

## INSPRAAKREACTIE CONSULTATIE

ter attentie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

**betreft: wijziging Burgerlijk Wetboek en wijziging Besluit servicekosten in verband met de herziening van servicekosten**

datum: 11 december 2023

---

### Aanleiding

IVBN heeft kennisgenomen van de internetconsultatie. De wijziging van het Burgerlijk Wetboek en Besluit servicekosten (hierna: Wijzigingen) heeft als doel duidelijkheid te creëren met betrekking tot de vraag welke mogelijkheden servicekosten straks bieden om kosten aan huurders door te belasten. Dit om het oneigenlijk gebruik van servicekosten te voorkomen. De wettelijke mogelijkheden worden met deze Wijzigingen afgebakend. Hiermee worden excessen via hoge/onterechte servicekosten bovenop de kale huurprijs door verhuurders voorkomen. Dit is het beoogde effect van de minister.

IVBN Woningbeleggers kunnen zich hierin vinden (mits onze toevoegingen worden overgenomen). Momenteel zijn ondanks het huidige Besluit servicekosten een hele uitwerking geeft bepaalde onderdelen nog onduidelijk. Het is voor IVBN Woningbeleggers niet altijd duidelijk in hoeverre bijkomende kosten die geen servicekosten zijn doorbelast mogen worden. IVBN Woningbeleggers zijn voor meer duidelijkheid.

Voor IVBN Woningbeleggers zijn servicekosten positief. Zij dragen bij aan de voorzieningen in het gebouw en daarmee het wooncomfort. Het zijn werkelijk gemaakte kosten voor zaken en diensten die door de verhuurder aan de huurder worden geboden en worden doorbelast. Dit betekent dat het puur om een doorbelasting gaat. IVBN Woningbeleggers vinden het kwalijk dat excessen bestaan waarin servicekosten als verdienmodel worden gezien. Wetgeving die deze excessen tegengaat, juicht IVBN toe. **Alle servicekosten opgevoerd door IVBN Woningbeleggers zijn uitsluitend om kosten te dekken.**

De Wijzigingen raken de belangen van de achterban van IVBN. Daarom reageren wij op deze consultatie. Hieronder wordt een aantal verbetervoorstellen gedaan om een robuuste toekomstgerichte methodiek te ontwikkelen met ruimte voor innovatie/vernieuwing passend binnen de beoogde effecten van de minister. Dit is nodig omdat anders veel vernieuwende voorzieningen niet meer gerealiseerd zullen worden, terwijl huurders daaraan wél behoefte hebben. Dit klemmt temeer omdat de Wet betaalbare huur (indien deze wordt aangenomen) de ruimte beperkt om deze kosten te kunnen dekken vanuit de kale huur.

### Gevraagde toevoegingen

IVBN verzoekt de volgende toevoegingen op te nemen aan de voorliggende lijst met kostenposten die vallen onder servicekosten.

- 1) Het mogen doorbelasten van onderhoud- en beheerskosten voor (semi-)openbare binnen- en buitentuinen;
- 2) Het moderniseren van de huismeester via:
  - i) Verschuiven van arbeid naar arbeid door diensten;
  - ii) een community manager (ander soort taken).

- 3) Het doorbelasten van onderhoudskosten van een Warmte Koude opslag (hierna: WKO) richting huurders in de servicekosten;

Verder roept IVBN op om:

- 4) Een loket voor verhuurders te openen bij de Huurcommissie om servicekosten te toetsen;
- 5) Jaarlijks een overleg in te plannen met verhuurders om innovaties en bijkomende kosten te bespreken en indien nodig het Besluit servicekosten daarop aan te passen;
- 6) Bij de modernisering van het Woningwaarderingstelsel voldoende punten toe te kennen aan gemeenschappelijke binnen- en buitenruimten. Ondersteunde applicaties voor reserveren van deze ruimten dienen via de servicekosten doorbelast te mogen worden.

**Argumenten**

*Ad 1 Het doorbelasten van onderhouds- en beheerkosten van (semi-) openbare binnen- en buitentuinen (hierna: tuinen).*

IVBN Woningbeleggers vragen om deze categorie toe te voegen aan de lijst en daarmee deze kosten te mogen doorbelasten via de servicekosten. Daar zijn meerdere argumenten voor die het algemene publieke belang dienen.

1. Een groenrijke omgeving draagt volgens het Ministerie van Volksgezondheid en Milieu bij aan een betere mentale gezondheid van huurders <sup>1</sup>. Contact met groen zorgt voor een betere concentratie, geheugen en leerprestaties. Plus het ondersteunt lokale overheden om de 3-30-300 regel te behalen en deze op lange termijn te behouden <sup>2</sup>. Een huurder ziet dan vanuit de woning tenminste drie bomen. Het groen van IVBN Woningbeleggers draagt bij aan het realiseren van 30% schaduw in een wijk. Ook draagt het bij aan een realiseren van een koele plek binnen 300 meter van de woning;
2. Het draagt bij aan doelstellingen van het rijk en lokale overheden voor een klimaatadaptieve omgeving. Vergroening in plaats van verstening zorgt voor verlaging van de temperatuur in steden. Een opgave die op private en publieke grond moet worden opgelost;
3. Tot slot is het een potentiële ontmoetingsplek voor huurders en is dit vanuit eenzaamheid een belangrijk punt. We zien dat huurders binnen- en buitentuinen gebruiken om onder andere te picknicken.

IVBN Woningbeleggers begrijpen dat het (semi-) openbare karakter wellicht in de weg zou kunnen staan van een volledige kostendoorbelasting. Anderzijds zal het in het geheel niet kunnen doorbelasten van deze kosten de businesscases teveel onder druk zetten, terwijl ook de (semi) openbare tuinen voornamelijk ten goede komen aan huurders en niet aan 'buitenstaanders'. IVBN woningbeleggers denken graag mee over een redelijke (deel)doorbelasting van de kosten in de servicekosten.

Wanneer doorbelasten niet volledig mogelijk is of slechts voor een beperkt deel, dan bestaat het risico dat bij de (her)inrichting van het groen gekozen wordt voor een soberder alternatief of de tuin wordt afgesloten (niet meer toegankelijk voor externen) waardoor kosten wel mogen worden doorbelast. Dat is volgens IVBN Woningbeleggers een gemiste kans. Zie bijlage 1 voor een aantal impressies van tuinen gerealiseerd door IVBN Woningbeleggers.

---

<sup>1</sup> <https://www.rivm.nl/nieuws/effecten-van-groen-op-fysieke-en-mentale-gezondheid>

<sup>2</sup> <https://www.ozhz.nl/verhalen/de-3-30-300-regel-bomen-zijn-de-oplossing/>

## *Ad 2. De functie van huismeester is doorontwikkeld*

De afgelopen dertig jaar is de functie van huismeester gewijzigd van persoon die de lampjes in het complex verving tot de persoon die fungeert als ‘de ogen en oren’ in de wijk voor IVBN Woningbeleggers. Anno 2023 wordt er steeds meer gevraagd van een huismeester. Daarbij zijn twee ontwikkelingen zichtbaar, namelijk: een verschuiving van arbeid naar ‘arbeid door diensten’ en de functie is vaak doorgegroeid naar community manager. Hieronder worden deze ontwikkelingen toegelicht.

### De huismeester wordt ondersteund of geheel vervangen door een mobiele applicatie

Bij een aantal IVBN Woningbeleggers wordt het voor huurders makkelijk gemaakt om contact op te nemen met de huismeester via een mobiele applicatie, via een directe chatfunctie. Dit versterkt de positie/impact van een huismeester en maakt deze persoon toegankelijker. Hierdoor verschuift een deel van de kosten van arbeid (huismeester) naar arbeid door diensten (mobiele applicatie) ten behoeve van de huismeester. Bij een aantal IVBN Woningbeleggers is de huismeester zelfs al volledig vervangen door een mobiele applicatie zodat huurders direct met externen communiceren. Dit verhoogt de huurderstevredenheid. Mogen deze kosten onder Artikel 5, lid g van het Besluit servicekosten worden opgevoerd? IVBN Woningbeleggers verzoeken dit in het artikel en/of de toelichting te verduidelijken, zodat hierover voor huurder en verhuurder geen misverstand meer kan bestaan.

### Het verspreiden van post door huismeesters is vervangen door pakketkasten

Kosten voor het verspreiden van post door de huismeester mogen worden doorbelast in de servicekosten. Dit is een verouderd principe en verhoudt zich niet met de praktijk van de huidige tijd. IVBN Woningbeleggers willen graag dat het ook mogelijk wordt zogenoemde pakketkasten door te belasten. Deze pakketkasten zorgen ervoor dat pakketjes op een centraal punt in het complex worden afgeleverd (of worden opgehaald) waardoor bezorgdiensten niet meerdere malen per dag bij het complex aanwezig moeten zijn vanwege gewenste verschillende bezorgtijden door huurders. Dit draagt bij aan een verlaging van het aantal autobewegingen in de stad en het is duurzamer.

### De functie van verbinder is met de komst van een community manager verschoven

De huismeester oude stijl organiseerde één of twee keer per jaar een bijeenkomst voor alle huurders. Tegenwoordig is dit via een online platform 24/7 mogelijk. Een dergelijk platform geeft de mogelijkheid dat huurders elkaar kunnen benaderen met vragen of verzoeken. Dit maakt de drempel om de burens te leren kennen lager en draagt daarmee bij aan de sociale cohesie in een complex. IVBN Woningbeleggers ervaren deze ontwikkeling als zeer positief en deze lichten zij graag toe. IVBN Woningbeleggers vragen daarom om dit soort online platforms ook te mogen doorbelasten onder de noemer van huismeester. Een mogelijkheid daarvoor is om het verbinden van de gemeenschap breder uit te leggen.

## *Ad 3 Het doorbelasten van onderhoudskosten van duurzame Warmte en Koude-installaties*

IVBN Woningbeleggers roepen op de regels met betrekking tot de afrekening stookkosten te verruimen zodat onderhoudskosten voor duurzame alternatieven via de servicekosten (stookkosten)

### 5. Paragraaf 6. Huismeester komt te luiden:

#### **5. Huismeester, beveiliging en onderhoudscontracten**

In het kader van toezicht, veiligheid, de uitvoering van

- onderhoudscontracten en personele ondersteuning bij de bewoning:
- het houden van toezicht op het juiste gebruik van de gemeenschappelijke gedeelten door de bewoners, hun bezoekers en derden;
  - het houden van toezicht op de veiligheid van de tot de woonruimten behorende gehuurde delen en de gemeenschappelijke gedeelten;
  - het reageren op inbraakalarmering vanuit het woonruimtegedeelte van het gehuurde;
  - het verspreiden van post;
  - het beschikken over een onderhoudscontract met een 24-uurs service;
  - het uitvoeren van beveiligingswerkzaamheden ten aanzien van het gebouw;
  - andere diensten die een goede bewoning voor de bewoners van het woongebouw, waarvan de woonruimte deel uitmaakt, bevorderen, waaronder in elk geval:

1° het verrichten van de ten laste van huurders komende kleine herstellingen; en

2° het verstrekken van vuilniszakken, het in gebruik geven van een vuilniscontainer en het vervoeren van het huisvuil binnen het complex waarvan de woonruimte deel uitmaakt.

mogen worden doorbelast. De onderhoudskosten van duurzame installaties liggen over het algemeen hoger dan traditionele gasgestookte collectieve installaties per huishouden.

Veel bestaande gebouwen moeten nog aardgasvrij worden gemaakt. Een deel daarvan wordt aardgasvrij via bijvoorbeeld een WKO-installatie. IVBN denkt graag mee hoe en door wie deze transitie naar nieuwe vormen kan worden vormgegeven en hoe kan worden omgegaan met de kosten daarvan. Zij wenst graag te komen tot een duidelijke en haalbare lijn. Dat helpt en ondersteunt de energietransitie.

*Ad 4. Een loket openen voor verhuurders bij de Huurcommissie om servicekosten te toetsen*

IVBN Woningbeleggers begrijpen de wens van de minister om de lijst limitatief te maken. Daarin zit wel het risico dat innovaties worden tegengegaan en dat er veel vragen blijven over specifieke kostensoorten. Is het bijvoorbeeld toegestaan om de internetverbinding die nodig is voor het functioneren van een huismeester als kosten op te voeren? Of het vervangen van Warmteterugwinning-filters (WTW-filters)? Het helpt IVBN Woningbeleggers als een loket wordt geopend bij de Huurcommissie om laagdrempelig het opvoeren van servicekosten te toetsen. Dit draagt uiteindelijk bij aan een verlaging van het aantal zaken bij de Huurcommissie en duidelijkheid voor verhuurders.

*Ad 5. Een jaarlijks overleg met verhuurders om innovaties en bijkomende kosten te bespreken*

De grijze gebieden die anno 2023 worden afgedekt door deze update van het Besluit servicekosten kunnen volgend jaar achterhaald zijn door technologische- of andersoortige vooruitgangen. Veel IVBN Woningbeleggers hebben nog steeds vragen in hoeverre bijkomende kosten die geen servicekosten zijn doorbelast mogen worden. Veelal zijn dit ondersteunende diensten ten behoeve van deze servicekosten.

IVBN Woningbeleggers roepen daarom op om jaarlijks in gesprek te gaan met verhuurders om innovaties/vraagstukken te bespreken en te onderzoeken of dit past binnen het huidige Besluit Servicekosten en/of dat het Besluit aanpassing behoeft. Het is wenselijk dat het beleidsboek/Besluit servicekosten regelmatig wordt geüpdatet.

*Ad 6. Beloon gemeenschappelijke binnen- en buitenruimte in het WWS-stelsel en maak doorbelasting van ondersteunende applicaties in de servicekosten mogelijk.*

Met de aanpassing door de Wet betaalbare huur en het Besluit servicekosten staan voorzieningen zoals een bioscoop, fitnesszaal, gemeenschappelijke daktuin of -huiskamer onder druk terwijl deze wel het wooncomfort verhogen. IVBN Woningbeleggers verzoeken ook via deze consultatie nogmaals deze ruimten voldoende te waarderen in het Woningwaarderingstelsel, zodat ook deze voorzieningen kunnen blijven worden gerealiseerd in nieuwbouwprojecten en rendabel blijven waar deze al gerealiseerd zijn. Huurders waarderen deze voorzieningen sterk.

Voor het reserveren van een aantal soorten binnen- en buitenruimten (bijvoorbeeld logeerkamers) worden applicaties gebruikt. IVBN Woningbeleggers roepen op om deze kosten door te mogen belasten in de servicekosten.

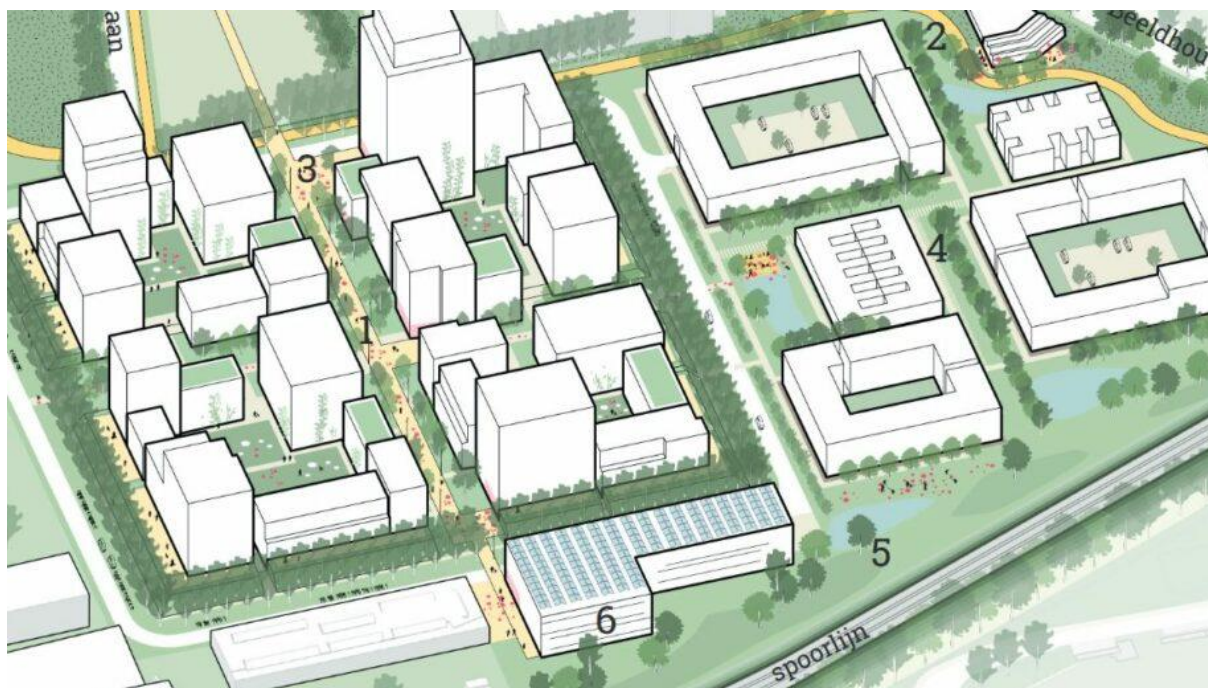
**Resumerend**

**IVBN woningbeleggers benadrukken nogmaals dat de in rekening gebrachte servicekosten kostendekkend zijn.** IVBN Woningbeleggers zijn in beginsel tevreden met de duidelijkheid die wordt gegeven door de Wijzigingen zodat geen grijze gebieden meer bestaan en daarmee misverstanden

worden voorkomen. Wel missen IVBN woningbeleggers een aantal onderwerpen in de lijst die wij graag toegevoegd willen zien en blijft het onduidelijk in hoeverre bijkomende kosten mogen worden doorbelast. Het is een gemiste kans om de servicekosten niet te moderniseren naar de wensen en behoeften van de huidige tijd.

De voorgestelde toevoegingen dragen bij aan het publieke belang, zoals: het tegengaan van eenzaamheid, verduurzaming van de gebouwde omgeving (klimaatadaptatie en terugdringen aantal autobewegingen) en gezondere mensen (terugdringen zorgkosten). Daarom verzoeken IVBN Woningbeleggers de minister om onze toevoegingen over te nemen. Ook roept IVBN de minister op tot het openen van een loket om servicekosten te (kunnen) toetsen en een jaarlijks overleg te initiëren om nieuwe innovaties/vraagstukken te bespreken. Stilstaan is achteruitgang. Tevens moeten de diverse gemeenschappelijke binnen- en buitenruimte voldoende beloond worden in het Woningwaarderingstelsel. Dit zijn belangrijke toevoegingen voor IVBN om de aanpassing van het Besluit servicekosten te steunen.

## Bijlage 1: impressie groene binnen- en buitenruimten



Zijdekwartier te Arnhem – met een groene looper door het plangebied heen, in eigendom van de VvE



De Premier – Leiden



De Caai in Eindhoven – met een semi openbaar maaiveld, zeer groen, ontworpen door Delva



Merwede Kanaal zone – met hoge groen ambities