

FORMAT PROCEDURE SERVICEKOSTEN

Doel: Het administreren van kosten en voorschotbetalingen inzake aan huurders/gebruikers te leveren diensten op basis van met deze afgesloten huurovereenkomsten

Procesdirecteur vastgoed (bestuurder): Gebouwadministrateur

Wanneer: Gedurende een overeengekomen huurperiode

Referentie: stroomschema Servicekosten, kostenopstelling, financiële aansluiting, afrekening servicekosten, begeleidende huurders/gebruikersbrief.

Proces	Toelichting	Verantwoordelijk
Registreren	Het systematisch verwerken van ontvangen facturen van crediteuren.	Gebouw administrateur
Afrekenen	Het periodiek afrekenen van kosten en voorschotten met huurders/gebruikers binnen 4 maanden na afloop van de boekingsperiode.	Gebouw administrateur
Bijstellen	Het aanpassen van de door de huurders/gebruikers te betalen voorschotten op basis van een afrekening of naar aanleiding van een prognose.	Gebouw administrateur

Werkinstructie	Toelichting	Verantwoordelijk
Registreren inkomende facturen	1.1 Alleen facturen die voor het betreffende tijdvak in relatie gebracht kunnen worden met een afgesloten en ondertekend onderhoudscontract of serviceabonnement mogen als servicekosten worden aangemerkt worden en worden ingeboekt.	Gebouw administrateur
	Daarbij geldt als voorwaarde dat <ul style="list-style-type: none"> - de kosten gebudgetteerd zijn - dat deze budgetten eerder aan de huurders/gebruikers gecommuniceerd zijn. 	Gebouw administrateur Technisch Beheerder
	1.2 Facturen afkomstig uit andere tijdvakken of administraties, waaronder die van de directeur vastgoed (bestuurder) van het object, mogen niet zonder voorafgaande goedkeuring van de vastgoedmanager worden verwerkt.	Gebouw administrateur

	<p>1.3 Alle nieuw af te sluiten onderhoudscontracten of serviceabbonementen worden door de Technisch Beheerder geïnitieerd en ondertekend, waarna deze worden gecontroleerd en ingevoerd door de Gebouw administrateur. Na invoer draagt de Gebouw administrateur zorg voor verzending naar de betreffende relatie en interne verspreiding.</p> <p>1.4 In het geval dat het contractstuk niet ingevoerd kan worden, wordt de vastgoedmanager hierover geïnformeerd. Deze beoordeelt de situatie en sluit zonedig e.e.a. kort met de directeur vastgoed (bestuurder) van het object.</p>	Technisch Beheerder
Maken van een kostenopstelling	<p>2.1 Per kalenderjaar worden de geboekte kosten per object gerubriceerd en gecontroleerd op volledigheid. Dit moet blijken uit de termijnfacturen en de werkelijke verbruikscijfers c.q. meterstanden.</p> <p>2.2 Bij onvolledigheid wordt de leverancier gevraagd de ontbrekende gegevens alsnog na te sturen.</p> <p>2.3 De kostenopstelling met de geboekte en gefactureerde voorschotten worden daarna ter goedkeuring voorgelegd aan de Controller. Deze draagt zorg voor de financiële aansluiting met het grootboek. De Controller kan aan zijn goedkeuring voorwaarden in de vorm van nog te nemen acties verbinden.</p> <p>2.4 Afboekingen of overboekingen zijn niet toegestaan, anders dan na goedkeuring van de Vastgoedmanager.</p>	<p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p> <p>Controller</p> <p>Vastgoedmanager</p>
Opstellen van een afrekening	<p>3.1 Het opstellen van een afrekening kan pas plaatsvinden nadat de door de Controller gestelde acties zijn afgewikkeld.</p> <p>3.2 De afrekening voorziet in een specificatie van alle met een gebruiker van het vastgoed (huurder, of directeur vastgoed (bestuurder) in geval van leegstand) te verrekenen servicekosten. De afrekening geeft inzicht in de verschillen met de begrote kosten en bevat tevens een prognose voor het daarop volgende jaar. De prognose wordt tezamen met de Technisch Beheerder opgesteld.</p> <p>3.3 De afrekening is definitief na goedkeuring door de directeur vastgoed (bestuurder) en de Vastgoedmanager en na verwerking en facturatie van de ons toekomende administratieve vergoeding.</p>	<p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p> <p>Controller</p>

<p>Presentatie van een afrekening</p>	<p>4.1 Een bijstelling van het voorschot vindt met terugwerkende kracht plaats tot aan het begin van de nieuwe boekingsperiode.</p> <p>4.2 De Gebouw administrateur ziet er op toe dat de afrekening en de bijstelling van de voorschotbetaling tijdig en correct in het systeem verwerkt worden en dat de facturen als bijlage bij de afrekening gevoegd zijn.</p> <p>4.3 De afrekening wordt met een verklarende brief aan alle (ex)huurders/gebruikers verstuurd, direct of zo spoedig nadat de afrekening administratief verwerkt is door opboeking in de debiteurenadministratie.</p> <p>4.4 De verklarende brief wordt ondertekend door de Vastgoedmanager. De brief voorziet in het beantwoorden van eventuele vragen en motiveert een eventuele aanpassing van het door de huurder te betalen voorschot.</p> <p>4.5 In bijzondere situaties kunnen kopieën worden ingesloten van de geboekte facturen.</p> <p>4.6 De afrekening wordt met een betalingsachterstand van de huurder verrekend en/of daarna uitbetaald. Indien de huurder een machtiging voor automatische incasso heeft afgegeven, wordt het saldotekort per eerstvolgende mogelijkheid geïncasseerd.</p>	<p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p>
<p>Afhandelen van vragen</p>	<p>5.1 Na verzending van de afrekening worden vragen binnen 2 weken na ontvangst afgehandeld. Voor zover nodig vindt intern overleg plaats met de Vastgoedmanager en Technisch Beheerder.</p> <p>5.2 Na overleg met de Vastgoedmanager kan besloten worden de huurder van betaling vrij te stellen zolang de vragen niet afdoende beantwoord zijn of kunnen worden.</p>	<p>Gebouw administrateur</p> <p>Gebouw administrateur</p>
<p>Intern overleg</p>	<p>6.1 Eens per kwartaal vergelijkt de Controller de geboekte kosten met de gefactureerde voorschotten om de Vastgoedmanager te kunnen adviseren om de voorschotten tussentijds aan te passen, dan wel voor bepaalde objecten de afrekening eerder te presenteren.</p> <p>6.2 De Controller zal eens per 6 maanden opgave doen en advies uitbrengen van de wel verrekende, maar nog niet betaalde facturen (PM posten).</p> <p>6.3 Alle uitzonderingen op deze procedure worden door de Controller aan de Directeur Vastgoed gerapporteerd.</p>	<p>Controller</p> <p>Controller</p> <p>Controller</p>

	<p>6.4 Het voorstel tot aanpassing of wijziging van bestaande overeenkomsten met leveranciers of crediteuren wordt door de Technisch Beheerder gedaan en heeft zowel de goedkeuring nodig van de Vastgoedmanager en de Gebouw administrateur.</p>	Vastgoedmanager
Extern overleg	<p>7.1 Voor zover daartoe de mogelijkheid bestaat, worden de contractprijzen jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de met de leverancier gemaakte afspraken. In dat kader worden de leveranciers jaarlijks in de maand december geïnformeerd over de toegestane verhoging. Deze toegestane verhoging volgt uit een beheerinstructie of wordt vastgesteld na goedkeuring van de Directeur Vastgoed.</p> <p>7.3 Als tussentijds een onderhoudscontract of serviceabonnement moet worden aangepast, maar ook als incidenteel serviceonderhoud uitgevoerd moet worden, welke een aanmerkelijke budgetoverschrijding tot gevolg kan hebben, dan dienen de huurders/gebruikers vooraf hierover te worden geïnformeerd.</p> <p>7.4 Een voorstel tot uitbreiding of beperking van het dienstenpakket heeft een voorafgaande goedkeuring nodig van alle huurders/gebruikers.</p>	<p>Gebouw administrateur</p> <p>Technisch Beheerder</p> <p>Vastgoedmanager</p> <p>Vastgoedmanager</p>