

Toelichting rubricering servicekostenafrekening winkels

De rubricering servicekostenafrekening winkels is tot stand gekomen op initiatief van de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed, Nederland (IVBN) en Vastgoedmanagement Nederland (VGM NL). Bij de totstandkoming zijn tevens CBRE Shopping Center Management en de Nederlandse Raad voor Winkelcentra (NRW) nauw betrokken geweest.

1. Centrum- en managementvoorzieningen

1.1. Centrummanager

Kosten (vast dienstverband of inhuur) voor het direct management van de faciliteiten ter plekke.

1.2. Receptiediensten

Kosten (vast dienstverband of inhuur) voor het aanbieden van receptiediensten; hieronder vallen tevens administratieve en trainingskosten.

1.3. Voorzieningen (telefoon, post, etc.)

Kantoorkosten ten behoeve van operationele ondersteuning centrummanagement; hieronder vallen onder andere telefoonkosten, drukwerk, kosten van verzending, kantoorartikelen (pennen, mappen, etc) en dossier- en archiefbeheer.

1.4. Decoratie-/leegstandsbestickering

Kosten van decoratie en bestickering ten behoeve van de maskering van leegstaande units. Hieronder vallen niet de kosten voor promotie en marketing van het winkelcentrum.

1.5. Internetvoorzieningen en Wifi

Kosten voor het aanbieden van een draadloos netwerk, wifi-netwerk, website, apps, socialmedia (twitter, facebook) e.d. . Hieronder vallen ook het onderhoud, reparaties, internetabonnement en aanvullende apparatuur. Kosten voor dataverkeer ten behoeve van installaties.

1.6. Bewegwijzering

Kosten voor het aanbrengen en onderhouden van bewegwijzering binnen de eigendomsgrenzen van de verhuurder.

1.7. Veiligheid en risico-inventarisatie gebied

Kosten voor het verkrijgen van een KVO-label (samenwerking, risico-analyse, beheermaatregelen), opstellen ontruimings-

/BHV-plannen, het houden van ontruimings/BHV-oefeningen, AED (defibrillator)- en EHBO- en BHV-trainingen/cursussen. Ook installatie, keuring en onderhoud van veiligheidsapparatuur en voorzieningen (AED, EHBO-materiaal, BHV-materiaal) vallen hieronder.

1.8. Openbare toiletten

Kosten voor het onderhouden van toiletten, aanwezigheid van toiletartikelen en aanwezigheid van toilet personeel.

1.9. Muziek en beleving

Kosten voor registratie van muziek en aanschaf licentie voor gebruik (gevel)muziek in openbare ruimte bij auteursrechtenorganisaties (Buma/Stemra). Belevingsmaatregelen (bv geuren) vallen onder deze post.

2. Technische dienst / huismeester

2.1. Huismeester

Kosten (vast dienstverband of inhuur) voor het aanbieden van huismeester- en conciërgediensten; hieronder vallen tevens administratieve en trainingskosten.

2.2. Technische dienst

Kosten (vast dienstverband of inhuur) voor het beheer & preventief/corrigerend onderhoud van technische installaties en het oplossen van storingen.

2.3. Materiaal, storingen en klein onderhoud (specificatie)

Kosten voor hulpmiddelen (technisch materiaal, telefoonkosten, kantoorartikelen) ter ondersteuning van de werkzaamheden huismeester en technische dienst en het verhelpen van storingen en klein (dagelijks) onderhoud.

3. Heffingen en verzekeringen

3.1. Glasverzekering

Kosten glasverzekering (eenmalige poliskosten, premie, eigen risico), vergoeding glasverzekering alsmede kosten glasbreuk.

3.2. Rioolrecht

Kosten voor het rioolrecht tbv gebruiker/huurder,

indien deze via de eigenaar/verhuurder door de overheid in rekening gebracht wordt.

- 3.3. Overige heffingen en verzekeringen
Overige kosten met betrekking tot heffingen en verzekeringen die niet vallen onder de bovenstaande subcategorieën, zoals bijvoorbeeld waterschapslasten.

4. Elektra

- 4.1. Elektriciteitskosten – verbruik algemeen
Kosten van levering en transport van elektriciteit voor de openbare ruimte via de verhuurder/beheerder.
- 4.2. Elektriciteitskosten – verbruik specifieke groepen /installaties
Kosten van levering en transport van elektriciteit voor specifieke groepen gebruikers / installaties. Een voorbeeld hiervan kunnen zijn bv roltrappen/liften/ventilatie/koeling.
- 4.3. Energie contract management
Kosten voor inkoop, contractonderhandeling en afsluiten energie-contracten; tevens kosten voor audits op energieverbruik.
- 4.4. Bemetering
Kosten voor het opnemen van de meterstanden door de verhuurder, beheerder of externe partij en bijbehorende mutatiekosten als gevolg van huurderswisselingen.

5. Gas / warmte

- 5.1. Gas – verbruikskosten algemeen
Kosten van levering en transport van gas voor de openbare ruimte via de verhuurder/ beheerder.
- 5.2. Gas – verbruikskosten specifieke groepen / installaties
Kosten van levering en transport van gas voor specifieke groepen gebruikers / installaties.
- 5.3. Gas contract management
Kosten voor inkoop, contractonderhandeling en afsluiten energiecontracten; tevens kosten voor audits op gasverbruik.
- 5.4. Warmtelevering (stadsverwarming) algemeen
Kosten voor levering en transport van stadsverwarming voor algemene ruimte/verbruik
- 5.5. Warmtelevering (stadsverwarming) verbruik specifieke groepen / installaties
Kosten voor levering en transport van stadsverwarming voor specifieke groepen / installaties.

- 5.6. Warmte- / koude afname WKO
Kosten voor preventief en correctief onderhoud van de installatie inclusief leidingwerk, transportkosten, alsmede de aan deze installatie verbonden belastingen, (precario)rechten en kosten voor keuringen.

- 5.7. Bemetering
Kosten voor het opnemen van de meterstanden door de verhuurder, beheerder of externe partij en bijbehorende mutatiekosten als gevolg van huurdersmutaties.

6. Water

- 6.1. Water – verbruikskosten algemeen
Kosten van levering en transport van water voor de openbare ruimte.
- 6.2. Water – verbruikskosten specifieke groepen / installaties
Kosten van levering en transport van water voor specifieke groepen (bijvoorbeeld openbare toiletten) of installaties.
- 6.3. Bemetering
Kosten voor het opnemen van de meterstanden door de verhuurder, beheerder of externe partij en bijbehorende mutatiekosten als gevolg van huurderswisselingen.

7. Beveiliging

- 7.1. Surveillance
Kosten (vast dienstverband of inhuur) ten behoeve van toezicht en bewaking van het vastgoedobject;
- 7.2. Alarmopvolging
Kosten (vast dienstverband of inhuur) voor opvolging en afhandeling van alarmmeldingen (op basis van 24-uurs service).
- 7.3. Overige beveiligingskosten
Overige kosten met betrekking tot beveiliging die niet vallen onder de bovenstaande subcategorieën, zoals bijvoorbeeld gebiedssurveillance of –beveiliging.

8. Schoonmaak

- 8.1. Schoonmaak binnen
Kosten van personeel (vast dienstverband of inhuur) en materialen voor schoonmaak van de binnen gebieden evenals kwaliteitsmetingen.
- 8.2. Schoonmaak buiten
Kosten van personeel (vast dienstverband of inhuur) en materiaal voor schoonmaak van de

buitengebieden binnen de eigendomsgrenzen van de verhuurder evenals kwaliteitsmetingen.

8.3. Glazenwassen

Kosten van personeel (vast dienstverband of inhuur) en materiaal ten behoeve van de glasbewassing en inzet materiaal (bv. hoogwerkers)

8.4. Hygiëne / toiletten

Kosten van personeel (vast dienstverband of inhuur) en materiaal ten behoeve het schoonhouden van de openbare toiletten en het in standhouden van hygiënische omstandigheden. Kosten voor het verhelpen van ontstoppingen vallen tevens hieronder.

8.5. Ongediertebestrijding

Kosten voor ongediertepreventie zowel wat betreft preventie als calamiteiten.

8.6. Gladheidsbestrijding

Kosten inzake winterdiensten: sneeuwruiming en strooizout.

8.7. Gevelreiniging / graffiti

Kosten ten behoeve van reiniging (verwijderen van aanslag, onkruid en vervuiling) (buiten)gevels, alsmede preventieve en correctieve maatregelen met betrekking tot graffiti.

8.8. Rioolreiniging

Kosten voor het preventief en correctief reinigen van rioolsystemen, algemene vetvangputten.

8.9. Overige schoonmaak

Overige kosten met betrekking tot schoonmaak die niet vallen onder de bovenstaande subcategorieën, zoals bijvoorbeeld het huren en onderhouden van matsystemen, nulbeurten e.d..

9. **Terreinonderhoud**

9.1. Groenvoorziening en onderhoud

De schoonmaak en het onderhouden van groenvoorzieningen in tuinen, borders, wegkanten en sloten, alsmede het vervangen van beplantingen, perkgoed, voorjaarsbloeiers en dergelijke, schoonhouden en schouwgereed maken van sloten en watergangen, het onkruidvrij houden van terreinen, maaien van gras, e.d.

9.2. Verlichting en onderhoud

Kosten van onderhoud en klein herstel van de aanwezige straat-, terrein- en tuinverlichting, aanlichting van gebouwen. Inclusief

afstandsbeheer en omzetten zomer-wintertijden.

9.3. Overig terreinonderhoud

Hieronder vallen alle overige kosten met betrekking tot gebruik, beheer en onderhoud van de buiteninrichting, het onderhouden en vernieuwen van: bestratingen, erfafscheidingen, meubilair, parkeerinstallaties, overkappingen, fietsenstallingen, buitenrioleringen, schoonhouden en ontstoppen van straatkolken en rioleringen, e.d.

10. **Vuilafvoer**

10.1. Vuilafvoer - transport

Alle kosten die te maken hebben op het inzamelen, transporteren, en afvoeren van afvalstromen. Hieronder vallen ook de huurkosten van containers en vastrecht.

10.2. Vuilafvoer - verwerking

Dit zijn alle kosten die gemaakt worden voor het op milieuverantwoorde wijze verwerken van de voorkomende afvalstromen (papier, glas, swill en gft, restafval, plastic, chemisch afval). Afvalstromen van verbouwingen horen niet thuis in de servicekosten.

11. **Liften / roltrappen / rolpaden**

11.1. Liften

Hieronder vallen alle kosten die te maken hebben met het gebruik en onderhoud van de liften en hefplateaus, zoals onderhoudscontract, periodiek en correctief onderhoud, reparaties, vervangen kleine onderdelen, afstandsbeheer, evenals inspecties en keuringen.

11.2. Roltrappen en rolpaden

Hieronder vallen alle kosten die te maken hebben met het gebruik en onderhoud van roltrappen en rolpaden, zoals onderhoudscontract, periodiek en correctief onderhoud, reparaties, vervangen kleine onderdelen, afstandsbeheer, evenals inspecties en keuringen.

11.3. Gevelinstallaties

Zie 12.1 met als aanvulling de kosten voor het juist stallen, verplaatsen en vervoeren van de gevelinstallaties.

11.4. Keuring en inspectie

Het jaarlijks keuren en certificeren van de liften/roltrappen/rolpaden.

12. Automatische deuren en rolluiken

12.1. Automatische deuren

Het onderhouden, bedienen, repareren van alle deuren die middels detectie automatisch openen. Hieronder vallen de kosten voor preventief en correctief onderhoud, kleine reparaties, afstandsbeheer, keuringen/certificeringen, maar ook reparatiekosten als gevolg van onjuiste bedieningen of vandalisme. Kosten voor instellen kloktijden, zomer- en wintertijd behoren ook tot 13.1

12.2. Rolluiken en rolhekken

Het onderhouden, bedienen, repareren van alle rolluiken en rolhekken die op automatische wijze openen/sluiten. Hieronder vallen de kosten voor preventief en correctief onderhoud, kleine reparaties, afstandsbeheer, keuringen/certificeringen, maar ook reparatiekosten als gevolg van onjuiste bedieningen of vandalisme. Kosten voor instellen kloktijden, zomer- en wintertijd.

12.3. Toegangsdeuren / -hekken

Het onderhouden, bedienen, repareren van alle niet automatische deuren en hekken. Hieronder vallen de kosten voor preventief en correctief onderhoud, kleine reparaties, afstandsbeheer, keuringen/certificeringen, maar ook reparatiekosten als gevolg van onjuiste bedieningen of vandalisme. Kosten voor instellen kloktijden, zomer- en wintertijd.

13. Brandmeldinstallatie en -voorzieningen

13.1. Onderhoud brandmeldcentrale (BMC)

Het preventief en correctief onderhouden van de brandmeldcentrale en de brandmeldinstallatie inclusief het keuren, certificeren, voor zover dit geen huurderinstallatie betreft.

13.2. Rookwarmteafvoer (RWA) systemen

Het preventief en correctief onderhouden van de RookWarmteAfvoer-installatie inclusief het keuren, certificeren, voor zover dit geen huurderinstallatie betreft.

13.3. Keuren en inspectie

Het jaarlijks keuren en certificeren van de brandmeldinstallatie.

13.4. Testen en Opgeleid Persoon (OP) taken

Het uitvoeren van de maandelijkse, 4-

maandelijks en 8 maandelijks testen door de Opgeleid Persoon. Het bijhouden van logboeken, verstrekken van informatie aan de veiligheidsregio, het afstandsbeheer naar alarmcentrale veiligheidsregio en PAC.

13.5. Incidentele kosten

Het maken van incidentele kosten als zijnde controles door veiligheidsregio, maar ook tijdelijk inzetten van brandwachten bij het niet juist functioneren van de brandmeldinstallatie

13.6. Overige brandmeldvoorzieningen

Alle kosten die vallen binnen de brandveiligheid, en niet genoemd worden in 14.1 t/m 14.4, zoals overige detectiesystemen, zoals rookgordijnen en branddeuren.

14. Sprinklerinstallatie

14.1. Onderhoud sprinklerinstallatie

Het preventief en correctief onderhouden van de sprinklerinstallatie inclusief het keuren, certificeren, voor zover dit geen huurderinstallatie (bv 2^e sprinklernet) betreft.

14.2. Keuring en inspectie

Het halfjaarlijks keuren en certificeren van de sprinklerinstallatie.

14.3. Testen

Het uitvoeren van de tweewekelijkse testen. Het bijhouden van logboeken, verstrekken van informatie aan de veiligheidsregio, het afstandsbeheer naar alarmcentrale veiligheidsregio en PAC.

14.4. Incidentele kosten

Het maken van incidentele kosten als zijnde controles door veiligheidsregio, maar ook tijdelijk inzetten van brandwachten bij het niet juist functioneren van de sprinklerinstallaties

15. Werktuigbouwkundige installatie

15.1. CV- / warmte-installatie

Alle kosten die betrekking hebben op het in gebruik hebben van de warmtevoorziening met een eigen cv-installatie met daarbij behorende infrastructuur tot aan de warmtelevering in de gehuurde ruimte. Dit houdt in de preventieve en incidentele kosten voor onderhoud, veiligheidskeuringen, afstandsbeheer, kleine reparaties,

15.2. Luchtbehandeling

Alle onderhoudskosten voor het preventief en correctief onderhouden van de

luchtbehandelingsinstallaties, evenals keuring en certificeren van installatieonderdelen (bv brandkleppen) vallen onder deze post.
Verbruiksmaterialen, als pakkingen, kleppen, V-snaren, filters vallen onder deze post.

15.3. Airco

Alle onderhoudskosten voor het preventief en correctief onderhouden van de airco-installaties, evenals keuring en certificeren van installatieonderdelen vallen onder deze post.
Verbruiksmaterialen, als koudemiddelen vallen onder deze post.

15.4. Mechanische ventilatie

Alle onderhoudskosten voor het preventief en correctief onderhouden van de installatie(s), evenals keuring en certificering.

15.5. Incidentele kosten

De kosten voor warmtevoorziening voor zover deze niet vallen binnen art 16. Dus ook tijdelijke voorzieningen bij uitval van de installaties.

15.6. Overige werktuigbouwkundige installaties en voorzieningen

Hieronder kunnen aanvullende werktuigbouwkundige installaties vallen die nodig zijn voor het functioneren van het gebouw. Dit kunnen (niet limitatief) zijn, (vuilwater)pompen, drukverhoging (hydrofoor), ventilatie, e.d.

16. Elektrotechnische installatie

16.1. Elektrische installatie

De kosten voor het (veilig) laten functioneren van de elektrische installatie, waaronder preventief en correctief onderhoud, vervangen kleine onderdelen, lampen, starters, fittingen. Het uitvoeren van inspecties, keuringen (NEN 3140). De kosten voor het vervangen van schakelaars, stopcontacten, belinstallaties, lampen, verlichting (inclusief armaturen), accu's vallen onder de servicekosten

16.2. Onderhoud en testen noodstroomaggregaat

Alle onderhoudskosten voor het preventief en correctief onderhouden van de installatie(s), evenals kosten voor periodieke keuring, testen en certificering Onderhoud aan gebouwbeheersysteem

16.3. Onderhoud aan gebouwbeheersysteem

Alle onderhoudskosten voor het preventief en correctief onderhouden van de installatie(s), evenals kosten voor periodieke keuring, testen en certificering. En, voor zover niet elders in deze leidraad opgenomen, eveneens de kosten van (data) verbinding.

16.4. Inbraakinstallatie

Alle onderhoudskosten voor het preventief en correctief onderhouden van de inbraakinstallaties, evenals afstandsbeheer naar Particuliere Alarm Centrale (PAC), keuring en certificeren van installatieonderdelen vallen onder deze post. Verbruiksmaterialen, als accu's, melders onder deze post. Hieronder vallen tevens kosten voor onderhoud, keuringen en reparatie aan bijbehorende beveiligingsinstallaties (bijvoorbeeld sleuteldiensten en CCTV systemen).

16.5. Incidentele kosten

De kosten voor warmtevoorziening voor zover deze niet vallen binnen art 17. Dus ook tijdelijke voorzieningen bij uitval van de installaties.

16.6. Overige elektrotechnische installaties en voorzieningen

Hieronder kunnen aanvullende elektrotechnische installaties vallen die nodig zijn voor het functioneren van het gebouw. Dit kunnen (niet limitatief) zijn, reclameverlichting, toegangssystemen, zonnepanelen e.d.

17. Serviekostenmanagement

Kosten voor het vastgoedbeheer en management van het vastgoedobject in het kader van servicekosten (leveringen en diensten). Hieronder vallen tevens de kosten voor het voeren van de servicekostenadministratie en het opstellen van de jaarlijkse afrekening.

18 t/m 24

Hieronder vallen alle kosten die hiervoor genoemd zijn, maar die een dusdanig individueel karakter hebben (huurdervoorziening, of huurderinstallatie) dat deze niet in de algemene servicekosten verrekend worden.