van Mede-eigendom bij de uitvoering van haar controletaak en bijstandverlening. Hij overhandigt bij elk schriftelijk verzoek door één of meerdere leden van de Raad van Mede-eigendom ten laatste binnen de drie weken een kopie van de gevraagde documenten, inclusief de actuele adressenlijst van de mede-eigenaars of uittreksels van bankrekeningen.

De syndicus stelt het te voorziene budget en de dagorde samen op met de Raad van Mede-eigendom of stelt ze voor aan haar alvorens het versturen van de uitnodiging; hij maakt expliciet hiervan melding in de uitnodiging. De syndicus maakt in de uitnodiging van de algemene vergadering, waarvan een goedkeuring gevraagd wordt, duidelijk dat alle uitgaven hoger dan het toegelaten maximumbedrag gestemd door de algemene vergadering vooreerst aan de Raad van Mede-eigendom werden voorgelegd voor advies.



De controle op deze punten gebeurt vanaf de uitnodigingen en procesverbalen van de algemene vergadering en de uitwisseling van correspondenties.

1.6 TECHNISCH BEHEER

1.6.1 Contractenbeheer en kostenbesparingsplan

In het kader van het beheer van lopende contracten onderschreven door de vereniging van mede-eigenaars, verplicht de syndicus er zich toe om ten minste vijfjaarlijks een kostenbalans met mogelijk te verwezenlijken lastenbesparingen voor te leggen aan de Raad van Mede-eigendom met het



voorzicht contracten te herzien of te onderwerpen aan een prijzenconcurrentie; de besparing kostenbalans wordt medegedeeld aan de algemene vergadering en de weerhouden kostenbesparingen door de Raad van Mede-eigendom worden onderworpen aan een stembeurt van de algemene vergadering.

Bij een eerste audit voor hernieuwing dient de syndicus één derde van de balansen voor te leggen aan de Raden van Mede-eigendom, de andere twee derden bij een tweede audit voor hernieuwing en het geheel vanaf een derde audit voor hernieuwing.

De contracten met een tijdspanne van meer dan vijf jaar worden ondertekend mits expliciet akkoord van de algemene vergadering.



De controle van deze punten gebeurt vanaf de onderschreven contracten door de mede-eigendom, de kostenbalans, de uitnodigingen en procesverbalen van de algemene vergadering, offerteaanvragen en aanbestedingen.

1.6.2 Opvolging der werken zonder werfleider of opzichter

Indien de algemene vergadering beslist over uitvoering van werken zonder opzichter of werfleider, verplicht de syndicus er zich toe, indien hij geniet van een vergoeding voor de technische opvolging, de verwachte werfbezoeken en de oplevering der werken te verzekeren; de syndicus informeert voorafgaandelijk de Raad van Mede-eigendom van het bezoek voor oplevering en stelt een procesverbaal op die hij laat ondertekenen door de ondernemer. De syndicus handelt in dit geval uitsluitend in zijn hoedanigheid van mandataris van de bouwheer, de vereniging van mede-eigenaars.



De controle van deze punten gebeurt vanaf de procesverbalen van de algemene vergadering, de rekeningen van de mede-eigendom, de verslagen van werfbezoeken, agenda's en procesverbalen van oplevering.

1.6.3 Beheer van vloeibaar energieverbruik

Op schriftelijk verzoek van de Raad van Mede-eigendom stelt de syndicus een tabel op van energieverbruik (water, gas, elektriciteit, brandstof, ...) per jaarlijkse hoeveelheid en over een periode van drie jaar, om evoluties waar te nemen. Deze tabel wordt opgesteld te rekenen vanaf de certificatie.

Zij is consulteerbaar bij een controle van de rekeningen door de Raad van Mede-eigendom en als bijlage ingevoegd aan de jaarlijkse rekeningen.





De controle van dit punt gebeurt vanaf de tabellen in bijlage aan de uitnodigingen van de algemene vergadering en de uitwisseling van correspondenties. De controle op de inzage van het tabel op het moment van de controle van de rekeningen kan gebeuren op basis van een vragenlijst.

1.6.4 Beheer van schadegevallen

De syndicus stelt een systeem of opvolgingsprocedure van schadegevallen samen dat toelaat schadedossiers te beheren met tussenkomst van de verzekeringspolis van het gebouw.

Dit systeem of procedure is consulteerbaar door de leden van de Raad van Mede-eigendom.



De controle van dit punt gebeurt vanaf; de aangiften van schadegevallen, een opvolgingssysteem van schadedossiers, de briefwisseling met de mede-eigenaars en andere tussenkomende partijen, de rekeningen van de mede-eigendom.

1.7 FINANCIËEL BEHEER

1.7.1 Openen van afzonderlijke bankrekening

De syndicus opent op naam van de vereniging van mede-eigenaars een afzonderlijke bank- of postrekening tenzij de algemene vergadering hier anders over beslist.

De stortingen worden uitgevoerd op rekeningen geopend op naam van de vereniging van mede-eigenaars indien de mede-eigendom valt onder het regime van afzonderlijke bankrekeningen.

De syndicus verklaart bij de waarborgorganisme waarvan hij afhangt de opening van gescheiden bankrekeningen.



De controle gebeurt vanaf de uitnodigingen en procesverbalen van de algemene vergadering, de overeenkomst met de bank of actueel attest van niet-gezamenlijke bankrekening, de bankdomiciliëring en bankuittreksels, de rekeningen van de mede-eigendom, de spaarrekeningen, de verklaringen door het waarborgorganisme.



1.7.2 Financiële opbrengsten en kosten

De kosten en financiële opbrengsten naar aanleiding van de beheerskosten of werkingskosten van de afzonderlijke rekeningen zijn ten laste of ten voordele van de syndicus.

De kosten of opbrengsten voortvloeiend uit het beheer of werking van de afzonderlijke rekeningen zijn ten laste of ten voordele van de vereniging van mede-eigenaars.



De controle van dit punt gebeurt vanaf de procesverbalen van de algemene vergadering en de rekeningen van de mede-eigendom.

1.7.3 Bestaan van gedetailleerde opname bij gegroepede betaling

Bij alle gevallen verbindt de syndicus er zich toe bij gemeenschappelijke betalingen toebehorende aan verschillende mede-eigenaars om een gedetailleerde afrekening te maken om oorsprong en bedrag gemakkelijk te kunnen controleren.



De controle van dit punt gebeurt vanaf de rekeningen van de mede-eigendom, facturen waaruit gegroepede betalingen kunnen worden afgeleid en desbetreffende afrekeningen.

1.7.4 Betalingstermijn bij leveranciers

De syndicus vereffent, voor zover de kasmiddelen het toelaten, en uitgezonderd bij geschillen, de leveranciers :

- Voor de facturen met betrekking tot regelmatige interventies: binnen de 30 dagen einde van de maand van de dag waarop de factuur werd ontvangen,
- Voor de contracten : binnen 30 dagen einde maand op vervaldatum of bij ontvangst van de factuur indien deze daarbuiten valt.



De controle van dit punt gebeurt vanaf de leveranciersfacturen, de rekeningen van de mede-eigendom en de uittreksels van bankrekeningen.

1.7.5 Inning van de lasten

De werkwijze tot inning van de lasten wordt bij stembeurt en/of inlassing in het syndicuscontract voorzien en de syndicus aanvaardt deze te zullen respecteren. Zij voorziet:



- de datums voor herinneringen van vervaldatum tot het betalen van de voorschotten in de lasten,
- de toepassing van wettelijke nalatigheidsintresten,
- een persoonlijke verbintenis tot het respecteren van een eigen procedure om een limietdatum te respecteren waarbinnen de inning dient te gebeuren van achterstallen,
- de communicatie van de lijst met de voornaamste debiteuren aan andere mede-eigenaars samen met de uitnodiging van de jaarlijkse algemene vergadering waarbij de rekeningen dienen te worden goedgekeurd.



De controle van dit punt gebeurt vanaf de uitnodiging van de algemene vergadering, het syndicuscontract of procesverbaal van de algemene vergadering, de lijst van debiteuren, de rekeningen van de mede-eigendom, aanmaningen en inningen.

1.7.6 Opvolging van contracten

De syndicus installeert een systeem of procedure hem toelatende minstens één maal per jaar de evolutie van de prijzen van de contracten te controleren alsook de toepassing van bepalingen van indexering : indien onregelmatigheden worden vastgesteld op de toepassing van de indexering dient de syndicus schriftelijk de betrokken dienstverlener om een aanpassing of correctie te verzoeken met betrekking op de betwiste facturen.

Dit systeem of procedure kan worden ingekeken door de leden van de Raad van Mede-eigendom.



De controle van dit punt gebeurt vanaf de contracten, de rekeningen en facturen van de mede-eigendom, de opvolgingsprocedure van de prijzen van contracten, sporen in de opvolging, de briefwisseling met dienstverleners.

1.8 ADMINISTRATIEF BEHEER

De syndicus stelt een basisdossier op voor elk gebouw. Dit dossier zal ondermeer omvatten; de bouwplannen, lastenboeken, de verschillende controleverslagen van nazicht van de gemeenschappelijke delen, eventuele garanties, de lijst van onderaannemers volgens specialiteiten, bouwtoelatingen, het verslag en/of de voorwaarden opgelegd door de brandweerdiensten, de statuten van het gebouw met hun bijlagen en het reglement van inwendige orde.

Bij nieuw opgerichte appartementsgebouwen wordt deze taak voorzien in het ereloon. Bij de overname van een gebouw waarbij het basisdossier niet mee werd overgedragen zal de syndicus in de mate van het mogelijke een basisdossier opstellen maar ten laste van de mede-eigendom.



De wetgever voorziet dat de mede-eigenaars die samen ten minste 20 % van de aandelen bezitten verbonden aan het gebouw een verzoek kunnen richten aan de syndicus om een buitengewone algemene vergadering bijeen te roepen. De syndicus verbindt er zich toe om:

- de uitnodiging te versturen samen met de gevraagde dagorde binnen de maand vanaf ontvangst van voormeld verzoek;
- een buitengewone algemene vergadering op vraag van de mede-eigenaars te organiseren volgens de voorwaarden opgelegd door de statuten.

2. BEHANDELING VAN CONSUMENTEN- EN (OF) GEBRUIKERSKLACHTEN

Het Charter op naam en adres van de gecertificeerde houder, alsook de gegevens van het CTTA – Afdeling Syndici van de vzw NICM die op de informatiedocumenten zoals vooraf beschreven vermeld staan, biedt de mogelijkheid aan mede-eigenaars en aan hun vertegenwoordigers deze op te nemen bij elke klacht of betwisting met betrekking op de gecertificeerde diensten.

Deze klachten worden behandeld door het CTTA – Afdeling Syndici bij ontvangst en regelmatige inschrijving overeenkomstig de omschreven bepalingen in het Charter. De erkenningscommissie stelt een behandelingsprocedure van de klachten op dat kan worden ingekeken door de leden van de Raad van Mede-eigendom.

In geval van een ontvankelijke klacht, hetzij ten aanzien van gecertificeerde diensten in het kader van deze Charter, hetzij ten aanzien van reglementaire kenmerken van de dienst, verbindt de betrokken houder van het certificaat er zich toe en verzekert ten aanzien van de eigenaar om de nodige maatregelen tot verbetering of aanpassing te zullen ondernemen.

Alléén schriftelijke klachten met betrekking op feiten tijdens de periode van certificatie geadresseerd aan het CTTA – Afdeling Syndici van vzw NICM worden behandeld ten laatste maximum binnen twee jaar erna indien de klachtindiener kan aantonen dat met uitzonderlijke inzet een vroegere kennisname van de feiten onmogelijk bleek; de klachten dienen daarentegen onopgelost te zijn, t.t.z. ze dient het voorwerp uit te maken van een kennisname vooraf door de syndicus die, hetzij géén antwoord gaf aan de klacht of geen gevolg eraan gaf, hetzij een onvoldoende bevonden oplossing, schadeloosstelling of aanpassing voorstelde.

3. INFORMATIEVOORWAARDEN VOOR MEDE-EIGENAARS

De voorziene informatieplicht naar mede-eigenaars toe voorzien door dit reglement wordt verzekerd door de hierna vermelde informatiedocumenten.

Deze documenten bevatten volgende elementen :



* Informatie over de voorzitter van de Raad van Mede-eigendom via de bekendmakingsnota van het Syndicusbureau, de inhoudelijke informatie in het infoboekje voor de mede-eigenaars, de certificaten toegekend door het CTTA – Afdeling Syndici van de vzw NICM, alsook informatiedocumenten over de erkenningscertificatie (affiche,...) :

- referentienummer onder de vorm : **Charter "Quality-label Professioneel Syndicus" - Ref. N°..**

- melding met betrekking tot de gecertificeerde diensten :
 - relaties met de mede-eigenaars,
 - duidelijkheid en transparantie van syndicuscontract,
 - informatie en samenwerking met de Raad van Mede-eigendom,
 - transparantie op het technisch en financieel beheer.
- controle of certificatiereferentie door het CTTA – Afdeling Syndici,
- adres van het CTTA – Afdeling Syndici,
- logo Quality-label Professionele Syndicus,
- naam en adres van de houder.

* Handelsdocumenten :

- erkenningsidentificatie onder de vorm : Charter " Quality-label Professionele Syndicus "
- vermelding « Mede-eigendomsactiviteiten gecertificeerd door het CTTA – Afdeling Syndici » verplicht indien het bureau nog andere activiteiten dan het syndicusschap uitoefent.
- controle of certificatiereferentie door het CTTA – Afdeling Syndici,
- adres van het CTTA – Afdeling Syndici,
- logo Quality-label Professionele Syndicus,
- naam en adres van de houder.

De vermelding van de certificering op de documenten of gecertificeerde activiteiten mogen geen bijkomstige informatie dragen (in geval documenten gebruikt worden door meerdere syndicusburelen die niet erkend of gecertificeerd zijn of bedrijven die meerdere activiteiten uitoefenen die niet allemaal gecertificeerd zijn).

Alle informatiedocumenten met betrekking op vooropgestelde aanbevelingen dienen het voorwerp uit te maken van een voorafgaand akkoord van het CTTA – Afdeling Syndici. Dit geldt ook bij latere wijzigingen van documenten die werden aanvaard. Het syndicusbureau, of de groep waarvan zij deel uitmaakt bezorgd aan het CTTA – Afdeling Syndici een exemplaar van de bekendmakingsnota van het syndicusbureau, van het infoboekje voor de mede-eigenaars, van het syndicuscontract, van het briefhoofd gebruikt door het syndicusbureau en de handelsdocumenten die verwijzen naar de certificatie of erkenning.



4. TOELATINGSVOORWAARDEN VOOR BEGUNSTIGDEN EN PARTNERS

Uitsluitend syndici die ten minste één jaar de activiteit van syndicus uitoefenen sedert de toekenning van hun BIV-nummer aan het syndicusbureau kunnen een aanvraag indienen. Uitsluitend professionele syndici mogen, onder voorbehoud te voldoen aan vooropgestelde voorwaarden, worden toegelaten tot het verkrijgen van de certificatie.

Teneinde nevenberoepen toe te laten (advocaten, landmeters...) wordt hen gevraagd een strikte scheiding te behouden in juridische en financiële activiteiten ten aanzien van hun activiteiten als syndicus. Dit om controles te vergemakkelijken.

De aanvaardingsprocedures houden rekening met de mogelijke diversiteiten van organisatiestructuren. Meerdere gevallen zijn mogelijk :

- indien de aanvrager bestaat uit een juridische entiteit dat opbrengsten en beheer onder éénzelfde plaats groepeerd : het verkrijgen van de certificering volgens de resultaten van een evaluatiecontrole uitgevoerd volgens de vooropgestelde voorwaarden in het Charter geeft hem de hoedanigheid van houder, volgens de beschrijving onder **titel 3**.
- indien de aanvrager bestaat uit een juridische entiteit met afzonderlijke opbrengstpunten en indien hij zijn kandidatuur stelt tot certificering van deze afzonderlijke opbrengstpunten, gebeurt de aanvaarding in twee stappen :

§ Aanvaarding van de begunstigde in het kader van zijn activiteiten als beheerder : De aanvrager wordt toegelaten als begunstigde vanaf het ogenblik door een evaluatieaudit (op de zetel van de groep) de nodige bekwaamheden zijn vastgesteld om volwaardig de opdrachten te kunnen leiden die hij realiseert ten bate van zijn opbrengstpunten.

§ Bevoegdheidsverklaring van de partner in het kader van zijn opbrengstactiviteit: De opbrengstpunt is bevoegd tot het houden van de certificatie, na een evaluatieaudit uitgevoerd op basis van voornoemd Charter, en krijgt de benaming van Partner.

Elke Partner licht de gemandateerden in van zijn verkregen aanvaarding tot het houden van de certificatie volgens de voorwaarden opgesomd in **titel 2**.

De aanvaarding van de begunstigde is slechts effectief en definitief van zodra alle opbrengstpunten bevoegd zijn.

De intrekking van de bevoegdheid bij één opbrengstpunt brengt automatisch de uitsluiting van de begunstigde met zich mee.

De planning tot uitvoering van toelatingsaudits houdt rekening met de volgorde van aankomst van volledige dossiers van de aanvragers op het bureel van het CTTA – Afdeling Syndici.

De dossiers moeten o.a. volgende elementen bezitten :

- Voor de nevenberoepen als hierboven vermeld : een attest van een expert-boekhouder waaruit de vaststelling blijkt van een gescheiden boekhouding voor de activiteiten als syndicus.



5. CONTROLEPLAN

Het controleplan bestaat uit een jaarlijkse audit van iedere begunstigde en partner met betrekking op alle punten van het Charter, en bij 20 % onder hen, een bijkomende controle.

Het geheel van deze bezoeken wordt uitgevoerd door het CTTA – Afdeling Syndici of door een onderaannemer waarvan het personeel bevoegd is.

De controles bieden de mogelijkheid de opgelegde voorwaarden door voormeld bestaand Charter na te gaan door middel van informatieaudits uitgevoerd bij syndicusburelen en heel uitzonderlijk door contactopname met Raden van Mede-eigendom of mede-eigenaars.

De controles geschieden op basis van grondige dossieranalyses gekozen door steekproef door de bijzitter van het CTTA – Afdeling Syndici.

Ander element dat toelaat de conformiteit van een syndicusbureau te controleren: een vragenlijst bij wijze van steekproef bestemd aan de Voorzitters van de Raden van Mede-eigendom, en/of hun leden.

In geval van meerderheidsaandelen van een aandeelhouder of vennoot informeert de syndicus het CTTA – Afdeling Syndici van elke wijziging binnen een tijdspanne van twee maanden. Deze informatie voert het CTTA – Afdeling Syndici aan tot het uitvoeren van een controle binnen de zes maanden naargelang de deelname, voor zover geen jaarlijkse hernieuwing in die periode voorzien is.

De volgende audit voor vernieuwing of verlenging zal binnen een termijn van twaalf maanden gebeuren te rekenen vanaf deze audit.

Rekening houdende met specifieke eigenschappen, de verscheidenheid, de complexe handelingen, bepaalde jaarlijks weerkerende prestaties waarbij onmiddellijke aanpassingen uitgesloten zijn, de noodzakelijke tijdspanne om zware procedure in te stellen met het oog tot kwaliteitsverbetering van geleverde diensten van het beroep van syndicus van mede-eigendom, wordt de erkenning afgeleverd op basis van een puntenverzameling (scoring); via negatieve punten in geval de aanpassingen of voorzorgsmaatregelen onvoldoende blijken in een tijdspanne van twee jaren. De professioneel die binnen een gemiddelde aanvaardbare tijdspanne geen verbetering doorvoert in zijn werking is onderworpen aan bijkomende controles en verhoogd hierdoor de kans geen verlenging of vernieuwing van zijn erkenning of certificatie te bekomen.

6. SANCTIES

De in te voeren sancties bij vaststelling door controleurs van niet-naleving worden voorzien door het kwaliteitsplan van het CTTA – Afdeling Syndici op gebied van diensten en zijn toenemend volgens ernstigheidsgraad van de verwittiging met toezichtcontrole tot de definitieve uitsluiting van de certificatiehouder en dit naargelang de ernst van de vastgestelde onregelmatigheden en hun herhalingen.

Deze sancties vervangen niet de aanpassingen of voorzorgsmaatregelen gevraagd aan de professioneel naar aanleiding van een controlebezoek of ingevolge een gegronde klacht. Een barema met sancties wordt goedgekeurd door het CTTA in het kader van het



kwaliteitsplan zoals hierboven vermeld.

Overeenkomstig met het kwaliteitsplan gaan de procedures tot uitsluiting en inhouding van het erkenningscertificaat gepaard met het inleveren van de informatiedocumenten vermeld in **titel 3** alsook alle vermeldingen met betrekking tot de erkenning of certificering in het syndicusbureau.

7. Bijlage I : De hoofdkenmerken van de certificatie

HOOFDKENMERKEN	DETAILS
- Relaties met de mede-eigenaars (Punt 1.2.)	De nieuwe mede-eigenaars ontvangen een infoboekje met informatie over de werking van hun mede-eigendom alsook documenten zoals een kopie van het syndicuscontract, het voorziene begrotingsbudget en het procesverbaal van de laatste Algemene Vergadering. De syndicus verbindt er zich toe om schriftelijke vragen van mede-eigenaars binnen een termijn van drie weken te beantwoorden. De syndicus aanvaardt de installatie van een bemiddelingsprocedure.
- Duidelijkheid en transparantie van syndicuscontract (Punt 1.3.)	Het contract beschrijft een exacte en beperkte lijst van bijzondere opdrachten die niet inbegrepen zijn in de gewone beheersopdrachten met een juiste vermelding van de kostprijs ; hij sluit elke onrechtmatig beding uit en voegt diverse bepalingen in met betrekking op onder meer een verbintenis om zijn aansprakelijkheidsverzekering aan te spreken op verzoek van de Raad van Mede-eigendom of van de Algemene Vergadering en aan een verbintenis tot het niet-ontvangen van geheime verloningen.



<p>- Informatie en samenwerking met de Raad van Mede-eigendom (Punten 1.1. en 1.5.)</p>	<p>De syndicus bezorgt aan de Raad van Mede-eigendom algemene informatie aangaande het syndicusbureau (activiteiten, enz.).</p> <p>De syndicus vereenvoudigt de taak van de Raad van Mede-eigendom bij de uitvoering van haar controletaken en geeft aan alle leden van de Raad van Mede-eigendom die hierom schriftelijk verzoeken een kopie van de gevraagde documenten.</p> <p>Hij stelt een begrotingsbudget en dagorde voor de Algemene Vergadering op in samenspraak met de Raad van Mede-eigendom of legt ze haar voor alvorens de uitnodigingen te verzenden.</p>
<p>HOOFDKENMERKEN</p>	<p>DETAILS</p>
<p>- Transparantie bij het technisch en financieel beheer (Punten 1.6. en 1.7.)</p>	<p>Hij verzekerd de opvolging van de werken zonder toezicht en ontvangt de opleveringen der werken.</p> <p>De syndicus legt minstens om de vijf jaar een balans met mogelijke lastenbezuinigingen (plaatsen in concurrentie, heronderhandelingen, enz...) voor aan de Raad van Mede-eigendom.</p> <p>Op vraag van de Raad van Mede-eigendom stelt hij een tabel samen met de vloeibare energieverbruiken, consulteerbaar op het moment van controle der rekeningen.</p> <p>Hij respecteert de verlooptermijnen van leveranciersvoorwaarden ; hij stelt een evaluatiecontrolesysteem op voor de prijzen van contracten en de opvolging van schadegevallen.</p> <p>Hij respecteert en stelt een proces op voor het invorderen van onbetaalde voorschotten.</p>



ANDERE KENMERKEN	DETAILS
<p>- Detaillering van uitnodiging, dagorde en proces verbaal van algemene vergaderingen (Punt 1.4.)</p>	<p>De geplaatste vragen op de dagorde worden gepreciseerd en zo nodig afgescheiden ; de vragen onder het punt diversen kunnen niet vatbaar zijn aan een toepasbare beslissing; de noodzakelijke meerderheden worden steeds vermeld ; de documenten noodzakelijk voor een beslissing worden steeds bijgevoegd.</p> <p>Het procesverbaal ondertekend door alle leden van het bureau en vergezeld van eventuele bemerkingen van de leden van het bureau , wordt verdeeld aan alle mede-eigenaars met de vermelding dat betwistingen onder de bevoegdheid vallen de Vrederechter.</p> <p>Het procesverbaal maakt melding aan de mede-eigenaars over de mogelijkheid tot kosteloze inzage van de aanwezigheidslijst van de Algemene Vergadering</p>

