

# Werkafspraken

---

*Tussen SVWN en de visiterende bureaus*

Uitgever: Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland  
Utrecht, 1 oktober 2017



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1. Routing visitatierapporten .....	4
Werkwijze .....	4
Communicatie .....	5
2. Incasseren vierjaarlijkse bijdrage SVWN .....	6
Communicatie tussen het bureau en SVWN .....	6
Communicatie van het bureau naar de corporatie.....	6
Betalingsrisico en compensatie bureau voor extra werkzaamheden .....	6
3. Tarieven en facturering .....	7
Tarieven .....	7
Algemene regels facturering .....	8
Specifieke regels facturering .....	8
Incassokosten .....	9
Bijlage 1: Tekst in de offerte.....	10
Bijlage 2 : Uitvraag opdrachten in portefeuille .....	11



## Inleiding

In het Accreditatiereglement SVWN dd. 15 december 2015 zijn de voorwaarden voor de visiterende bureaus die een accreditatie van SVWN hebben verkregen, vastgelegd. Daarin wordt voor wat betreft de relatie met SVWN en de wijze waarop het bureau zijn visitatiewerkzaamheden bij woningcorporaties uitvoert, verwezen naar voorliggend document met werkafspraken.

De werkafspraken hebben betrekking op:

- De routing van de visitatierapporten
- Het incasseren van de vierjaarlijkse visitatiebijdrage
- De tarieven en wijze van facturering

Dit document is te vinden op de website van SVWN ([www.visitaties.nl/documenten](http://www.visitaties.nl/documenten)).



## 1. Routing visitatierapporten

Het visiterende bureau legt na afronding van de visitatie een definitief concept van het visitatierapport ter beoordeling voor aan SVWN. SVWN beoordeelt het rapport op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling. SVWN doet dit steekproefsgewijs.

### Werkwijze

De routing van de visitatierapporten is dan als volgt uitgewerkt:

1. Het bureau stuurt na het afsluiten van de visitatie per e-mail een definitief concept van het visitatierapport naar SVWN ([info@visitaties.nl](mailto:info@visitaties.nl)) ter beoordeling.
2. SVWN laat het bureau per omgaande weten of het rapport buiten de steekproef valt of beoordeeld zal worden.
3. Valt het rapport buiten de steekproef, dan levert het bureau per e-mail een definitief rapport aan SVWN. Deze versie is voorzien van een datumvermelding die overeenstemt met de datum van oplevering van het definitieve (en niet het concept) rapport op het voorblad. Zie verder vanaf punt 8.
4. Valt het rapport in de steekproef, dan beoordeelt SVWN binnen twee weken het rapport op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling.
5. SVWN geeft haar oordeel over het rapport weer in een brief die per e-mail aan twee personen van het bureau wordt verstuurd (eindverantwoordelijke en secretariaat veelal).
6. Het bureau past naar aanleiding van de opmerkingen in de brief van SVWN het rapport aan en stuurt een definitieve versie naar SVWN. Deze versie is voorzien van een datumvermelding op het voorblad van het rapport die overeenkomt met de datum van oplevering van het definitieve rapport. In een begeleidend schrijven geeft het bureau tevens aan of en wat ze in het rapport gewijzigd heeft.
7. SVWN beoordeelt het begeleidend schrijven en bericht het bureau per omgaande hierover. Indien SVWN akkoord is, stelt het bureau het definitieve rapport vast en stuurt het naar de corporatie. Indien SVWN niet akkoord is met het gewijzigde rapport volgt nader overleg met het betreffende bureau en dient het versturen van het definitieve rapport naar de corporatie, in afwachting hiervan, te worden opgeschort. De totale beoordelingscyclus dient echter binnen zes weken te zijn afgerond.
8. Het bestuur en de RvC formuleren binnen zes weken nadat het rapport definitief is vastgesteld een inhoudelijke reactie op de bevindingen van de visitatiecommissie (het rapport). Deze bestuurlijke reactie ofwel zienswijze dient tezamen met het vastgestelde rapport verzonden te worden naar de Minister van BZK /t.a.v. de Aw en gepubliceerd te worden op de eigen website van de corporatie.
9. De corporatie stuurt de bestuurlijke reactie eveneens naar het bureau dat het desgewenst kan opnemen in het vastgestelde rapport. Het bureau stuurt het definitieve rapport en de bestuurlijke reactie naar SVWN.
10. SVWN publiceert het rapport (incl. bestuurlijke reactie) op haar website.
11. Als de corporatie binnen 6 weken na het vaststellen van het definitieve rapport geen bestuurlijke reactie schrijft naar aanleiding van de bevindingen van de visitatiecommissie, dan bericht het bureau SVWN hierover.



12. SVWN zal dan overgaan tot publicatie van het rapport met vermelding van het in gebreke blijven van de corporatie wat betreft de bestuurlijke reactie.

Het bureau heeft hiermee voldaan aan haar verplichtingen, de corporatie echter niet.

*De corporatie heeft voldaan aan haar visitatie verplichting als het definitieve rapport én de inhoudelijke reactie op dit rapport van het bestuur en de RvC gepubliceerd zijn op de site van SVWN, de corporatie en verstuurd naar de Aw én de visitatiebijdrage betaald is.*

### Communicatie

Als bureaus willen communiceren naar hun klanten of op hun website m.b.t. de definitieve rapporten en de rol van SVWN hierbij willen noemen, dan kunnen ze dat uitsluitend doen door te vermelden dat SVWN de rapporten getoetst heeft op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling.

SVWN controleert het rapport niet op de juistheid van de inhoud van het rapport. De bureaus blijven zelf verantwoordelijk voor de inhoud van het rapport en het op juiste wijze weergeven van de informatie en het oordeel van de visitatiecommissie.

SVWN hecht er waarde aan dat de bureaus hier duidelijk over zijn en op geen enkele wijze de indruk wekken dat SVWN met haar beoordeling ook de inhoud van de rapporten goedkeurt.



## 2. Incasseren vierjaarlijkse bijdrage SVWN

---

SVWN berekent een bijdrage aan de corporaties bij de vierjaarlijkse visitatie op basis van het aantal verhuurbare eenheden (vhe's). Deze verplichte vierjaarlijkse bijdrage aan SVWN wordt door het visiterende bureau bij de corporatie geïnd bij de start van de visitatie en vervolgens afgedragen aan SVWN.

Van essentieel belang voor het goed verlopen van de facturering is de informatie uitwisseling tussen SVWN en het visiterende bureau resp. tussen het visiterende bureau en de corporatie.

### Communicatie tussen het bureau en SVWN

Het bureau informeert SVWN maandelijks over geaccepteerde offertes, de data van de offertes en de actuele verwachte startdata van visitaties. SVWN vraagt deze informatie op via de e-mail aan het begin van iedere maand middels het formulier: 'Uitvraag opdrachten in portefeuille' (zie bijlage 2). Op basis van deze overzichten factureert SVWN de bureaus.

Een maandcyclus ziet er dan als volgt uit:

Week 1: Uitvraag opdrachten in portefeuille door SVWN aan bureaus;

Week 2: Actualisering van het bestand 'Uitvraag opdrachten in portefeuille' door bureaus en toezending per e-mail aan SVWN;

Week 3: SVWN stuurt facturen aan de bureaus.

### Communicatie van het bureau naar de corporatie

Het bureau neemt de informatie met betrekking tot de facturering op in de offerte en vermeldt de vierjaarlijkse bijdrage voor SVWN in de offerte zoals vermeld in bijlage 1. Het bureau berekent deze bijdrage aan de hand van de actuele gegevens (ongewogen aantal vhe's) en de staffel zoals opgenomen in bijlage 1. Tevens dient over de bijdrage BTW berekend te worden. Het bureau vermeldt in de offerte dat zij deze, voor de corporatie verplichte, bijdrage in rekening zullen brengen bij de start van de visitatie.

### Betalingsrisico en compensatie bureau voor extra werkzaamheden

Mochten er problemen ontstaan over de betaling door de corporatie waardoor een bureau de bijdrage van SVWN niet kan incasseren, dan dient het bureau SVWN hiervan schriftelijk of via e-mail op de hoogte stellen. SVWN stuurt in dat geval een creditnota. De bureaus lopen daardoor geen betalingsrisico's met betrekking tot de bijdrage voor SVWN. De invoering van deze factureringwijze zorgt voor extra werkzaamheden. SVWN compenseert de bureaus hiervoor in de vorm van een verrekening op de verzamelfactuur met een vast bedrag per visitatie.



### 3. Tarieven en facturering

---

SVWN heeft diverse bronnen van inkomsten en verstuurt hiervoor facturen, waaraan verschillende betalingstermijnen en voorwaarden gekoppeld zijn. Voor structurele dienstverlening zijn deze opgenomen in verschillende officiële documenten, zoals vermeld op de website van SVWN. Voor incidentele dienstverlening worden ze per bijeenkomst bepaald en direct gecommuniceerd met klanten. Hier zijn de verschillende zaken met betrekking tot de tarieven, de facturering en de betalingstermijnen verder uitgewerkt.

#### Tarieven

Conform het reglement kan SVWN jaarlijks de tarieven aanpassen. SVWN heeft haar tarieven voor 2018 verhoogd met 1,3%.

Onderstaand volgt een overzicht van de tarieven, die tevens te vinden zijn op onze website.

#### Accreditatie fee bureaus

In 2018 bedraagt de accreditatie fee voor bureaus € 11.145

#### Vierjaarlijkse bijdrage corporaties aan SVWN geïnd door de bureaus

De voor corporaties verplichte bijdrage is afhankelijk van de grootte van de corporatie (gebaseerd op de volgende staffel):

Omvang corporatie naar aantal ongewogen vhe's (woningen plus overige ruimtes in verhuur) volgens laatste uitgave van Corporatie in Perspectief.	Bijdrage aan SVWN 2017 excl. BTW	Bijdrage aan SVWN 2018 excl. BTW
1 tot 500 vhe's	€ 545,00	<b>€ 550,00</b>
500 tot 1.000 vhe's	€ 1.100,00	<b>€ 1.115,00</b>
1.000 tot 2.000 vhe's	€ 2.200,00	<b>€ 2.230,00</b>
2.000 tot 4.000 vhe's	€ 2.755,00	<b>€ 2.790,00</b>
4.000 tot 10.000 vhe's	€ 5.515,00	<b>€ 5.585,00</b>
10.000 tot 25.000 vhe's	€ 6.615,00	<b>€ 6.700,00</b>
> 25.000 vhe's	€ 7.720,00	<b>€ 7.820,00</b>

#### Compensatie bureaus

SVWN compenseert de bureaus voor de inning van de vierjaarlijkse facturering in de vorm van een verrekening op de verzamelfactuur met een vast bedrag. Dit bedrag is per 1 januari 2018 € 55,85 (2017: € 55,15) per visitatie.

#### Masterclasses visitatoren

De bijdrage voor de masterclass bedraagt € 125 excl. BTW per bijeenkomst en zal in 2018 niet worden verhoogd.



## Algemene regels facturering

Voor alle facturen geldt:

- Op de factuur wordt de betalingstermijn opgenomen.
- Na het verstrijken van de betalingstermijn wordt binnen een week de eerste herinnering gestuurd. Hierin wordt opnieuw een betalingstermijn genoemd van uiterlijk 14 dagen.
- Bij het verstrijken hiervan volgt de tweede herinnering/aanmaning en waarschuwing wat er gebeurt bij niet betalen.
- SVWN zal deze bedragen bij de derde herinnering in rekening gaan brengen.
- Tenslotte heeft SVWN conform de accreditatie voorwaarden de mogelijkheid om bij niet betalen haar diensten op te schorten.

## Specifieke regels facturering

In sommige gevallen gelden aanvullingen en specificaties op de wijze van facturering. Hier de verschillende zaken op een rij:

### *Vierjaarlijkse bijdrage corporaties aan SVWN, geïnd door bureaus*

De verplichte vierjaarlijkse bijdrage van de corporatie wordt in de maand waarin de visitatie start, gefactureerd en geïnd door de bureaus. SVWN factureert in dezelfde maand de bureaus, maar hanteert daarbij een verlengde betalingstermijn van 8 weken. Als blijkt dat de informatie over startdata te laat is doorgegeven aan SVWN (bijvoorbeeld omdat het rapport al ter beoordeling wordt aangeboden) dan zal de beoordeling worden opgeschort totdat de betaling binnen is, kunnen extra administratiekosten in rekening worden gebracht en vervallen de afgesproken betalingstermijnen. SVWN kan dan onmiddellijke betaling eisen.

De bureaus vermelden zowel in de offerte als op hun factuur aan de corporatie het aan SVWN verschuldigde bedrag, en dragen vervolgens zorg voor de incassering van het bedrag.

Lukt het niet het bedrag te innen, dan meldt het bureau dit direct - maar uiterlijk voor het verstrijken van de betalingstermijn (8 weken) - schriftelijk of via e-mail aan SVWN, en loopt dan geen betalingsrisico. Indien het bureau niet schriftelijk of via e-mail tijdig melding maakt van het achterwege blijven van de betaling, blijft de betalingsverplichting van het bureau aan SVWN bestaan.

Ontvangt SVWN geen melding van het bureau, dan stuurt SVWN na 8 weken de betalingsherinnering, met een betalingstermijn van 14 dagen. SVWN zal mogelijk ook nog eenmaal telefonisch het bureau attent maken op de achterstand. Daarna volgt - zoals hiervoor aangegeven - nog een tweede herinnering/aanmaning. De laatste herinnering betekent dat slechts met een betaling per omgaande administratiekosten/incassokosten voorkomen kunnen worden.

Maakt het bureau wel tijdig melding van de onwil van de corporatie om te betalen, dan meldt SVWN aan de corporatie wat de consequenties zijn van het niet betalen namelijk geen certificaat, niet op de website en vermelding in het jaarverslag van SVWN etc., en informeert de Aw. Tevens ontvangt het betreffende bureau een creditnota.





### *Initiële accreditatie-fee bureaus*

De initiële vergoeding voor de beoordeling of een potentieel bureau voor het eerst in aanmerking komt voor een accreditatie, moet betaald zijn voor het begin van de werkzaamheden van SVWN.

### *Jaarlijkse accreditatie-fee bureaus*

De factuur voor de jaarlijkse accreditatie-fee die de bureaus, zoals vastgelegd in het accreditatiereglement, jaarlijks dienen te voldoen, wordt aan het begin van ieder jaar verstuurd met een betalingstermijn van 4 weken.

Bij niet betalen moet na de eerste herinnering binnen 14 dagen betaald worden. Daarna volgt nog een tweede herinnering/aanmaning. In de tweede herinnering/aanmaning wordt een datum genoemd en aangegeven wat de consequenties zijn van niet betalen. De laatste herinnering betekent dat slechts met een betaling per omgaande administratiekosten/incassokosten voorkomen kunnen worden. Tevens kan SVWN conform het reglement rente in rekening brengen.

### *Masterclasses visitatoren*

Masterclasses worden op basis van inschrijving gefactureerd bij aanmelding en betaald via iDeal. Annuleren kan kosteloos tot 14 dagen voor de bijeenkomst door een bericht te sturen per e-mail of post. Het reeds betaalde inschrijfgeld wordt teruggestort aan de inschrijver. Bij annulering binnen twee weken voor aanvang van de bijeenkomst zal er geen restitutie zijn.

### **Incassokosten**

SVWN kan 15% incassokosten over het hele bedrag in rekening brengen. SVWN hanteert de volgende staffel :

- Factuurbedrag van < € 500: € 40
- Factuurbedrag van € 500 - € 1.500: € 75
- Factuurbedrag van € 1.500 - € 5.000: € 150
- Factuurbedrag van € 5.000- 10.000: € 250
- Factuurbedrag van > € 10.000: € 500



## Bijlage 1: Tekst in de offerte

*Namens de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland brengen wij u bij onze eerste factuur de verplichte bijdrage in rekening voor de beheer-, ontwikkel- en kwaliteitsborgingsactiviteiten van het visitatiestelsel. De hoogte van de bijdrage is afhankelijk van de omvang van de corporatie en is als volgt vastgesteld:*

Omvang corporatie naar vhe's (woningen plus overige ruimtes in verhuur) volgens de laatste uitgave van Corporatie In Perspectief.	Bijdrage per visitatie (één maal per 4 jaar) excl. BTW
1-500 vhe's	
501 - 1.000 vhe's	
1.001 – 2.000 vhe's	
2.001 – 4.000 vhe's	
4.001 – 10.000 vhe's	
10.001 – 25.000	
> 25.000 vhe's	

*Uit de publicatie Corporatie in Perspectief (datum) .....blijkt dat u (.....aantal) ongewogen verhuureenheden beheert. Uw bijdrage komt daarmee uit op € ..... excl. BTW. Bij de start van de visitatie zullen wij deze bijdrage bij u in rekening brengen. Wij verrekenen uw bijdrage met SVWN.*



## Bijlage 2 : Uitvraag opdrachten in portefeuille

Opdrachten in portefeuille (reeds in uitvoering of getekende offertes)					Datum offerte	Geplande start opdracht (datum)	Geplande oplevering rapportage (datum)
Visiterend bureau	Corporatie- nummer (L-nr)	Naam corporatie	Plaats	Aantal vhe's *			

\*Totaal aantal verhuureenheden ongewogen volgens laatste CiP.