

Blog: Tips voor goede servicekostenadministratie

12-12-2016 09:59

Servicekostenadministratie is een customer excellence experience. Met alleen een maandelijkse factuur aan de huurder voor schoonmaakdiensten is de administratie nog wel te overzien. Maar wat als het een multi-tenant gebouw betreft, met vele huurders, een gedeelde receptie, catering, beveiliging, reststoffenmanagement en ga zo maar door? Dan wordt het voeren van een efficiënte, duidelijke en transparante servicekostenadministratie cruciaal. De systematiek uit de NEN-EN 15221-norm kan daaraan een enorme bijdrage leveren.

Eigenlijk begint een servicekostenadministratie al op het moment dat de huurder en verhuurder de huurovereenkomst tekenen en afspraken maken over leveringen en diensten. Dit kunnen relatief eenvoudige administratieve handelingen zijn, maar het kan ook zeer complex worden. Maar hoe ingewikkeld of eenvoudig ook: de servicekostenafrekening moet op huurder- en factuurniveau onderbouwd kunnen worden én foutloos zijn.

Gevolgen slordige administratie

Slordigheden of een inefficiënt proces kunnen nadelige gevolgen hebben. Voor de verhuurder, die uit gemak zijn verlies accepteert bij een incomplete facturatie, en voor de huurder, die als de kosten niet goed op de werkelijke kosten zijn afgestemd geconfronteerd kan worden met vervelende financiële verrassingen achteraf. Bovendien levert een onduidelijke servicekostenadministratie discussies op tussen huurder en verhuurder: wat hoort nu bij de exploitatie van het gebouw en wat bij de servicekosten voor de huurder?

Orde scheppen

De NEN-EN 15221 norm scheidt orde in de administratie van de servicekosten. Het is een Europese norm voor facility management die sinds 2007 van kracht is. Met NEN-EN 15221 wordt het mogelijk de leveringen en diensten uit een huurovereenkomst op verschillende niveaus te definiëren en administratief in te richten. Op basis van dit NEN-EN 15221 raamwerk kunnen eenvoudig Service Level Agreements (SLA's) worden opgesteld. Daaraan kan de verhuurder weer Key Performance Indicators (KPI's) koppelen.

Voordelen van SLA's

Zowel voor de huurder als voor de verhuurder biedt deze systematiek met de Service Level Agreements voordelen. De huurder weet waar hij aan toe is en welk serviceniveau hij kan verwachten tegen welke prijs. De verhuurder op zijn beurt kan vaststellen welk niveau van service hij wil leveren en wat niet bij de service hoort. Voor een single-tenant gebouw gaat het bijvoorbeeld om leveringen en diensten zoals energielevering, glasbewassing en preventieve onderhoudscontracten. Voor een multi-tenant gebouw reikt dit van receptiediensten, schoonmaak, reststoffenmanagement tot aan de verhuur van vergaderkamers en bijbehorende catering.

Koppeling

Wanneer KPI's worden gekoppeld aan de Service Level Agreements wordt het serviceniveau helemaal duidelijk. Het stelt de verhuurder in staat om voor complete portefeuilles de gewenste kwaliteit van dienstverlening te bepalen. Ook kan de verhuurder met managementrapportages meten of aan de doelstellingen is voldaan en waar nodig bijsturen op de interne organisatie en de prestaties van de propertymanagers. De servicekostenadministratie kan vervolgens eenvoudig volgens dezelfde structuur worden ingericht, geformaliseerd en uitgevoerd.

Customer excellence experience

Dit alles maakt de servicekostenadministratie niet zomaar een bundeling van transacties tussen huurder en

verhuurder. Nee, het wordt een customer excellence experience: een efficiënt en effectief klantbedieningsproces, zonder fouten en klachten. En met tevreden huurders.

6 Tips voor goede servicekostenadministratie

- 1) Wees eenduidig in het opstellen van uw grootboekadministratie voor servicekosten. Doe dit één keer goed en u zult zien dat uw collega's weten hoe ermee te werken;
- 2) Probeer omschrijvingen in de huurovereenkomst over leveringen en diensten duidelijk te definiëren en bedenk vooral goed hoe u dit vervolgens in lijn met de grootboekadministratie gaat verwerken;
- 3) Zorg ervoor dat u als verhuurder de leveringen en diensten SMART hebt gemaakt en goed hebt ingekocht. Loop de exploitatie van het vorige boekjaar nog eens door op kostensoorten;
- 4) Is uw demarcatie helder voor het object tussen huurder en verhuurder? Dit is nodig om alle verrekenbare servicekosten in beeld te krijgen;
- 5) Zet in op transparante servicekostenadministratie, leveringen en diensten; voor uzelf, intern in de organisatie en extern naar uw huurders;
- 6) Vind de balans tussen lange termijn professioneel propertymanagement en korte termijn handelen om de rol van huurder en de functie en inrichting van het gebouw optimaal te laten werken.

Een blog van Erwin Hebels, founder en partner [VasteState Vastgoedmanagement](#).