Amsterdam, 13 november 2024

Aan: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Directie Wonen
Van: Bestuur Federatie Huurders in de Commerciële Sector (Janhuib Blans)
Betreft: Reactie op de internetconsultatie Regeling servicekosten

Geachte,

De Federatie Huurders Commerciële Sector is het op alle hoofdlijnen eens met het voorstel en ziet het als een huurdersvriendelijk voorstel.
Het biedt de huurder veel zekerheden en voordelen ten opzichte van de huidige situatie. De normen en de maximering van de administratiekosten zijn een vooruitgang. Mits ze worden gehandhaafd en niet als "richtsnoer" worden gehanteerd. Gezien de consequente asymmetrie in de machtsverhoudingen tussen verhuurders en huurders zou dat betekenen dat normen als "richtlijnen" hanteren leidt tot loslaten van de normen, zeker in de commerciële sector.
De wetswijziging ondersteunt ook gemeenten bij de uitvoering van de Wet goed verhuurderschap (WGV), die sinds juli 2023 van kracht is. Door de wettelijke afbakening van servicekosten kunnen gemeenten gerichter handhaven bij misstanden en onterechte kosten. Gemeenten kunnen zelf bepalen hoe hoog de boete voor overtreding moet zijn.
Wat ons charmeert is dat de Huurcommissie ook het *voorschotbedrag* van alle servicekosten mag beoordelen voordat de eindafrekening komt. Ze zijn dus niet beperkt tot de kosten voor gas, water en licht met een *eigen* meter.
Voor huurders wordt het gemakkelijk om *samen* een klacht over de servicekosten in te dienen bij de Huurcommissie. Ook het limiteren van posten die als servicekosten kunnen worden opgevoerd is een vooruitgang.

De nieuwe regeling lost evenwel een aantal zaken niet op en daar wijzen we hieronder op.

Ervaringen in de huurderspraktijk
De Federatie Huurders in de Commerciële Sector heeft op 12 november j.l. in een werkbijeenkomst met leden van de achterban de internetconsultatie over de wijze van berekening en maximering van de servicekosten voor woonruimten aan de orde gesteld en reacties uit de praktijk opgehaald die wij hier melden.

Overlegwet
Wat ontbreekt in het voorstel is de visie dat ook na invoering van de nieuwe regels, versterking van de Overlegwet (WOHV) nodig is. Dat overleg is de eerste stap in het handhavingsproces. Ook is het de tafel om door huurders gewenst maatwerk (binnen de limitering) af te spreken.
Steeds blijft nodig deze vragen te stellen:

- zijn de diensten in overleg overeengekomen en
- qua inhoud voldoende beschreven
- om op uitvoering gecontroleerd te kunnen worden?

Par.5 Toezicht, beveiliging en vuil

Postadres | Purperhoedenveem 98 | 1019 HM Amsterdam | secretariaat@federatiehcs.nl

Aan het woud van functienamen komt in de nieuwe regels een einde. Of daarmee de huidige situatie gesaneerd wordt is aan de huurdersorganisaties om te controleren. Handhaving moet op signaal en initiatief van huurders en hun organisaties worden ingesteld. Een forse voorlichtingscampagne met de wijzigingen gaan toelichten. De FHCS is daarmee reeds begonnen.

Huidige situatie:"Huismeester", "Coördinator op locatie", "Communitymanager", "Locatiemanager", "(Buurt) conciërge", "Wijkbeheerder", zijn allemaal **functies die huurders onderling verwisselbaar tegenkomen in servicekostenafrekeningen** die vallen onder deze paragraaf. Soms verandert de benaming van het ene jaar op het andere, soms blijken verschillende functies onder de post huismeester te zijn gefrommeld.

Een aantal zaken verandert niet door de verbeterde regels

Voor zover er al een taakomschrijving van dienstverleners is, valt de controle op de uitvoering toe aan de vastgoedeigenaar of de -beheerder. Verhuurders vermelden geen KPI's over deze diensten. Toetsing van te besteden tijd en van kwaliteit **is ook in de nieuwe situatie** niet mogelijk voor huurdersorganisaties. **Een logboek van werkzaamheden is voor huurders niet beschikbaar.**

Huidige situatie: Begrippen als "Communitymanager", "Activiteitenleider", "Host(ess)" komen bewoners van seniorenflats als faits accomplis tegen bij het ondertekenen van hun huurcontract. Verplichte nering dus. Over opleiding, competenties, bejegening zijn geen standaarden geformuleerd. Aansturing gebeurt door laag gekwalificeerd en voortdurend wisselend personeel van de vastgoedbeheerder/eigenaar, en zeker niet door de betalers van de servicekosten, de huurders. In een ons bekend geval is het slechts na lange tijd protesteren gelukt een door de vastgoedbeheerder aangestelde Communitymanager kwijt te raken en de post te schrappen.

Aansturing door huurdersorganisaties van dienstverleners moet gewoon worden in huurdersland. Werkgever kan de beheerder of een uitzendbureau zijn, huurders zijn opdrachtgever. Zij betalen. Daarvoor is versterking van de WOHV nodig.

De toerekening van kosten voor een huismeester volgens de formule **70% voor huurders, 30% verhuurder** vereist het bijhouden van een door huurders te controleren *logboek.*
Hiervan is slechts bij uitzondering sprake. Als blijkt dat 30% van de ingehuurde (deel)tijd aantoonbaar onvoldoende is om beheerstaken uit te voeren, strandt de onderhandeling over een oplossing doordat uitbreiding van de aanstelling ook uitbreiding van het absolute aantal uren ten koste van de huurders het gevolg is.
De verdelingsformule voor kosten van de dienstverlener moet regelmatig onderhandelbaar zijn.
Een logboek van uitgevoerde werkzaamheden dient voor huurders beschikbaar te zijn. In de praktijk is de huismeester in zijn werk afhankelijk van het functioneren van de beheerder en

diens ‘back office’. Uit bestudering van het logboek door de huurdersorganisatie moet blijken of de beheerder zijn werk goed doet. Daarvoor is versterking van de WOHV nodig.

Controle op de uitvoering van schoonmaak vindt vaak onvoldoende plaats zo meldt onze achterban. Het contract met de schoonmaakpartij mag veelal niet worden ingezien (“bedrijfsgevoelige informatie”). De huismeester heeft doorgaans geen mandaat om de schoonmaakpartij opdrachten te geven, hij/zij wordt er door huurders wel op aangekeken. Huurders kunnen wel een “schouw” aanvragen om op achterstallige schoonmaak te wijzen. Veelal leidt dat tot een “extra schoonmaakbeurt op regie” op de servicekostenafrekening, terwijl extra kosten worden veroorzaakt door uitgebleven controle en bespaarde uren door de beheerder.
Op sommige facturen van leveranciers wordt vermeld “overeenkomstig contract” maar huurders en hun organisatie krijgen geen inzicht in het contract.
Inzicht in het contract met de schoonmaakpartij en andere leveranciers moet gewoonte worden, oplossen van achterstallige schoonmaak is voor rekening van de beheerder. Gezien de slechte aansturing en controle op de uitvoering ligt het voor de hand om beheerszaken (uiteraard alleen na overleg en met instemming van de huurders) aan de huurders over te dragen, een vergelijking met de Wooncoöperatie komt in gedachten.

Aan controle op facturen zijn huurdersorganisaties veel tijd kwijt. Vaak gaat het ter beschikking stellen van de facturen goed en zonder problemen. (Hieronder twee uitzonderingen). Het probleem zit ‘m in **controle op de versleuteling** als er meerdere partijen zijn in het complex, denk aan commerciële partijen in de plint van een complex of gemengde complexen met VVE. Van beheerders mag hiervoor een voor huurders inzichtgevend voorstel verwacht worden. Op inzage in bedrijfsgegevens mag geen taboe rusten. Hier wringt nogal eens de schoen.

Voorbeelden

1. Hoe kunnen huurders controleren of de hen toegezonden facturen voor tuinonderhoud niet het hele onderhoud bekostigen als daarvan op de facturen niets blijkt? Bij navraag zegt de beheerder dat de andere partijen eigen rekeningen van de tuinfirma hebben ontvangen. Of dat het huurcontract met andere partijen in het complex inclusief de kosten is die bij woninghuurders exclusief is. Dat is niet controleerbaar.
2. Voor elektra dat (op verschillende plaatsen) in het complex wordt afgenomen uit de gemeenschappelijke ruimtes door aannemers bij langdurige (verduurzamings- of onderhouds-) werkzaamheden is niets geregeld, wordt nooit opgave aan huurders voor gedaan, maar wel via SSK door huurders betaald. Zeker bij bouwliften, schuurmachines, aansluiting bouwkeet, betonmolens gaat het om aanzienlijke bedragen die niet gespecificeerd worden. Hiervoor bestaat geen afdoende regeling in de gemoderniseerde wet. De kosten zo op het bord van de huurders, de verhuurder berekend er zijn percentage administratiekosten over. Een gelijktijdige aanpassing van de WOHV kan dit soort problemen mogelijk bespreekbaar maken.

Een servicekostenafrekening met accountantsverklaring, betaald als deskundige conform artikel 5d lid 2 en 3 van de WOHV zou voor alle partijen gunstig zijn. En de bereidheid toe te treden tot het bestuur van een huurdersorganisatie bevorderen.

Een geval apart?

Een van onze aangeslotenen, een al jaren bestaande huurdersorganisatie, krijgt van een beheerder, nadat de huurdersorganisatie zich tegen onheldere plannen heeft verzet, te horen dat hij de huurdersorganisatie niet erkent en dien tengevolge weigert hij facturen beschikbaar te stellen om de servicekostenafrekening mee te onderbouwen.

In een ander geval blijkt de nieuwe beheerder onbekend te zijn met het feit dat opvolging van het contact met de georganiseerde huurders valt onder "overgang van onderneming".
Overigens zijn alle individuele huurders gerechtigd onderliggende facturen op te vragen. Ons advies luidt dan ook de individuele huurders op te roepen dit te doen.

Inkoop

Enkele huurders in onze achterban wonen in een van twee identieke torens, identiek qua bouw, geschiedenis en bewoning. Zij rapporteren twee zeer uiteenlopende elektra rekeningen voor de gemeenschappelijke ruimten, in dezelfde tijd afgesloten. De huurdersverenigingen stelden vast dat voor een van de torens een zeer ongunstig contract is afgesloten. De inkopende beheer geeft niet thuis.
Betrek huurders bij de keuze tussen tenminste drie offertes. Dit sluit aan bij aanbestedingsregels. Hiervoor is versterking van de WOHV nodig.

Roerend of onroerend goed en afschrijvingstermijn

Richtlijnen zijn nodig over de vraag of **camera**'s roerend of aanhorig onroerend goed zijn. Onze opvatting is dat, als ze deel uitmaken van een beveiligingssysteem *onroerend door bestemming* zijn. Onderhoud en stroomverbruik vallen dan wel onder de SKK, aanschaf en vervanging niet.
Richtlijnen zijn nodig voor transparantie over de opbrengst en verrekening van **zonnepanelen** voor gemeenschappelijke functies. Of zonnepanelen volgens artikel 3:3 BW roerend of onroerend zijn, speelt voor berekening van SSK een rol. Als onroerend goed maken ze deel uit van de huur. Meerdere aanwezigen rapporteren geen inzicht te krijgen in de opbrengst van de panelen.

Kosten voor gebruik van een **ontmoetingsruimte** zitten voortaan in de huur. Alleen de redelijke servicekosten voor onderhoud en exploitatie mogen worden doorberekend. Hier geldt wat hierboven over controle op werkzaamheden is geschreven.

Tot Slot

De Federatie Huurders in de Commerciële Sector is blij met de inzet van het ministerie om misbruik en onduidelijkheid rond servicekosten te bestrijden. Daarvoor is ook versterking van de positie van huurders en hun organisaties nodig.

Met vriendelijke groet,
Bestuur FHCS.

Postadres | Purperhoedenveem 98 | 1019 HM Amsterdam | secretariaat@federatiehcs.nl