

# SKN- Keurmerk

**De weg naar Transparante,  
Correcte, Duidelijke en Duurzame  
servicekosten**

Datum: 31.03.2020 / Versie: 1.3

# Het kwaliteitskeurmerk voor servicekosten van kantoorgebouwen

## SKN-Keurmerk

Servicekosten Nederland (afgekort SKN) biedt het kwaliteitskeurmerk voor de servicekosten van kantoorgebouwen. Het SKN-Keurmerk is een kwaliteitsoordeel over de servicekosten van kantoorgebouwen dat afkomstig is van een onafhankelijke, deskundige partij. In één oogopslag is voor de belanghebbenden bij een gebouw te zien of de vaststelling van servicekosten in orde is bevonden. Door het SKN-Keurmerk ontstaat voor zowel huurder als verhuurder een Transparante, Correcte, Duidelijke en Duurzame verrekening van de servicekosten, waarbij duidelijk rekening wordt gehouden met het milieu.

## Waarom het SKN-Keurmerk?

De wereld verandert in steeds sneller tempo. Het SKN-Keurmerk helpt de commerciële vastgoedmarkt mee te bewegen met de veranderingen via servicekosten. Denk aan hedendaagse vraagstukken als Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, Klimaatverandering en Verduurzaming, Compliance, Digitalisering en Kostenreductie; ze hebben allemaal raakvlakken met de servicekosten. Een gebouw met het SKN-Keurmerk kan de toets voor dit soort vraagstukken over servicekosten doorstaan.

Het overeengekomen pakket aan bijkomende leveringen en diensten is géén statisch gegeven maar dient voortdurend in beweging te zijn. Onder het SKN-Keurmerk gebeurt dit. In samenwerking met alle betrokkenen wordt continu aan verdere optimalisering van het bestaande pakket aan leveringen en diensten gewerkt. Hierbij rekening houdend met de specifieke kenmerken van het betreffende gebouw. Een duidelijke win-win situatie voor alle betrokkenen.

## De voordelen van het SKN-Keurmerk

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste voordelen van het SKN-Keurmerk schematisch weergegeven:

Voordelen SKN=Keurmerk	Huurder	Verhuurder
Onder het SKN-Keurmerk zijn servicekosten aantoonbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transparant:</b> 100% openheid aangaande alle onderliggende servicekosten informatie;</li> <li>• <b>Correct:</b> in overeenstemming met afspraken uit de huurovereenkomst en wet- en regelgeving;</li> <li>• <b>Duidelijk:</b> geen misverstanden tussen huurder en verhuurder over toegepaste spelregels;</li> <li>• <b>Duurzaam:</b> waar mogelijk wordt rekening gehouden met het milieu.</li> </ul>	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk <b>geen discussie</b> over de inhoud van servicekostenafrekeningen. Gesprekken aangaande servicekosten gaan over optimalisering van het bestaande pakket en reducering van het energieverbruik (energiebesparingsplicht/verduurzaming).	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk ontvangen huurder en verhuurder <b>jaarlijks aanbevelingen</b> aangaande verdere optimalisering van de servicekosten.	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk ontstaat een perfect bij het gebouw passend pakket aan bijkomende leveringen en diensten tegen een marktconforme prijs. Dit leidt tot <b>verhoging</b> van de <b>huurders-tevredenheid</b> (huidige huurders) en een <b>betere verhuurbaarheid</b> (potentiële huurders).	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk verkrijgt huurder <b>inzicht in haar energieverbruiksgegevens</b> . Dit vormt de basis van bewustwording van de eigen energie-footprint en van gerichte energiereductie.	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk hebben huurder en verhuurder een <b>objectieve spreekbuis</b> . SKN kijkt op gebouwniveau mee naar de mogelijkheden. Hiermee worden suboptimale situaties, die de belangen van één partij te sterk dienen, voorkomen en kunnen verduurzamingsmogelijkheden in alle redelijkheid tussen partijen worden besproken.	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk ontstaat <b>brede verbinding</b> tussen huurder en verhuurder/beheerder. Gezamenlijk wordt gezocht naar continue verbetering/optimalisatie van de bijkomende leveringen en diensten. Gezamenlijk wordt het beste resultaat behaald.	✓	✓

De voordelen van het SKN-Keurmerk zijn voor huurder en verhuurder bijna identiek. Dit laat zien dat er een duidelijk gezamenlijk doel is. Dit doel wordt belichaamd door het SKN-Keurmerk: gezamenlijk tot het beste resultaat komen!

## De kernwaarden van het SKN-Keurmerk

Het SKN-Keurmerk is gebaseerd op de kernwaarden Transparantie, Correctheid, Duidelijkheid en Duurzaamheid. Deze waarden vormen de basis van ons denken en doen en zijn daarmee het fundament onder de dienstverlening van Servicekosten Nederland.

### Transparantie

Tussen huurder en verhuurder bestaat 100% openheid aangaande alle onderliggende servicekosteninformatie.

### Duidelijkheid

Servicekosten laten geen misverstanden ontstaan, tussen huurder en verhuurder, over toegepaste spelregels van Servicekosten Nederland.

### Correctheid

Servicekosten zijn in overeenstemming met afspraken uit de huurovereenkomst en geldige wet- en regelgeving (compliance).

### Duurzaamheid

Het in evenwicht brengen van mens, milieu en economie (oftewel People, Planet, Profit), zodat een kringloop ontstaat, die oneindig vol te houden (sustainable) is.

## Onze zeven kostencategorieën

Onder het SKN-Keurmerk worden de servicekosten per kostencategorie beoordeeld. Bij de beoordeling onderscheiden wij zeven kostencategorieën. Deze lichten wij graag op de rechterzijde van deze pagina toe.



### 1 Energie

Kosten voor het verbruik van elektriciteit, gas, water of andere energie (bijv. stadswarmte of WKO).

### 2 Onderhoud installaties en bouwkundige zaken

De kosten voor onderhoud, keuringen en eventuele inspectie. Ook werkzaamheden, die beschouwd worden als kleine herstellingen (zoals gering en dagelijks onderhoud in de zin van de wet) vallen onder de rubricering 'installatieonderhoud'. Kosten van bouwkundige zaken betreffen bijv. het vervangen van lampen en binnenschilderwerk in de algemene ruimten.

### 3 Receptie, huismeester en beveiliging

De kosten ten behoeve van de receptiediensten, huismeester en beveiligingsdiensten. De laatste kostenpost betreft alarmopvolging, brand- en sluitrondes en sleutelbeheer.

### 4 Terrein, groenonderhoud en vuilverwerking

Dit zijn kosten die samenhangen met onderhoud aan buitenterrein, een gemeenschappelijke tuin of groenvoorziening, zoals het maaien van gras en het snoeien van beplanting. Onder vuilverwerking wordt verstaan het afvoeren van vuil door bijv. het beschikbaar stellen van vuilniscontainers.

### 5 Schoonmaak, glasbewassing, gevelreiniging en sanitaire middelen

Dit zijn kosten die samenhangen met:

- a) Het schoonmaken van entrees, algemene ruimten trappenhuizen;
- b) De glasbewassing van de algemene ruimten en buitenpuien alsmede gevelreiniging;
- c) De sanitaire voorzieningen (handdoekautomaten, toiletpapier, zeep, etc. in algemene ruimten);
- d) Ongediertebestrijding.

### 6 Vaste lasten

Kosten voor de eventueel afgesloten glasverzekering en diverse gemeentelijke heffingen.

### 7 Administratiekosten

Voor de inkoop, het controleren van het geleverde dienstenpakket, het verzorgen van de administratie en het opstellen van de servicekostenafrekening wordt een administratievergoeding in rekening gebracht. Deze vergoeding bedraagt maximaal 5% van de werkelijke kosten.

## Alle kostencategorieën worden onderworpen aan een toetsing

### De SKN-Keurmerk toets

Servicekosten Nederland heeft per kostencategorie toetsingsnormen vastgesteld. Deze normen zijn gebaseerd op de vier eerder beschreven kernwaarden (transparant, correct, duidelijk en duurzaam). De te hanteren toetsingsnormen worden op de volgende pagina's op hoofdlijnen beschreven.

Om het SKN-Keurmerk te mogen voeren zijn een aantal normen verplicht. Het betreft hier de basisvereisten om te komen tot transparante, correcte, duidelijke en duurzame servicekosten. De overige gestelde normen worden getoetst en vervolgens genormeerd met 0 tot 3 sterren.

Indien een norm als onvoldoende wordt beoordeeld zal er een aanbeveling volgen met een duidelijk verbeterplan. Onder het SKN-Keurmerk ontstaat er verregaand inzicht in de kosten. In gezamenlijk overleg wordt er gestreefd naar optimale servicekosten voor het gebouw. Het SKN-Keurmerk geeft aan dat de servicekosten voldoen aan de kernwaarden. Vanuit dit gegeven kan er verder worden geoptimaliseerd.

#### Aanbeveling

Ja Er is nog een verbeterpunt/aanbeveling opgenomen in het jaarrapport.

Nee Er is geen verbeterpunt/aanbeveling opgenomen in het jaarrapport.

## Toetsingnormen per kostencategorie

### 1 Energie

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Transparant</b>			
TRA 1.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	Ja / Nee
TRA 1.2	Facturen (netbeheerder, toeleveranciers, meetinstantie) zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	
TRA 1.3	Energie- en verbruikgegevens (per gebruiker) zijn beschikbaar (standen 1/1 respectievelijk 31/12 sluiten aan op specificatie van het voorgaand jaar).		
TRA 1.4	Energielabel is beschikbaar.		
<b>Correct</b>			
COR 1.1	De in de afrekening verantwoorde kosten zijn onderbouwd middels facturen.		
COR 1.2	De in de afrekening verantwoorde kosten hebben betrekking op het tijdvak van de afrekening.		
COR 1.3	De in de afrekening verantwoorde kosten komen conform de gemaakte afspraken daadwerkelijk in aanmerking voor doorbelasting.		
COR 1.4	De gecontracteerde vermogens voor elektriciteit en gas/warmtelevering sluiten aan bij het feitelijk verbruik.		
COR 1.5	Energieaansluiting past bij het verbruiksprofiel van het gebouw.		
COR 1.6	Correcte toepassing van verplichte clustering energiebelasting bij meerdere aansluitingen in het gebouw/complex.	Wettelijk verplicht	
COR 1.7	Tarieven van toeleveranciers zijn marktconform (WKO: kosten zijn in overeenstemming met niet meer dan anders principe).		
COR 1.8	Specifieke afspraken over energiekosten en verdeling, uit de huurovereenkomst, worden correct verwerkt in de servicekostenafrekening.		
COR 1.9	Huurovereenkomst voorziet in toereikende afspraken aangaande de verdeling van energielasten.		
COR 1.10	Contracten met toeleveranciers worden om het jaar getoetst op marktconformiteit.		

## 1 Energie

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Duidelijk</b>			
DUI 1.1	Verdeelsleutels zijn duidelijk toegelicht en voorzien van een steekhoudende onderbouwing.		Ja / Nee
DUI 1.2	Specifiek verbruik: inzicht in verbruik per verdieping/gebruiker (tussenmeters).		
DUI 1.3	Algemeen verbruik: Toedeling op basis van aandeel gehuurd metrage/totaal metrage (conform NEN 2580) + factor gebaseerd op gebruikstijden/ gebruikprofiel.		
DUI 1.4	Verbruiksgegevens worden standaard op de servicekostenafrekening vermeld.		
<b>Duurzaam</b>			
DUU 1.1	Bij energielevering wordt zo veel als mogelijk gebruik gemaakt van duurzame energiebronnen en groene energie.		
DUU 1.2	Gebouw beschikt over adequaat energiemanagement.		
DUU 1.3	Verhuurder en huurder(s) zijn in gesprek over mogelijke energiebesparingsmogelijkheden uit EML en EDD rapportages (voldoen aan energiebesparingsplicht).	Wettelijk verplicht	



## 2 Onderhoud installaties en bouwkundige zaken

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Transparant</b>			
TRA 2.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	Ja / Nee
TRA 2.2	Facturen en werkbonden zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	
TRA 2.3	MJOP is beschikbaar.		
TRA 2.4	Keuringsrapporten zijn beschikbaar.		
<b>Correct</b>			
COR 2.1	De in de afrekening verantwoorde kosten zijn onderbouwd middels facturen.		
COR 2.2	De in de afrekening verantwoorde kosten hebben betrekking op het tijdvak van de afrekening.		
COR 2.3	De in de afrekening verantwoorde kosten komen conform de gemaakte afspraken daadwerkelijk in aanmerking voor doorbelasting.		
COR 2.4	Tarieven van toeleveranciers zijn marktconform.		
COR 2.5	Contracten met toeleveranciers worden om het jaar getoetst op marktconformiteit.		
COR 2.6	Voor de begrippen kleine herstellingen, gering dagelijks onderhoud in de zin van de wet en vernieuwing kleine onderdelen wordt aansluiting gezocht bij hetgeen bepaald in het besluit kleine herstellingen.		
<b>Duidelijk</b>			
DUI 2.1	De begrippen kleine herstellingen, gering dagelijks onderhoud in de zin van de wet en vernieuwing kleine onderdelen zijn nader tussen partijen uitgewerkt. Definities zijn over en weer helder.		
DUI 2.2	Verhuurder geeft bevestiging af dat planmatig onderhoud conform MJOB wordt uitgevoerd (geen achterstallig planmatig onderhoud).		
<b>Duurzaam</b>			
DUU 2.1	Het MJOP bevat ook verbetermaatregelen ten aanzien van duurzaamheid. Energiebesparingsplicht uit activiteitenbesluit milieubeheer wordt nageleefd.		
DUU 2.2	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een belangrijk toetsingscriterium.		

### 3 Receptie, huismeester en beveiliging

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Transparant</b>			
TRA 3.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	Ja / Nee
TRA 3.2	Facturen, werkbonden en opdrachtbevestigingen zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	
<b>Correct</b>			
COR 3.1	De in de afrekening verantwoorde kosten zijn onderbouwd middels facturen.		
COR 3.2	De in de afrekening verantwoorde kosten hebben betrekking op het tijdvak van de afrekening.		
COR 3.3	De in de afrekening verantwoorde kosten komen conform de gemaakte afspraken daadwerkelijk in aanmerking voor doorbelasting.		
COR 3.4	Tarieven van toeleveranciers zijn marktconform.		
COR 3.5	Contracten met toeleveranciers worden om het jaar getoetst op marktconformiteit.		
<b>Duidelijk</b>			
DUI 3.1	Indien veroorzaker bekend is worden de kosten van alarmopvolging huurder specifiek toegekend.		
DUI 3.2	De overige kosten worden verdeeld conform de verdeelsleutel, gehuurd metrage/totaal metrage.		
<b>Duurzaam</b>			
DUU 3.1	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een belangrijk toetsingscriterium.		

### 4 Terrein, groenonderhoud en vuilverwerking

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Transparant</b>			
TRA 4.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	Ja / Nee
TRA 4.2	Facturen, werkbonden en opdrachtbevestigingen zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	
<b>Correct</b>			
COR 4.1	De in de afrekening verantwoorde kosten zijn onderbouwd middels facturen.		
COR 4.2	De in de afrekening verantwoorde kosten hebben betrekking op het tijdvak van de afrekening.		
COR 4.3	De in de afrekening verantwoorde kosten komen conform de gemaakte afspraken, wet- en regelgeving daadwerkelijk in aanmerking voor doorbelasting.		
COR 4.4	Tarieven van toeleveranciers zijn marktconform.		
COR 4.5	Contracten met toeleveranciers worden om het jaar getoetst op marktconformiteit.		
<b>Duidelijk</b>			
DUI 4.1	Bij de kosten van vuilafvoer kan een korting worden verleend aan eventuele leegstand. Leegstand produceert geen vuil. Deze korting wordt toegepast indien kan worden aangetoond dat contract met toeleverancier ook daadwerkelijk is aangepast op basis van de ontstane leegstand.		
DUI 4.2	De overige kosten worden verdeeld conform de verdeelsleutel, gehuurd metrage/totaal metrage.		
<b>Duurzaam</b>			
DUU 4.1	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een belangrijk toetsingscriterium.		

## 5 Schoonmaak, glasbewassing, gevelreiniging en sanitaire middelen

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Transparant</b>			
TRA 5.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	Ja / Nee
TRA 5.2	Facturen, werkbonden en opdrachtbevestigingen zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	
<b>Correct</b>			
COR 5.1	De in de afrekening verantwoorde kosten zijn onderbouwd middels facturen.		
COR 5.2	De in de afrekening verantwoorde kosten hebben betrekking op het tijdvak van de afrekening.		
COR 5.3	De in de afrekening verantwoorde kosten komen conform de gemaakte afspraken, wet- en regelgeving daadwerkelijk in aanmerking voor doorbelasting.		
COR 5.4	Tarieven van toeleveranciers zijn marktconform.		
COR 5.5	Contracten met toeleveranciers worden om het jaar getoetst op marktconformiteit.		
<b>Duidelijk</b>			
DUI 5.1	Onder gevelreiniging wordt nadrukkelijk niet verstaan kosten in verband met coaten, impregneren en conserveren.		
DUI 5.2	De overige kosten worden verdeeld conform de verdeelsleutel, gehuurd metrage/totaal metrage.		
DUI 5.3	Werkprogramma's en frequenties zijn voor alle betrokkenen inzichtelijk.		
<b>Duurzaam</b>			
DUU 5.1	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een belangrijk toetsingscriterium.		

## 6 Vaste lasten

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Transparant</b>			
TRA 6.1	Facturen zijn beschikbaar.	Wettelijk verplicht	Ja / Nee
<b>Correct</b>			
COR 6.1	De in de afrekening verantwoorde kosten zijn onderbouwd middels facturen.		
COR 6.2	De in de afrekening verantwoorde kosten komen conform de gemaakte afspraken, wet- en regelgeving daadwerkelijk in aanmerking voor doorbelasting.		
COR 6.3	De in de afrekening verantwoorde kosten komen conform de gemaakte afspraken daadwerkelijk in aanmerking voor doorbelasting.		
<b>Duidelijk</b>			
DUI 6.1	Facturatie is, waar van toepassing, gebaseerd op door verhuurder verstrekte verbruikscijfers.		
<b>Duurzaam</b>			
DUU 6.1	Een aantal gemeentelijke heffingen zijn gekoppeld aan het waterverbruik. Verhuurder ondersteunt waterbeheersing voor het gebouw en rapporteert jaarlijks de verbruiksgegevens aan gemeentelijke instanties en aan gebruikers van het gebouw.		



## 7 Administratiekosten

Norm	Toetsing	Beoordeling	Aanbeveling
<b>Transparant</b>			
	N.V.T.		Ja / Nee
<b>Correct</b>			
COR 7.1	De in rekening gebrachte administratievergoeding is conform de gemaakte afspraken uit de huurovereenkomst.	Wettelijk verplicht	
COR 7.2	De in rekening gebrachte administratiekosten zijn marktconform.		
<b>Duidelijk</b>			
DUI 7.1	Voor de inkoop, het controleren van de te leveren diensten, het verzorgen van de administratie en het opstellen van de afrekening mogen administratiekosten worden gerekend. De administratievergoeding is vastgelegd in de huurovereenkomst.		
<b>Duurzaam</b>			
	N.V.T.		



## Stappenplan voor jaarlijkse SKN-toetsing

Servicekosten  
Nederland  
**Keurmerk**  
2019



### 1 Concept afrekening servicekosten

Verhuurder levert concept afrekening servicekosten aan voorzien van de volgende onderliggers:

- Specificatie van de servicekosten op factuurniveau;
- Servicekosten facturen;
- Contracten met toeleveranciers, betreffende de servicekosten;
- Meest recente NEN2580 meetstaat;
- Huurovereenkomsten + allonges van betrokken huurders;
- Energieverbruiksspecificaties;
- Energielabel;
- Gebouwbezetting (per huurder het metrage en het metrage van de leegstand);
- Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB).

### 2 Servicekosten Nederland verzorgt toetsing

Toetsing plus aanbevelingen/verbeterpunten.

### 3 Eindproduct Servicekosten Nederland toetsing

- Toetsingsrapport plus verbeterpunten/aanbevelingen;
- Jaarcertificaat.





Servicekosten  
**Nederland**

## Contactgegevens

Servicekosten Nederland adviseert en ondersteunt huurders én verhuurders van commercieel vastgoed.

**Servicekosten Nederland**

[info@servicekostennederland.nl](mailto:info@servicekostennederland.nl)

020 - 235 8000