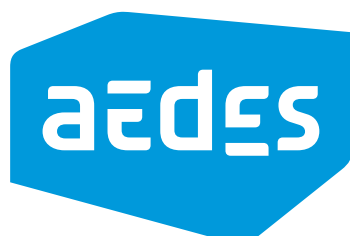




# WONINGWET IN DE PRAKTIJK DIENSTVERLENING

*VERSIE 1, 1 DECEMBER 2015*

vereniging van  
**woningcorporaties**



\* De tekst in deze handreiking is gevalideerd door zowel het ministerie van Binnenlandse Zaken als de Autoriteit woningcorporaties. Alleen paars gearceerde tekst is door Aedes achteraf nog toegevoegd.

# DIENSTVERLENING

**Op grond van de Woningwet mogen woningcorporaties diensten aan eigen bewoners leveren. Ook kunnen zij diensten leveren aan bewoners die lid zijn van een VvE, lid zijn van een wooncoöperatie of op zoek zijn naar een corporatiewoning. De toegestane diensten houden rechtstreeks verband met de bewoning. Als de diensten aan de eigen bewoners worden geleverd, is het uitgangspunt dat met de diensten niet in oneigenlijke concurrentie wordt getreden met andere maatschappelijke organisaties of marktpartijen die deze diensten aanbieden. In deze handreiking staan de regels omtrent dienstverlening door corporaties uitgelegd.**

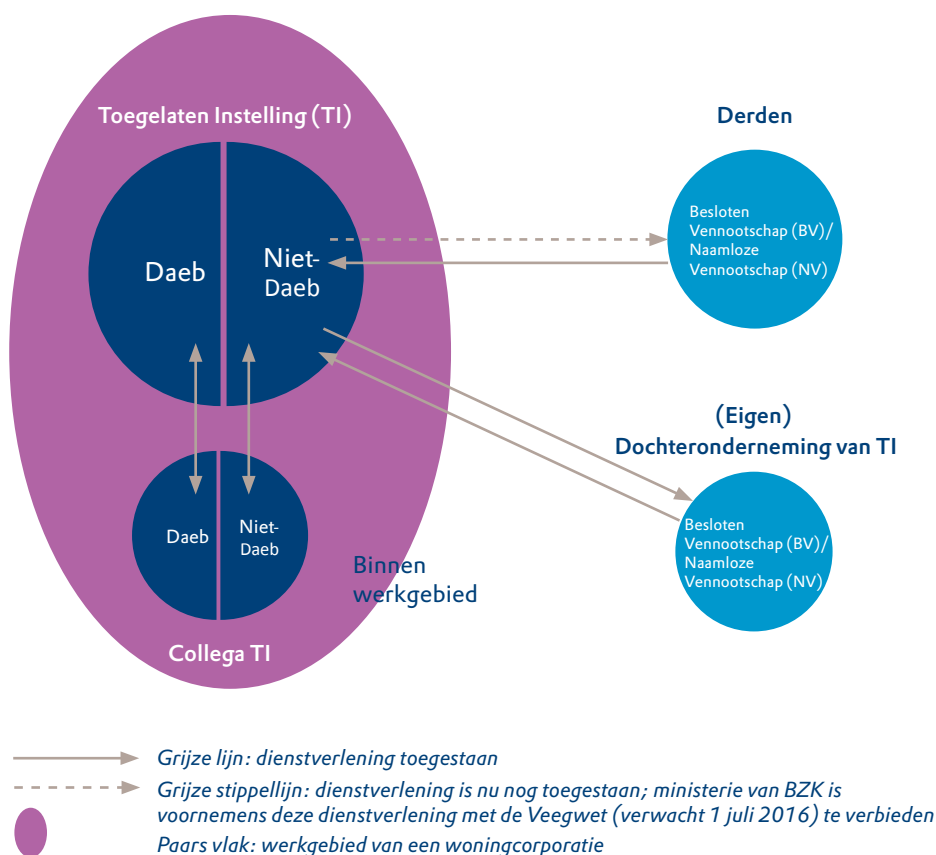
## 1. WAT STAAT IN DE WET?

- Diensten die primair de taak zijn van andere (maatschappelijke) organisaties, mogen niet door woningcorporaties worden aangeboden. Dat geldt ook voor diensten die marktpartijen aanbieden. Woningcorporaties zouden dan oneigenlijk in concurrentie kunnen treden.

## 2. WAT ZIJN DE REGELS RONDOM DIENSTVERLENING VOOR EIGEN BEWONERS? DIENSTEN VOOR EIGEN BEWONERS

- Corporaties mogen aan eigen bewoners diensten leveren, die rechtstreeks verband houden met de bewoning. Ook mogen corporaties deze diensten aanbieden aan personen die te kennen hebben gegeven de woning te willen betrekken. Hiertoe behoren werkzaamheden die noodzakelijkerwijs voortvloeien uit het verrichten van die diensten.  
*> Vindplaats: Woningwet, Artikel 45.2.c en 45.2.i (p. 25-26)*
- Deze diensten beperken zich tot activiteiten die behoren tot het werkdomein. Diensten die primair door andere maatschappelijke organisaties worden aangeboden zijn niet toegestaan. Ook mogen corporaties geen diensten aanbieden dit leiden tot oneigenlijke concurrentie met marktpartijen.
- Voor corporaties en hun dochterondernemingen geldt hetzelfde werkdomein.
- Diensten die al dan niet behoren tot het werkdomein:
  - Corporaties mogen hun woningen zelf schoonmaken bij mutatie of bij overlast (bijvoorbeeld onhygiënische situaties). Verboden is om met de markt concurrerende schoonmaakdienst ten behoeve van derden te exploiteren.
  - Ditzelfde geldt voor woninginrichting: de corporatie mag gemeubileerde en/of gestoffeerde woningen verhuren en de kosten verrekenen via de servicekosten, maar zij mag geen concurrerend woninginrichtingsbedrijf starten.
  - Zorgdiensten, maaltijdendiensten, medische diensten, naschoolse opvang, hulpverlening bij schooluitval, opvoedondersteuning, onderwijs en dergelijke mogen niet worden aangeboden. Wel mogen opleidingen worden verzorgd voor het eigen personeel. Ook stages en afstudeerbegeleiding etc. in de eigen organisatie is toegestaan.
  - Bijdragen aan leefbaarheid vallen niet onder dienstverlening en moeten vanuit het budget van 125 euro per DAEB-woning worden gefinancierd, met uitzondering van kosten van huismeesterstaken die op grond van het Besluit servicekosten als servicekosten bij de huurder in rekening kunnen worden gebracht.
  - Corporaties mogen geen radio- of televisiezender exploiteren.
  - Alleen bij verkoop van eigen bezit mag een corporatie als makelaar optreden. Het is niet toegestaan om zelf als notaris, makelaar voor derden of hypotheekadviseur op te treden. Ook mogen geen notariële diensten worden aangeboden.
  - Het is verboden hypotheekaanbiedingen te bieden aan het eigen personeel en huurders.
  - Corporaties mogen geen verzekeringen aanbieden, maar wel bemiddelen voor verzekeringen als dit betrekking heeft op eigen bezit of zelf tot stand gebrachte woongelegenheden.  
*> Vindplaats: Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, Artikel 47 en 48 (p. 24-26) & Nota van Toelichting, paragraaf 3.3 (p. 107-108)*

Figuur Toegestane dienstverlening voor bewoners



### DIENSTEN VOOR EIGEN BEWONERS BINNEN CORPORATIE

- De DAEB-tak mag diensten verlenen aan bewoners van woningen in de niet-DAEB-tak, en vice versa.
- Kosten en opbrengsten die direct samenhangen met DAEB-activiteiten dan wel niet-DAEB-activiteiten moeten volledig aan de DAEB-tak respectievelijk de niet-DAEB-tak worden toegerekend. Voor indirecte kosten en opbrengsten dienen verdeelsleutels te worden gebruikt. Uitgangspunt daarbij moet zijn dat de kosten en opbrengsten worden toegedeeld aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak, naar de mate waarin zij op DAEB-activiteiten respectievelijk niet-DAEB-activiteiten betrekking hebben.
- Indien een dergelijke koppeling niet kan worden gemaakt, kan de toedeling plaatsvinden op basis van een naar rato-benadering, bijvoorbeeld in de verhouding tussen DAEB- en niet-DAEB-vastgoed. De uitgangspunten en verdeelsleutels op basis waarvan de toedeling plaatsvindt, moeten duidelijk zijn vastgelegd.

> Vindplaats: Q&A versie 4, vraag 10.15 (p. 40-41)

### DIENSTVERLENING VOOR BEWONERS TUSSEN CORPORATIES

- Corporaties mogen elkaar onderling dezelfde diensten aan bewoners leveren als ze aan eigen bewoners mogen leveren. Dit mag alleen via een samenwerkingsverband (commanditaire vennootschap (cv) of vennootschap onder firma (vof)). Deze dienstverlening moet in principe worden verricht binnen het werkgebied waar de corporatie actief is. Met toestemming van de minister kan een cv of vof worden opgericht met een corporatie die in een ander werkgebied actief is.
- Voor het oprichten van een samenwerkingsverband middels cv en vof is geen toestemming vereist van de minister. Omdat de cv en vof geen rechtspersoonlijkheid hebben, is het mogelijk om compensatie (staatssteun) te verstrekken wanneer het een DAEB-activiteit betreft. De verstrekte steun wordt dan immers aan de deelnemende corporaties toegerekend. Andere partijen kunnen dus niet participeren in een dergelijke samenwerking.
- Deze diensten mogen worden verricht ten behoeve van bewoners van woningen van een collega-corporatie. De dienst-ontvangende corporatie deelt de kosten en opbrengsten toe aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-

tak naar de mate waarin zij op DAEB-activiteiten respectievelijk niet-DAEB-activiteiten betrekking hebben. Hiervoor hoeft geen markttoets te worden doorlopen.

*> Vindplaats: Woningwet, Artikel 45.2.c (p. 25) & Q&A versie 4, vraag 10.9 (p. 39)*

### **DIENSTVERLENING VOOR EIGEN BEWONERS TUSSEN CORPORATIE EN (EIGEN) DOCHTERONDERNEMING**

- De corporatie mag diensten ten behoeve van bewoners van woningen van een (eigen) dochteronderneming uitvoeren.
- De dochteronderneming mag diensten ten behoeve van bewoners van woningen van de moedercorporatie uitvoeren.

### **DIENSTVERLENING VOOR EIGEN BEWONERS TUSSEN CORPORATIE EN EEN DERDE, NIET ZIJNDE EEN (EIGEN) DOCHTERONDERNEMING**

- De corporatie mag alleen diensten ten behoeve van bewoners van woningen verrichten die in het bezit zijn van een derde, niet zijnde een (eigen) dochteronderneming, als deze bewoners ofwel huurder zijn ofwel lid zijn van een VvE ofwel lid zijn van een wooncoöperatie en zij die woning aan dat lid van de wooncoöperatie hebben vervreemd.
- Een derde, niet zijnde de (eigen) dochteronderneming, mag diensten verrichten voor bewoners van woningen die in het bezit zijn van de corporatie. Kosten die direct samenhangen met DAEB-woningen dan wel niet-DAEB-woningen moeten door de corporatie aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak worden toegerekend.

*N.B.: Het Ministerie van BZK is voornemens om bij de eerstvolgende wijziging van het BTIV (vermoedelijk 1 juli 2016) de dienstverlening voor bewoners te beperken tot eigen huurders, huurders van een andere corporatie en huurders van een dochter (100% aandeel).*

### **OVERGANGSREGELING EN NIEUWE NIET-DAEB ACTIVITEITEN**

- Op grond van het overgangsrecht hoeven lopende contracten niet te worden opgebroken. Bestaande contracten blijven dus van kracht tot het moment van herziening van het contract. Niet-DAEB-diensten die vóór 1 juli 2015 zijn aangegaan, mogen door de niet-DAEB-tak worden voortgezet tot het contract afloopt. Daarna moet er een markttoets plaatsvinden. Niet meer toegestane diensten die vóór 1 juli 2015 zijn aangegaan, mogen door de niet-DAEB-tak worden voortgezet tot het contract afloopt. Daarna zijn deze diensten verboden voor corporaties en hun dochtermaatschappijen.

*> Vindplaats: Woningwet, Hoofdstuk 2, Artikel II, lid 11 (p. 48)*

## **3. WAT ZIJN DE REGELS RONDOM DIENSTEN DIE VOORTVLOEIEN UIT HET VERHUREN, BEHEREN, BOUWEN EN VERWERVEN VAN WOONGELEGENHEDEN?**

- Corporaties mogen (voor elkaar) werkzaamheden verrichten die noodzakelijkerwijs voortvloeien uit het bouwen, verwerven, bezwaren, toewijzen, verhuren, vervreemden en doen slopen van vastgoed. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan administratieve diensten of ICT-diensten. Corporaties doen dit vanuit een samenwerkingsvennootschap.

*> Vindplaats: Woningwet, Artikel 45.2, sub a t/m i (p. 25-26)*

### **DIENSTEN/WERKZAAMHEDEN DIE VOORTVLOEIEN UIT HET VERHUREN (ETC.) BINNEN DE CORPORATIE**

- De DAEB-tak van een corporatie mag diensten/werkzaamheden verlenen aan de niet-DAEB-tak en vice versa.
- Kosten en opbrengsten die direct samenhangen met DAEB-activiteiten dan wel niet-DAEB-activiteiten moeten volledig aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak worden toegerekend. Voor indirecte kosten en opbrengsten dienen verdeelsleutels te worden gebruikt. Uitgangspunt daarbij moet zijn dat de kosten en opbrengsten worden toegedeeld aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak, naar de mate waarin zij op DAEB-activiteiten respectievelijk niet-DAEB-activiteiten betrekking hebben.
- Indien een dergelijke koppeling niet kan worden gemaakt, kan de toedeling plaatsvinden op basis van een naar rato-benadering, bijvoorbeeld in de verhouding tussen DAEB- en niet-DAEB-vastgoed. De uitgangspunten en verdeelsleutels op basis waarvan de toedeling plaatsvindt, moeten duidelijk zijn vastgelegd.

*> Vindplaats: Q&A versie 4, vraag 10.15 (p. 40-41)*

## **DIENSTEN/WERKZAAMHEDEN DIE VOORTVLOEIEN UIT HET VERHUREN (ETC.) TUSSEN CORPORATIES**

- Corporaties mogen elkaar onderling dezelfde diensten/werkzaamheden leveren als ze aan eigen woningen mogen leveren. Dit mag alleen via een samenwerkingsverband (cv of vof). Deze diensten/werkzaamheden moeten in principe worden verricht binnen het werkgebied waar de corporatie actief is. Met toestemming van de minister kan een cv of vof worden opgericht met een corporatie die in een ander werkgebied actief is.
- Voor het oprichten van een samenwerkingsverband middels cv en vof is geen toestemming vereist van de minister. Omdat de cv en vof geen rechtspersoonlijkheid hebben, is het mogelijk om compensatie (staatssteun) te verstrekken wanneer het een DAEB-activiteit betreft. De verstrekte steun wordt dan immers aan de deelnemende corporaties toegerekend. Andere partijen kunnen dus niet participeren in een dergelijke samenwerking.
- Het is toegestaan diensten/werkzaamheden te verrichten ten behoeve van bewoners van woningen van een collega-corporatie. Beide corporaties delen de kosten en opbrengsten toe aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak naar de mate waarin zij op DAEB-activiteiten respectievelijk niet-DAEB-activiteiten betrekking hebben. Hiervoor hoeft geen markttoets te worden doorlopen.
- Een corporatie kan bijvoorbeeld de toewijzingen voor een andere corporatie op zich nemen, waarbij wel de inkomensvoet blijft gelden. Indien dit niet wordt getoetst kan dit leiden tot oordeelsonthoudingen door accountants.  
> *Vindplaats: Woningwet, Artikel 45.2.c (p. 25) & Q&A versie 4, vraag 10.9 (p. 39)*

## **4. WAT ZIJN DE REGELS RONDOM VVE'S?**

Voor een corporatie blijft het mogelijk om diensten te leveren ten behoeve van bewoners voor complexen waar zij (beperkt) bezit heeft of geen woningen in bezit heeft. Deze bewoners moeten ofwel lid zijn van een VvE, ofwel lid van een wooncoöperatie die zijn woning van de bewuste corporatie heeft gekocht.

### **DIENSTEN VOOR BESTAANDE COMPLEXEN**

- Als de corporatie DAEB-bezit in een VvE heeft, mag de corporatie diensten ten behoeve van de bewoners van het bezit uitvoeren vanuit de DAEB-tak. Hiertoe wordt bijvoorbeeld ook het voeren van de administratie van de VvE gerekend.
- Als de corporatie geen DAEB-bezit in een VvE heeft, mag de corporatie diensten ten behoeve van de bewoners van het bezit uitvoeren vanuit de niet-DAEB-tak. Er moet een markttoets worden uitgevoerd, tenzij alle bewoners van het complex huurders zijn van een corporatie.
- Als de corporatie zowel gereguleerd als geliberaliseerd bezit in de VvE heeft, mogen de diensten ten behoeve van de bewoners van het bezit uitgevoerd worden door personeel dat organisatorisch tot de DAEB-tak gerekend wordt. De kosten en opbrengsten worden naar rato toegedeeld aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak, waarbij eigenaar- bewoners worden gezien als niet-DAEB. Zie voor de toedeling van kosten en opbrengsten binnen de corporatie: Dienstverlening binnen corporatie (Hoofdstuk 2 van deze handreiking).
- Diensten ten behoeve van bewoners van gebonden eigendom, zoals KoopGarant, moeten toegerekend worden aan de niet-DAEB tak. Bovenstaande regels zijn ook van toepassing op diensten ten behoeve van VvE-leden van een complex dat gerenoveerd is, en na oplevering meerdere categorieën woningen bevat (DAEB, niet-DAEB, koop), of op diensten ten behoeve van VvE-leden van een complex dat na herstructurering op eigen grond meerdere categorieën woningen bevat (DAEB, niet-DAEB, koop).
- Diensten ten behoeve van VvE-leden zijn ook toegestaan als het gaat om een complex waar de corporatie geen bezit heeft; het is dan een niet-DAEB-activiteit (Nota van Toelichting BTIV, p. 108). Bij nieuwe niet-DAEB-activiteiten moet de markttoets door de gemeente worden uitgevoerd.
- Als een corporatie diensten ten behoeve van VvE-leden verricht voor een complex waarin zij zelf geen bezit heeft, maar waar een collega-corporatie wel DAEB-bezit heeft, mag de dienstverlenende corporatie dit doen vanuit de DAEB-tak.

### **VVE-BEHEER VOOR OP TE LEVEREN COMPLEXEN**

- Bij oplevering door de corporatie, dochter of derde van een nieuwbouwcomplex (100% verkoop), waarin de corporatie geen bezit heeft en waarbij het dienstcontract ten behoeve van de bewoners is afgesloten vóór 1 juli 2015, zijn de diensten een niet-DAEB-activiteit die (conform het overgangsrecht) zonder markttoets kunnen worden verricht.

- Bij oplevering door de corporatie, dochter of derde van een nieuwbouwcomplex (100% verkoop), waarin de corporatie geen bezit heeft en waarbij het dienstcontract ten behoeve van de bewoners is afgesloten na 1 juli 2015, zijn de diensten een niet-DAEB-activiteit waarvoor een markttoets door de gemeente moet worden uitgevoerd. Het complex moet in de buurt van DAEB-bezit van de corporatie staan om de diensten te mogen leveren.

*Vindplaats: Woningwet, Artikel 45.2.c (p.25) en Artikel 47.1.e (p.28), Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, Artikel 47.p (p. 25) & Q&A versie 4, vraag 11.18 (p. 44)*

#### ONDERHOUD BINNEN DE VVE

- Verrichten van onderhoud en beheer voor derden is niet toegestaan. Het verrichten van onderhoud en beheer van de eigen woningen is wel toegestaan. Het is voor een corporatie niet toegestaan om onderhoudsactiviteiten te verrichten in opdracht van een VvE, tenzij alle bewoners van het complex huurder zijn van een corporatie (in DAEB dan wel niet-DAEB-woningen). Dit volgt uit een beperking van het werkdomein, namelijk dat onderhoudsactiviteiten alleen zijn toegestaan voor eigen bezit.

*> Vindplaats: Q&A versie 4, vraag 10.9 (p. 39)*

#### OVERGANGSREGELING EN NIEUWE NIET-DAEB ACTIVITEITEN

- Op grond van het overgangsrecht behoeven lopende contracten niet te worden opengebroken. Bestaande contracten blijven dus van kracht tot het moment van herziening van het contract.
- VvE-diensten die vóór 1 juli 2015 zijn aangegaan, mogen door de niet-DAEB-tak worden voortgezet tot het contract afloopt. Daarna moet er een markttoets plaatsvinden. Dit geldt ook voor uitpondcomplexen waar reeds diensten worden geleverd, en waar na 1 juli 2015 de laatste corporatiewoning wordt verkocht.

*> Vindplaats: Woningwet, Artikel 45.2.b*

### 5. MEER INFORMATIE

Deze handreiking is in samenwerking met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Autoriteit woningcorporaties opgesteld. Wanneer de regels met betrekking tot dienstverlening en VvE-beheer in de praktijk tot onwenselijke situaties leiden, ontvangt Aedes deze signalen graag. We zijn voornemens om samen met het ministerie van BZK te bezien of de regels werkbaar zijn in de praktijk. U kunt eventuele signalen sturen naar [woningwet@aedes.nl](mailto:woningwet@aedes.nl).

Lees ook: [> Vragen en antwoorden over dienstverlening en VvE-beheer in de Q&A Woningwet](#)

Andere instrumenten en handreikingen over onderwerpen uit de nieuwe Woningwet vindt u in het [dossier Woningwet in de praktijk](#) en in de [Datatheek Woningwet](#)

©2015, Den Haag

**Vormgeving:** Aedes vereniging van woningcorporaties

vereniging van  
**woningcorporaties**

