

SKN- Keurmerk

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

Versie 2022

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?

Dewereldverandert 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"> • Transparant: 100% openheid aangaande alle onderliggende servicekosten informatie; • Correct: in overeenstemming met afspraken uit de huurovereenkomst en wet- en regelgeving; • Duidelijk: geen misverstanden tussen huurder en verhuurder over toegepaste spelregels; • Duurzaam: waar mogelijk wordt rekening gehouden met het milieu. 	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk geen discussie 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 jaarlijks aanbevelingen 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 verhoging van de huurders-tevredenheid (huidige huurders) en een beter verhuurbaarheid (potentiële huurders).	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk verkrijgt huurder inzicht in haar energieverbruiksgegevens . Dit vormt de basis van bewustwording van de eigen energie-footprint en van gerichte energiereductie.	✓	✓
Onder het SKN-Keurmerk hebben huurder en verhuurder een objectieve spreekbuis . 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 brede verbinding 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) Desanitaire 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

Voorde 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

SKN ontvangt de concept servicekostenafrekening met alle bijbehorende informatie en beoordeelt deze volgens een vast toetsingsprotocol. Na het bespreken en verwerken van eventuele bevindingen die uit het toetsingsprotocol naar voren komen, wordt de afrekening aangepast en definitief gemaakt. De te hanteren toetsingsnormen worden op de volgende pagina's in hoofdlijnen beschreven. Onder het SKN-Keurmerk worden de servicekosten per kostencategorie beoordeeld. Bij de beoordeling onderscheidt SKN zeven kostencategorieën.

Per kostencategorie worden de in rekening gebrachte kosten beoordeeld op de 4 kernwaarden:

- **Transparant:** tussen huurder en verhuurder bestaat 100% openheid aangaande alle onderliggende servicekosteninformatie;
- **Correct:** servicekosten zijn in overeenstemming met afspraken uit de huurovereenkomst en geldende wet- en regelgeving (compliance);
- **Duidelijk:** de servicekosten laten geen misverstanden ontstaan tussen huurder en verhuurder als de SKN-spelregels worden toegepast;
- **Duurzaam:** het in evenwicht brengen van mens, milieu en economie (ofwel People, Planet, Profit), zodat een kringloop ontstaat die oneindig vol te houden (sustainable) is.

Beoordeling

De toetsingscriteria worden beoordeeld met "ja", "nee" of "niet van toepassing". Indien er een bevinding is bij een toetsingscriteria dan wordt deze beoordeeld met "ja" en nader toegelicht. Het toetsingsprotocol is het gedetailleerde en uitgewerkte controledocument en vormt het naslagwerk en de verantwoording voor de uitgevoerde keurmerktoets. De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen uit het toetsingsprotocol vatten wij samen in het SKN-Keurmerk rapport welke separaat wordt aangeleverd en kan worden meegezonden aan huurders tezamen met de definitieve servicekostenafrekening.

Toetsingnormen per kostencategorie

1 Energie

Norm	Toetsing	Beoordeling	Bevinding
Transparant			
TRA 1.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
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.		
Correct			
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 periodiek getoetst op marktconformiteit.		

1 Energie

Norm	Toetsing	Beoordeling	Bevinding
Duidelijk			
DUI 1.1	Verdeelsleutels zijn duidelijk toegelicht en voorzien van een steekhoudende onderbouwing.		
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.		
Duurzaam			
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).		
DUU 1.4	Voor elk Nederlands kantoorgebouw geldt vanaf 1 januari 2023 een verplicht Energielabel C of beter. Het getoetste gebouw voldoet hier reeds aan.		
DUU 1.5	Toeleveranciers ondersteunen maatschappelijk verantwoord ondernemen.		

2 Onderhoud installaties en bouwkundige zaken

Norm	Toetsing	Beoordeling	Bevinding
Transparant			
TRA 2.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
TRA 2.2	Facturen en werkbonden zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
TRA 2.3	MJOP is beschikbaar.		
TRA 2.4	Keuringsrapporten zijn beschikbaar.		
Correct			
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	Contracten met toeleveranciers worden periodiek getoetst op marktconformiteit.		
COR 2.5	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.		
Duidelijk			
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 aan dat het benodigde planmatig onderhoud naar behoren wordt uitgevoerd.		
Duurzaam			
DUU 2.1	Toeleveranciers ondersteunen maatschappelijk verantwoord ondernemen.		
DUU 2.2	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een toetsingscriterium.		

3 Receptie, huismeester en beveiliging

Norm	Toetsing	Beoordeling	Bevinding
Transparant			
TRA 3.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
TRA 3.2	Facturen, werkbonden en opdrachtbevestigingen zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
Correct			
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	Contracten met toeleveranciers worden periodiek getoetst op marktconformiteit.		
Duidelijk			
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.		
Duurzaam			
DUU 3.1	Toeleveranciers ondersteunen maatschappelijk verantwoord ondernemen.		
DUU 3.2	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een toetsingscriterium.		

4 Terrein, groenonderhoud en vuilverwerking

Norm	Toetsing	Beoordeling	Bevinding
Transparant			
TRA 4.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
TRA 4.2	Facturen, werkbonden en opdrachtbevestigingen zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
Correct			
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	Contracten met toeleveranciers worden periodiek getoetst op marktconformiteit.		
Duidelijk			
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.		
Duurzaam			
DUU 4.1	Toeleveranciers ondersteunen maatschappelijk verantwoord ondernemen.		
DUU 4.2	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een toetsingscriterium.		
DUU 4.3	De afvalverwerking gebeurt op een zo'n duurzaam mogelijke wijze.		

5 Schoonmaak, glasbewassing, gevelreiniging en sanitaire middelen

Norm	Toetsing	Beoordeling	Bevinding
Transparant			
TRA 5.1	Contracten met toeleveranciers zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
TRA 5.2	Facturen, werkbonden en opdrachtbevestigingen zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
Correct			
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	Contracten met toeleveranciers worden periodiek getoetst op marktconformiteit.		
Duidelijk			
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.		
Duurzaam			
DUU 5.1	Toeleveranciers ondersteunen maatschappelijk verantwoord ondernemen.		
DUU 5.2	De schoonmaak in het gebouw gebeurt met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.		
DUU 5.3	Bij de keuze voor een bepaalde leverancier is de reisafstand naar het object een toetsingscriterium.		

6 Vaste lasten

Norm	Toetsing	Beoordeling	Bevinding
Transparant			
TRA 6.1	Facturen zijn beschikbaar (wettelijk verplicht).		
Correct			
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.		
Duidelijk			
DUI 6.1	Facturatie is, waar van toepassing, gebaseerd op door verhuurder verstrekte verbruikscijfers.		
Duurzaam			
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	Bevinding
Transparant			
	N.V.T.		
Correct			
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.		
Duidelijk			
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.		
Duurzaam			
	N.V.T.		

Stappenplan voor jaarlijkse SKN-toetsing

Servicekosten
Nederland
Keurmerk
2021



1 Concept afrekening servicekosten

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

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

2 Eindproduct Servicekosten Nederland toetsing

Het SKN-Keurmerk rapport geeft u:

- 1) een duidelijk inzicht in de uitgevoerde toetsingswerkzaamheden;
- 2) overzicht van de belangrijkste aanpassingen die er zijn gemaakt op de concept afrekening;
- 3) een overzicht van de definitieve servicekosten voorzien van een vergelijk met het voorgaande jaar en waar nodig van een duidelijke toelichting;
- 4) een agenda met daarin de belangrijkste punten ter verdere optimalisatie van de servicekosten.

Contactgegevens

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

Servicekosten Nederland
info@servicekostennederland.nl
020 - 235 8000