



# Verhuur & Beheer 2019

## Inhoudsopgave

Referenties .....	2
Onze visie op de huurwoningmarkt.....	4
Inrichting processen: synergie & maatwerk.....	4
Berekening en advies huurprijs en toeslagen .....	4
Financieel beheer .....	5
Managementrapportage & persoonlijk contact.....	5
Marketing .....	6
Juridisch advies en contracten opstellen .....	6
Screening aspirant-bewoners.....	7
Bezichtigen en contracten tekenen .....	7
Technisch beheer.....	8
Sociaal beheer en participatie bewoners .....	9
Toezicht, orde, netheid & contractbeheer .....	9
Opzeggingen en opleveringen .....	10
Overstapservice.....	11
Fiscaal advies .....	11
Tarieven .....	11

## Referenties

*Wolf Huisvestingsgroep is expert in het verhuren en beheren van diverse woningportefeuilles in heel Nederland. Wij verhuren aan jong en oud, hebben ervaring met sociale huur en de vrije sector, met reguliere huurcontracten en de wet doorstroming huurmarkt. Daarnaast geven wij advies over de digitalisering van verhuur- en beheerprocessen. Directeur Frank van Min adviseerde de Tweede Kamer over flexibele huurcontracten. Het Financieele Dagblad plaatste Wolf Huisvestingsgroep vijf jaar op rij bij de honderd snelst groeiende bedrijven van Nederland.*



Wolf Huisvestingsgroep is adviseur, spreker en of columnist van onder andere:



**Tweede Kamer**  
DER STATEN-GENERAAL

**TU Delft**  
Delft University of Technology



**Vastgoedmarkt**



Wolf Huisvestingsgroep werkt onder andere voor de volgende organisaties:



 HOLLAND IMMO GROUP



## Onze visie op de huurwoningmarkt

De huurmarkt verandert continu. Bijvoorbeeld op het gebied van wetgeving en rapportage-eisen van toezichthouders. Daarnaast verandert technologische vooruitgang de wensen van huurders. Bovendien is de huurmarkt zeer divers: Woningportefeuilles kunnen sterk van elkaar verschillen. Ze kunnen bestemd zijn voor een diverse groep huurders zoals jongeren, studenten, senioren, gezinnen, expats en statushouders. Het gaat om zelfstandige of onzelfstandige woningen, die verhuurd worden op basis van reguliere of tijdelijke huurcontracten. Sommige woningen staan in krimpregio's en andere in steden met lange wachtlijsten. Voorts is er onderscheid te maken tussen sociale (DAEB) huur en de vrije sector, evenals tussen nieuw- en oudbouw. Ook zal er per portefeuille met verschillende bedrijven samengewerkt worden, bijvoorbeeld op het gebied van (planmatig) onderhoud en facilitaire dienstverlening. Wat uw situatie ook is, wij dragen bij aan:

- Hogere huurderstevredenheid
- Hogere bezettingsgraad
- De juiste huurprijzen en goed betaalmoraal
- Lagere bedrijfslasten

## Inrichting processen: synergie & maatwerk



Iedere woningportefeuille is uniek. Dat vraagt om maatwerk. Zowel wat betreft het inrichten van diverse processen, de te gebruiken digitale tools, het verzorgen van de (tweetalige) informatievoorziening aan huurders en woningzoekenden en het inrichten van 24/7 binnenkomend belverkeer.

Ondanks de verschillen per portefeuille, komen verhuur- en beheerprocessen vaak sterk met elkaar overeen. Dat biedt kansen op leereffecten en synergie. Mede dankzij de door ons zelf ontwikkelde software weten wij deze kansen voor onze opdrachtgevers te benutten.

## Berekening en advies huurprijs en toeslagen



De huurprijs van woonruimte is in Nederland aan regels gebonden. Het zogenaamde 'woningwaarderingstelsel' (WWS) bepaalt wat de maximale huurprijs van woonruimte mag zijn. Ook bepaalt dit stelsel of een woning tot de 'vrije sector' behoort, waar verhuurder en huurder onderling mogen bepalen wat de huurprijs is.

Wolf Huisvestingsgroep heeft een model ontwikkeld waarmee deze huurprijs snel en slim wordt berekend. Hiermee bieden we een oplossing voor onduidelijkheden die de Huurcommissie en de Belastingdienst hierover laten ontstaan. Naast de juiste huurprijs berekent ons model ook de hoogte van de huurtoeslag. En het houdt daarbij rekening met alle soorten huurders die de Belastingdienst onderscheidt zoals jongeren en studenten. Zo zien we in één oogopslag de netto woonlasten per woning. Zowel voor de eigenaar als voor de huurder is dit relevante financiële informatie.

Bekijk hier een voorbeeldberekening van:

- [Huurprijs berekening van zelfstandige woonruimte;](#)
- [Huurprijs berekening van onzelfstandige woonruimte;](#)
- [Huurtoeslagen berekening afhankelijk van de huur en de servicekosten.](#)

Voor woningen in de vrije sector en in krimpgebieden is naast het WWS, de vraag naar een woning bepalend voor de huurprijs. Op basis van onderzoek en onze marktkennis geven wij adviezen over de optimale huurprijs.

In sommige gevallen, kunnen er zogenaamde ‘huur naar zijn aard van korte duur/short stay’ huurcontracten worden gehanteerd. Dan is de maximale huurprijs niet onderhevig aan het WWS. Wanneer deze contracten gebruikt kunnen hebben we uitgewerkt onder het kopje Juridisch advies.

Kortom: de te vragen huurprijs is van vele factoren afhankelijk. Wij helpen met het bepalen van de optimale huurprijs.

[Kijk hier voor meer informatie over deze dienst bij ‘Veel gestelde vragen’.](#)

## Financieel beheer



Wolf Huisvestingsgroep verzorgt voor het financieel beheer de volgende diensten:

- Huurpenningen en (voorschotten van) servicekosten incasseren;
- Debiteurenbeheer volgens een strak protocol. Vanaf de eerste betaling per mobiele pin tot en met het eventueel inschakelen van een deurwaarder;
- Voorschotheffingen incasseren van leveringen en diensten die door of namens de eigenaar zijn verzorgd;
- De afrekening van de servicekosten volgens de wettelijke termijnen opmaken en dit met de huurders communiceren;
- Het tijdig aan bewoners aanzeggen van periodieke (jaarlijkse) huurprijsaanpassingen en zondig voeren van procedures bij de huurcommissie;
- Wij kunnen de geldstromen evengoed via onze bankrekening laten lopen, als die van onze opdrachtgever.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij ‘Veel gestelde vragen’.](#)

## Managementrapportage & persoonlijk contact



Maandelijks en op verzoek maken we overzichtelijke rapportages van de ontvangen huurpenningen, servicekosten en de betaalde lasten. We verzorgen de volgende diensten op het gebied van managementrapportage en persoonlijk contact:

- Inkomsten en uitgaven rapporteren en aansluiting met de bank;

- Toegang verlenen tot onze online database;
- Via regelmatig persoonlijk contact met u als opdrachtgever de voortgang bespreken en zowel onze dienstverlening als de samenwerking zo optimaal mogelijk houden.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Marketing



Wolf Huisvestingsgroep verzorgt op het gebied van marketing de volgende diensten:

- Het ontwerpen en implementeren van een (tweetalige) internetsite specifiek voor een portefeuille zoals [www.minvm.nl](http://www.minvm.nl) of [www.lucia-living.nl](http://www.lucia-living.nl) ;
- Woningzoekenden werven via [www.wolfhuisvestingsgroep.nl](http://www.wolfhuisvestingsgroep.nl) en andere websites;
- Foto's, plattegronden en 3D-visualisaties maken. Zo kunnen we woningen al verhuren voordat ze daadwerkelijk opgeleverd zijn. Dit is trouwens ook mogelijk met behulp van fysieke modelwoningen;
- Het uitdragen van een merknaam en logo voor een specifieke portefeuille;
- Posters ontwerpen en ophangen; op de ramen van het pand en op plaatsen waar veel aspirant huurders komen;
- Contracten in het Engels vertalen als er sprake is van buitenlandse huurders;
- Mogelijk maken dat woningzoekenden (op basis van vriendschap of gelijke interesses en hobby's) bij elkaar in de buurt kunnen wonen;
- [Interactieve 360° rondleiding](#) maken;
- [Drone presentatie van het te transformeren pand](#) maken.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Juridisch advies en contracten opstellen



Wolf Huisvestingsgroep stelt de huurcontracten op, en houdt daarbij rekening met:

- Advies over soorten huurovereenkomsten: BW 230a, naar zijn aard van korte duur, op basis van de leegstandswet, wet doorstroming huurmarkt, medehuurderschap, campus clause, of bruikleen. We houden hierbij rekening met recente jurisprudentie van de Hoge Raad en verschillende rechtbanken;
- Bij de huurder mogen geen contract- of verhuurkosten in rekening worden gebracht. Niet door een eigenaar als hij zelf verhuurt, en ook niet als een verhuurbedrijf dit doet. Daarom 'dienen wij niet twee heren' (7:264 BW en 7:417 BW). Ook niet in de vrije sector. Wél mag je bijvoorbeeld de eerste drie maanden een hogere huur vragen (zolang je onder de maximale grens van het puntenstelsel blijft) en daarna een huurverlaging doorvoeren. Op

deze manier kunnen we voorkomen dat we bij u als opdrachtgever geld in rekening brengen op het moment dat er een huurovereenkomst tot stand komt en zijn uw inkomsten niet afhankelijk van de mutatiegraad.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Screening aspirant-bewoners



Wolf Huisvestingsgroep verzorgt de volgende screeningactiviteiten:

- Geïnteresseerden screenen en selecteren: op basis van motivatie, en kredietwaardigheid;
- De inkomenstoets uitvoeren;
- Werkgevers van aspirant huurders nabellen;
- Woningzoekenden inschrijven en registreren.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Bezichtigen en contracten tekenen



De huurovereenkomst en het proces verbaal van oplevering tekenen we in principe op een touchscreen computer in de woning zelf. Dit doen we vaak met iemand die een vergelijkbare of dezelfde woning eerder heeft gezien. Op deze manier werken we steeds efficiënt met een shortlist van geïnteresseerden.

Wolf Huisvestingsgroep verzorgt voor de bezichtigingen en het tekenen van de contracten de volgende diensten:

- Bezichtigingen organiseren (ook in het weekend en buiten kantoortijden);
- Huurovereenkomsten opstellen en ondertekenen;
- Het proces-verbaal van oplevering

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)



## Technisch beheer



Wolf Huisvestingsgroep verzorgt voor het technisch beheer de volgende diensten:

- Het 24/7 beoordelen en afhandelen van schademeldingen en klachten;
- Klein huurdersonderhoud (laten) uitvoeren;
- Groot verhuurdersonderhoud (MJOP) laten uitvoeren;
- Werkzaamheden begeleiden en controleren die door derden zijn uitgevoerd;
- Verzoeken van huurders Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) goed- of afkeuren;
- Mutatieonderhoud uitvoeren en de kosten daarvan verrekenen met de waarborgsom;
- De nodige werkzaamheden uitvoeren die het overeengekomen gebruik mogelijk maken.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Sociaal beheer en participatie bewoners



Uitgangspunt van onze dienstverlening is het belang van de vastgoedeigenaar en het belang van de huurders te dienen. We bouwen zowel een zakelijke als een persoonlijke band op met onze huurders. Onze regiomanagers besteden dus ook veel aandacht aan 'hun' huurders: we willen dat ze het naar hun zin hebben in hun nieuwe woning. Daarnaast nemen we regelmatig bewoners bij ons parttime in dienst voor werk op het gebied van sociaal beheer om de betrokkenheid en interactie in de door ons beheerde wijken en complexen te bevorderen.

Op het gebied van sociaal beheer en participatie verzorgt Wolf Huisvestingsgroep de volgende diensten:

- Zoveel mogelijk samenwerken met huurders om bij te dragen aan een goede onderlinge band met omwonenden, de band met de omgeving en de leefbaarheid positief te beïnvloeden. Bijvoorbeeld door:
- Sociale, sportieve, culturele of studie gerelateerde evenementen ondersteunen. Hierbij maken we eventueel gebruik van vrijwilligers of nul-urencontracten;
- (Online) sociale netwerken opbouwen en evenementen organiseren op cultureel, sociaal, sportief, educatief en zakelijk gebied.
- Bewoners de mogelijkheid geven om zelf nieuwe huurders voor te dragen (coöptatie);
- Bewonerswensen inventariseren en voor zover mogelijk doorvoeren;
- Aanspreekpunt zijn voor alle potentiële betrokken instanties en (rechts)personen.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Toezicht, orde, netheid & contractbeheer



We willen graag dat al onze huurders het zo goed mogelijk naar hun zin hebben. Daarom houdt Wolf Huisvestingsgroep efficiënt toezicht en treden we doortastend op bij overlast en klachten. Als dat nodig is nemen we zelfs gerechtelijke stappen.

Wolf Huisvestingsgroep verzorgt op het gebied van toezicht, orde en netheid de volgende diensten:

- Toezien op orde, netheid, veiligheid en verantwoord energiegebruik in het pand;
- Toezien op orde, netheid en veiligheid rond de woningen in de buurt;
- Binnen- en buitenkant van het pand laten reinigen en overig facilitair beheer;
- Groenonderhoud;
- Afval (wekelijks) laten ophalen als de gemeente dit niet verzorgt;

- Onderhandelen met schoonmaakbedrijven, internetproviders, leveranciers van was- en droogmachines en van toegangssystemen zoals (gecertificeerde sleutels en pasjes).
- Het contractbeheer met bovenstaande partijen verzorgen. Wij zien er op toe dat zij gemaakte afspraken nakomen en zorgen er voor dat ze betaald worden;
- Controle op scheidwonen en inschrijvingen van bewoners bij de gemeente faciliteren;
- Eventuele bijzondere bepalingen in de huurovereenkomst bewaken en nakomen;
- In uitzonderlijke gevallen het voeren van procedures bij de huurcommissie en gerechtelijke procedures uitvoeren tegen een huurder.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Opzeggingen en opleveringen



Wij doen onze huurders meerdere voorstellen voor een opleveringsafpraak. Dit is ook mogelijk buiten kantooruren. Bovendien komen we huurders financieel tegemoet als ze zelf voortijdig hun contract willen beëindigen en als kandidaten direct de woning willen huren. Zo zijn we in staat een bezettingsgraad van boven de 100% te realiseren en zorgen we voor zowel de huurder als voor de eigenaar voor de beste oplossing.

Wolf Huisvestingsgroep verzorgt voor het administratief en contractbeheer de volgende diensten:

- Afspraken voor de oplevering organiseren (ook in het weekend en buiten kantoor tijden);
- Het proces-verbaal van oplevering verzorgen, inclusief de opname van de meterstanden;
- Zorgen voor een nette, lege en correcte oplevering.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Overstapservice



Als de samenwerking aanvangt op een moment dat uw woningen al verhuurd zijn, helpen we u uiteraard graag bij het overstappen naar onze dienstverlening. Hiervoor verzorgen we de communicatie- en informatievoorziening naar de huidige huurders; per brief en email zullen wij hun op de hoogte brengen van het feit dat wij hun aanspreekpunt zullen zijn. Ook zullen we hiervoor een informatieavond organiseren zodat de huurders al hun mogelijke vragen direct aan ons kunnen stellen. Ook zorgen we ervoor dat alle verhuur- en beheerdata in onze database komen.

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Fiscaal advies



Wolf Huisvestingsgroep heeft als ervaringsdeskundige specifieke fiscale kennis in huis om u te ondersteunen op belastingtechnisch gebied. Zo leggen we u graag uit hoe:

- U niet te maken hoeft te krijgen met BTW over onze diensten;
- U minder overdrachtsbelasting betaalt bij een te transformeren pand;
- U geen BTW betaalt over de verbouwingskosten van een te transformeren pand;

[Kijk voor meer informatie over deze dienst bij 'Veel gestelde vragen'.](#)

## Tarieven

Onze tarieven zijn afhankelijk van de dienstverlening die u bij ons afneemt, het aantal woningen en de duur van de overeenkomst. Onze tarieven zijn altijd concurrerend en worden zoveel mogelijk afgestemd op een aantal KPI's, zoals de bezettingsgraad en huurderstevredenheid.