



# Informatie brochure

## Afspraken opdrachtgever



Warmtemeterservice B.V.

10-12-2018

## Afspraken opdrachtgever en dienstverlener (WMS)

Tussen opdrachtgever en dienstverlener bestaan altijd een aantal afspraken. Deze afspraken betreffen een vastlegging over de wijze waarop de diverse taken uitgevoerd dienen te worden, wie deze taken uitvoert en hoe de verantwoordelijkheden liggen.

De doelstelling is om de taken en verantwoordelijkheden zoveel als mogelijk standaard te houden, dit voorkomt fouten en/of vergissingen dan wel het simpelweg niet uitvoeren van acties.

## Inhoud

Afspraken opdrachtgever en dienstverlener (WMS) .....	2
Meteropname en/of afstanduitlezing .....	3
Procedure (visuele) aflezing meterstanden .....	3
Procedure afstand uitlezing meterstanden .....	4
Gevolgen geen meterstand .....	4
Afrekeningen .....	5
Procedure opstellen afrekeningen energiekosten .....	5
Gevolgen geen aanlevering gegevens .....	7
Voor de eerste keer afrekenen .....	7
Vragen van bewoners / gebruikers .....	7
Datacollectie .....	8
Monitoring .....	9
Incasso .....	10
Facturatie .....	10
Incasso .....	11
Incidenteel .....	12
Administratieve werkzaamheden .....	12
Technische werkzaamheden .....	12
Wie doet Wat? .....	13
Meteropname (visueel of afstanduitlezing) .....	13
Afrekeningen .....	13
Monitoren & Datacollectie .....	14
Incasso .....	14
Incidentele werkzaamheden .....	15
Meer informatie .....	16

## Meteropname en/of afstanduitlezing

Om een afrekening energiekosten op basis van meterstanden op te kunnen stellen, moeten de meterstanden periodiek worden verzameld. Indien sprake is van een uitlezing op afstand is dit vrij eenvoudig en kunnen de meterstanden zonder veel moeite verkregen worden. In geval van een visuele aflezing gelden andere regels. Een visuele aflezing komt overigens steeds minder voor.

In geval een eindgebruiker geen toestemming heeft gegeven tot het op afstand uitlezen van de meter, dan dient deze eindgebruiker zelf zorg te dragen voor de aanlevering van de juiste meterstanden. Er mogen geen extra kosten aan deze gebruiker in rekening gebracht worden.

### Procedure (visuele) aflezing meterstanden

Elk jaar, ongeveer een week of vier voor de fysieke opnamedata wordt de opdrachtgever geïnformeerd omtrent de meteropname. De meteropname vindt jaarlijks meestal rond dezelfde periode plaats om afwijkingen in verbruiken te voorkomen.

De stappen die genomen worden, zijn hieronder verder weergegeven:

1. Een maand voor aanvang meteropname ontvangt de opdrachtgever een planning.
2. De opdrachtgever kan eventuele wijzigingen doorgeven aan WMS zodat de meteropname effectiever kan verlopen (bijvoorbeeld omdat een huismeester niet aanwezig is).
3. Twee weken voor aanvang van de meteropname stuurt WMS aankondigingen naar alle gebruikers met vermelding van datum en tijdvak van bezoek.
  - a. Indien een gebruiker niet aanwezig is, kan een afspraak worden verzet binnen de periode waarin het project wordt bezocht.
  - b. Indien er sprake is van een elektronische of individuele meter, kan een gebruiker de meterstand zelf via internet (<https://www.wms.nl/contact/meterstanden>) of mail ([meterstand@wms.nl](mailto:meterstand@wms.nl)) doorgeven.
4. Op de dag van meteropname worden de meterstanden direct in een handheld computer verwerkt. De gebruiker ontvangt een afschrift van de meteropname.
5. Indien een gebruiker niet aanwezig is, wordt hiervan een vastlegging gedaan en laat de meteropnemer een briefkaart achter met het verzoek om ofwel op een ander tijdstip thuis te zijn, dan wel om contact op te nemen met WMS voor het maken van een nieuwe afspraak.
6. In de winterperiode zal binnen 14 dagen een tweede poging ondernomen worden om de meterstanden alsnog op te nemen. In de zomerperiode mag deze tweede poging 28 dagen op zich laten wachten.
7. Kan een meterstand om een andere reden niet worden opgenomen volgt een overleg met de opdrachtgever over de te nemen vervolgstappen.
8. Wordt er geen meterstand verkregen, dan volgt een schatting of berekening van de meterstand aan de hand van de gangbare regels en normen.

## Procedure afstand uitlezing meterstanden

In geval van uitlezing op afstand bestaan er twee mogelijkheden:

### 1. DriveBy

De meterstanden worden lokaal radiografisch uitgelezen.

Elk jaar, ongeveer een week of vier voor de fysieke opnamedata wordt de opdrachtgever geïnformeerd omtrent de meteropname. De meteropname vindt jaarlijks plaats na het einde van de afrekenperiode zodat de meterstand per omschakeldatum uitgelezen kan worden.

### 2. Fixed Network

De meterstanden worden volledig geautomatiseerd uitgelezen en verwerkt. In principe geschiedt de uitlezing twee keer per dag en worden deze gegevens direct na ontvangst verwerkt.

## Gevolgen geen meterstand

Het komt voor dat een meterstand niet opgenomen kan worden. Er zijn een aantal mogelijke oorzaken:

- Gebruiker werkt niet mee uit onwil of desinteresse
- Gebruiker heeft geen aankondiging ontvangen omdat het een nieuwe bewoner betreft
- Gebruiker werkt niet mee uit onmacht (vakantie, werk of andere reden van afwezigheid)
  
- Gebruiker heeft een foutieve meterstand doorgegeven (foutieve aflezing)
- Gebruiker heeft een verkeerde meterstand doorgegeven (van een ander type meter)
- De meter is niet bereikbaar
- De meter is defect

Indien een meterstand niet opgenomen of ontvangen is, zal er toch een stand bepaald moeten worden om een afrekening op te kunnen stellen.

Ten aanzien van de eerste drie genoemde punten kan een actie vanuit de opdrachtgever wenselijk of zelfs noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld het tijdig en juist doorgeven van bewonerswisselingen).

In geval van de laatste vier punten kan een actie vanuit WMS volgen door bijvoorbeeld een telefonisch contact of via mail. Met behulp van extra tekst en uitleg kan dan vaak alsnog een meterstand verkregen worden.

Schattingen, of berekeningen, van meterstanden geschiedt altijd aan de hand van het verbruik in het verleden gecorrigeerd naar de tijd waarover een verbruik bepaald moet worden. In geval van warmte wordt gecorrigeerd met behulp van graaddagen (eenheid voor het weer) en in alle andere gevallen is dit met behulp van kalenderdagen.

## Afrekeningen

Het opstellen van een afrekening energiekosten gaat alleen indien naast de meterstanden ook de gemaakte kosten en bewonersgegevens bekend zijn. Ook voor deze activiteit is een procedure aanwezig en van toepassing.

### Procedure opstellen afrekeningen energiekosten

Na het einde van een (stook-)seizoen wordt de afrekening energiekosten opgesteld aan de hand van de verkregen meterstanden en opgegeven kosten. In de meeste gevallen worden ook de betaalde voorschotten meegenomen in de afrekeningen.

De stappen welke genomen worden, zijn hieronder verder weergegeven:

1. Een maand voor aanvang meteropname ontvangt de opdrachtgever een formulier om de gemaakte kosten in te vullen en een zogenaamde gebruikerslijst waarop alle ons bekende gebruikers weergegeven zijn en de laatst betaalde voorschotten. Het verzoek aan de opdrachtgever is deze formulieren en lijsten in te vullen dan wel te controleren en binnen afzienbare tijd te retourneren.
  - a. Indien de opdrachtgever gebruik maakt van software voor de huuradministratie waarin zich ook de mogelijkheid bevindt tot het aanleveren van gebruikersgegevens in digitale vorm, dan is dat zelfs wenselijk. WMS biedt de mogelijkheid om deze digitale bestanden te importeren in de afrekensoftware.
  - b. Een opdrachtgever kan de gegevens ook digitaal - en zelfs in een eigen opmaak - aanleveren via mail ([afrekening@wms.nl](mailto:afrekening@wms.nl)).
2. De aangeleverde gegevens worden direct na ontvangst gecontroleerd zodat eventuele onvolkomenheden tijdig hersteld kunnen worden. Importeren van digitale bestanden kan pas nadat de einddatum van de afrekenperiode is verstreken.

**!! Let op:            Het is verstandig de gebruikersgegevens pas aan te leveren na afloop van de periode.**
3. Vanaf het moment dat alle gegevens door ons ontvangen zijn, zal het aanmaken van de afrekeningen worden gepland. De verwachte doorlooptijd is dan ongeveer 4 weken.

4. Zodra het opstellen van de afrekeningen gestart is, zal eerst een concept-afrekening volgen ter beoordeling. Mocht het zo zijn dat er toch onjuiste afrekeningen zijn gemaakt door bijvoorbeeld een vergeten bewonerswisseling of foutief verwerkt voorschotbedrag, dan bestaat de mogelijkheid deze onvolkomenheden te herstellen zonder dat er al individuele afrekeningen zijn afgedrukt.
  - a. Mocht het tijdens de controle van het concept blijken dat er een behoefte is tot een wijziging van de afrekening wegens grote onderlinge afwijkingen of twijfel aan juistheid van meterstanden, dan kan hier in onderling overleg een actie worden genomen. Hier kan de Service Afdeling in worden betrokken om eventuele controles op locatie uit te voeren.
  - b. Indien tijdens de eigen controle vanuit WMS blijkt dat bepaalde bedragen, kosten of verbruiken buiten het verwachtingspatroon vallen, dan wordt dit bij het toezenden van de concepten duidelijk vermeld.

**!! Let op: De keuze voor een vervolgactie ligt dan bij de opdrachtgever.**

5. Zijn er geen wenselijke of noodzakelijke wijzigingen meer nodig, zal het concept worden omgezet naar een definitieve afrekening. De individuele afrekeningen kunnen dan worden afgedrukt en per post toegezonden.
6. Alle afrekeningen worden tevens digitaal toegezonden en zijn eventueel ook te vinden in het Brunata WebArchief. Het webarchief is onderdeel van de webportal Brunata WebMon.
7. Bij de verzending van de digitale afrekeningen wordt ook het zogenaamde afrekenbestand (die ook voor de import van de voorschotten is gebruikt) ingevuld geretourneerd. Het afrekenbestand kan door opdrachtgever weer geïmporteerd worden in de huuradministratie ter verwerking van de financiële afhandeling van de afrekeningen.

AFREKENING ENERGIEKOSTEN				<b>Brunata</b>	
Gebouw X, Straatnaam, Postcode en Woonplaats					
Afrekenperiode: 01.01.14 - 31.12.14 [1]					
Naam		Objectnr.		WMS	
Adres		Eigendomsnr.		Grote Dijkker 40	
Postcode Woonplaats		Afdelingsnum		0701 KR Bobsvoerd	
		Perceelnr.		Tel.: 0515 57 70 19	
				Tussent: 09:30 - 16:30	
				Fax: 0515 576180	
				E-mail: afrekening@wms.nl	
Uw aandeel in de kosten					
€					
Over de periode 01.01.14 - 31.12.14 Uw aandeel in de kosten				631,65	
Door u betaald aan voorschot(en)				1.547,40	
Door u terug te ontvangen € (Af te rekenen met eigenaar/administrateur)				915,75	
*Eigenaar / administrateur: Naam beheerder, Postadres, Postcode Plaats					
Opmerking van eigenaar/beheerder					
De prijs per gigajoule bedraagt € 19,83.					
Eén warmte-eenheid (WE) komt overeen met 0,00299 gigajoule (GJ), oftewel 1 gigajoule (GJ) komt overeen met 334,57879 warmte-eenheden (WE).					
Voor de compensatie van het leidingverlies geldt dat 1 gigajoule (GJ) overeen komt met 1548,66 Watt geïnstalleerd vermogen aan transportleidingen.					
Het aantal benodigde gigajoules (GJ) voor warmwaterbereiding bedraagt 4,23913 GJ per woning.					
Specificatie van de kosten					
	Verbruik	Prijs per eenheid	€	€	
Warmtekosten					
Variabel Kostendeel CV	8,413 WE	0,05927	498,64		
Correctie Leidingverlies	036 Watt	0,0128	10,70		
Warmwaterbereiding	1 aandeel [3]	84,09933	84,10		593,44
Vastrecht					
Vastrecht	1 aandeel	28,94398	28,94		28,94
Meetekosten					
Meetekosten	1 aandeel	9,27068	9,27		9,27
Mutatiekosten					0,00
Mutatiekosten					0,00
totale:					631,65
07.07.15 200715073915 Pagina 1 van 2 13222					

### Gevolgen geen aanlevering gegevens

Een niet tijdige of onvolledige aanlevering van een kostenopgave of verbruikerslijst leidt onherroepelijk tot een vertraging in de opstelling van de afrekeningen. Het is daarom van belang rekening te houden met het volgende:

- Wijziging van contactpersonen tijdig doorgeven
- Indien formulieren vanuit WMS niet ontvangen dan wel kwijt geraakt zijn zo snel als mogelijk bij de accountmanager melden
- Bewonerswisselingen zoveel als mogelijk direct doorgeven via de website (<https://www.wms.nl/contact/mutatie>), via mail ([mutatie@wms.nl](mailto:mutatie@wms.nl)) of zelf verwerken in Brunata WebMon (met name in geval van afstanduitlesing).
- Technische wijzigingen direct per mail doorgeven aan de service afdeling ([service@wms.nl](mailto:service@wms.nl))

### Voor de eerste keer afrekenen

Er is altijd sprake van een eerste keer, zo ook in het geval van het opstellen van de afrekeningen energiekosten. In zo'n situatie is het van belang te weten welke gegevens noodzakelijk zijn en door opdrachtgever aangeleverd moeten worden. Denk hierbij aan de volgende zaken:

- NAW-gegevens
- Overzicht vaste verdeelsleutels (vloeroppervlak, breukdelen enz.)
- Gewenste afrekenperiode
- Gewenste afrekenmethode - NMDA-principe (Niet Meer Dan Anders) of verdeelmethode
- Gewenste verhouding tussen vaste en variabele kosten
- Namen van contactpersonen binnen de organisatie
- Eventuele bijzonderheden binnen het complex

Naast bovengenoemde aspecten kunnen ook nog een aantal andere zaken van belang zijn. Enkele van de volgende punten kunnen voorkomen:

- Toepassing van reductiefactoren voor ongunstige ligging
- In geval van overstap van dienstverlener hoe om te gaan met de oude meters (door middel van inzage in oude afrekeningen van de vertrekkende dienstverlener)
- Verbruik algemene ruimten (separaat houden of direct verrekenen)
- Al dan niet verrekenen van Servicekosten

### Vragen van bewoners / gebruikers

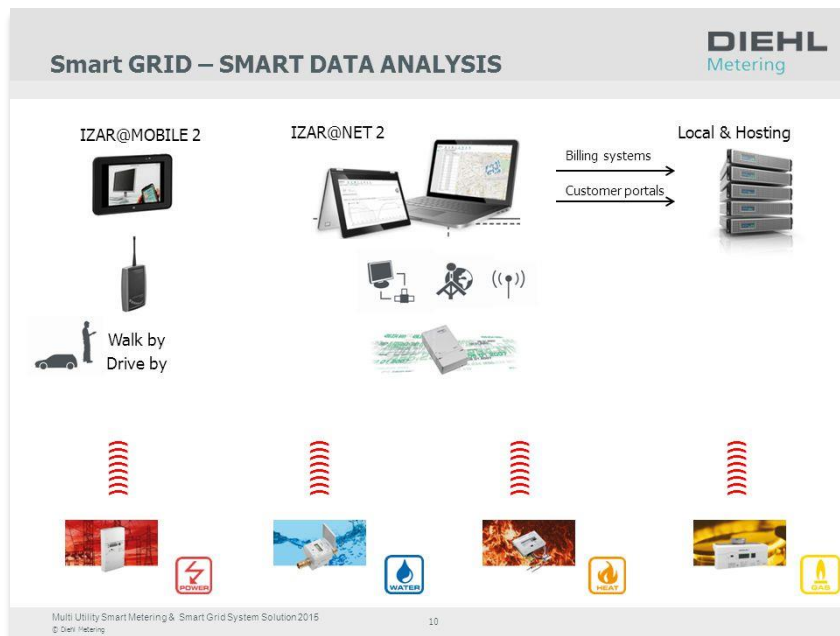
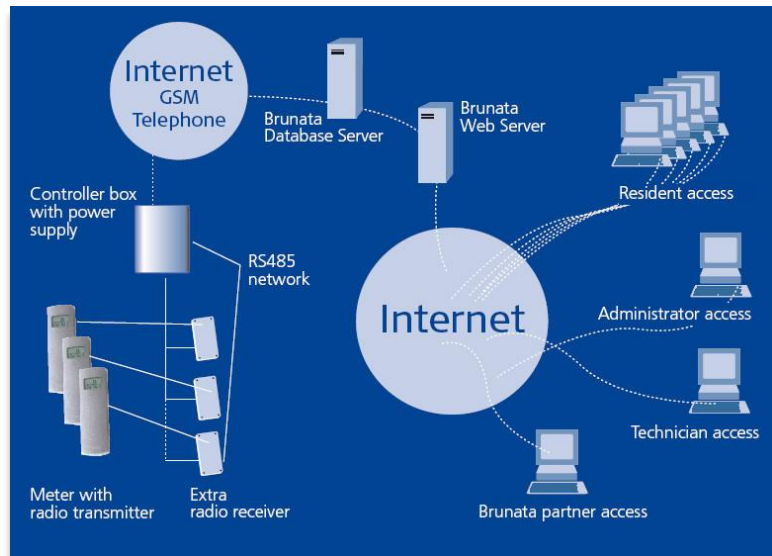
Vragen over de afrekeningen kunnen altijd aan ons gesteld worden, liefst per mail ([vrAGEN@wms.nl](mailto:vrAGEN@wms.nl)).

Vragen over de bij te betalen of terug te ontvangen bedragen zullen altijd door de opdrachtgever afgehandeld worden, tenzij wij tevens de incasso verzorgen.

## Datacollectie

Indien sprake is van datacollectie, dan worden de meterstanden altijd op afstand uitgelezen via een netwerk en dan ook minimaal 1x per dag. De meterstanden worden verzameld, verwerkt en verzonden aan de opdrachtgever (energieleverancier) via e-mail of dataverbinding.

De meterstanden worden normaliter gebruikt voor het opstellen van de afrekening energiekosten. De afrekening wordt dan opgesteld door de opdrachtgever (energieleverancier).



De meterstanden worden verzameld in een database, gekoppeld aan een adres. Vanwege de privacy regels worden geen gebruikersnamen vastgelegd. Hierdoor kan relatief eenvoudig voldaan worden aan de eisen vanuit de AVG.

Voor de verwerking van gegevens werkt WMS met twee verschillende systemen voor het op afstand uitlezen van

meterstanden, dit kan draadloos en bedraad (bekabeld) plaatsvinden:

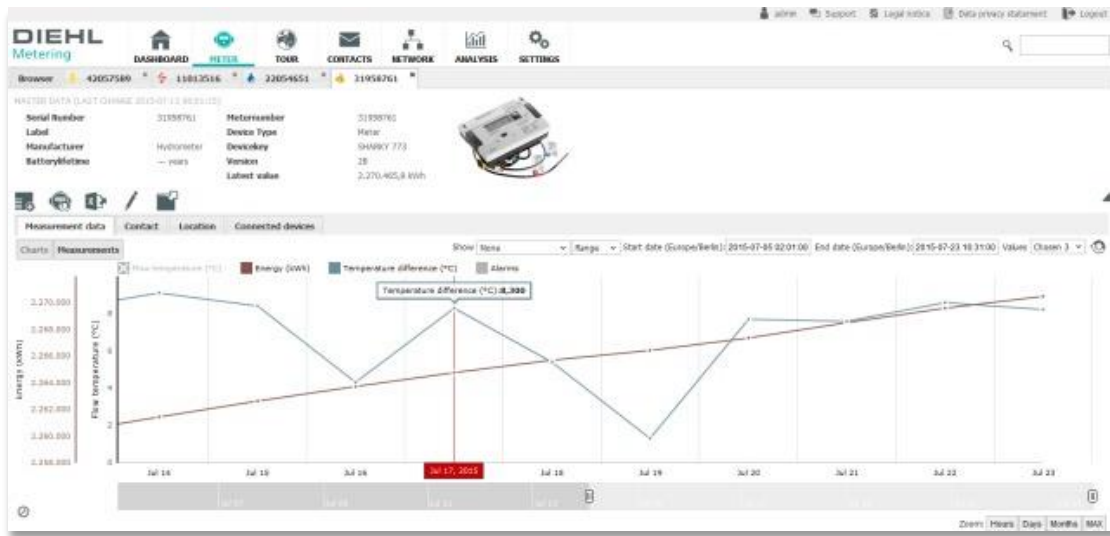
- BrunataNet van Brunata A/S uit Denemarken
- IZAR PLUS Portal van Diehl Metering GmbH uit Duitsland



## Monitoring

In geval van monitoring, worden de meters eveneens altijd op afstand uitgelezen via een netwerk en dan ook minimaal 1x per dag, en in enkele of soms zelfs wenselijke gevallen 1x per uur.

De meetgegevens - er is in deze situatie sprake van meerdere meetwaarden - worden verzameld, verwerkt en verzonden aan de opdrachtgever via e-mail of dataverbinding. De meetwaarden worden gebruikt om de energie efficiëntie van woningen te monitoren of te waarborgen.



## Incasso

Incasso is een aanvullende dienst volgend op de verwerking „Afleren meterstanden en opstellen afrekeningen energiekosten“.

## Facturatie

Zodra wij ook onze dienst Incasso bieden, zal de afrekening energiekosten ook daadwerkelijk door ons worden uitfactureerd. Dit houdt in dat de afrekeningen niet verzonden worden aan de gebruikers door de opdrachtgever, maar door ons.

AFREKENING ENERGIEKOSTEN		Brunata	
Gebouw X, Straatnaam, Postcode en Woonplaats		WMS Grote Dijklaar 40 8701 KX Bolsward Tel.: 0515 57 70 19 Tussen: 09:30 - 16:30 Fax: 0515 576180 E-mail: afrekening@wms.nl	
Afrekenperiode: 01.01.14 - 31.12.14 [1]			
Naam Adres Postcode Woonplaats		Objectnr. Eigendomsnr. Afdelingsnum Perceelnr.	00000 0000 0000 0001 000
Uw aandeel in de kosten		€	
Over de periode 01.01.14 - 31.12.14 Uw aandeel in de kosten		631,65	
Door u betaald aan voorschot(en)		1.547,40	
Door u terug te ontvangen € (Af te rekenen met eigenaar/administrateur)		915,75	
*Eigenaar / administrateur: Naam beheerder, Postadres, Postcode Plaats			
Opmerking van eigenaar/beheerder De prijs per gigajoule bedraagt € 19,83.			
Een warmte-eenheid (WE) komt overeen met 0,00299 gigajoule (GJ), oftewel 1 gigajoule (GJ) komt overeen met 334,57879 warmte-eenheden (WE).			
Voor de compensatie van het leidingverlies geldt dat 1 gigajoule (GJ) overeen komt met 1548,66 Watt geïnstalleerd vermogen aan transportleidingen.			
Het aantal benodigde gigajoules (GJ) voor warmwaterbereiding bedraagt 4,23913 GJ per woning.			
Specificatie van de kosten			
	Verbruik	Prijs per eenheid	€
Warmtekosten			
Variabel Kostendeel CV	8.413 WE	0,05927	498,64
Correctie Leidingverlies	836 Watt	0,0128	10,70
Warmwaterbereiding	1 aandeel [3]	84,09933	84,10
			593,44
Vastrecht			
Vastrecht	1 aandeel	28,94398	28,94
			28,94
Meetkosten			
Meetkosten	1 aandeel	9,27068	9,27
			9,27
Mutatiekosten			
Mutatiekosten			0,00
totaal:			631,65
07.07.15	200715073915	Pagina 1 van 2	13222

De afrekening wordt verwerkt in een financiële administratie en van hieruit wordt een energiefactuur opgesteld. De afrekening wordt dan als bijlage bijgevoegd. De meterstanden worden bijvoorbeeld niet op de factuur weergegeven, wel op de afrekening.

De individuele gebruiker kan zich dan ook met alle vragen wenden aan ons. Wij dragen zorg voor de beantwoording van vragen, en in geval van een mogelijke afwijking zullen wij ook zelf alle noodzakelijke acties inzetten tot herstel, zowel technisch als administratief.

Binnen deze dienst doen wij ook een factuurcontrole op de ontvangen facturen van de energieleveranciers.

Naast onze standaard werkwijze bestaat ook de mogelijkheid om de dienst te bieden in een zogenaamde „corporate lay-out“ van de opdrachtgever.

## Incasso

Indien er sprake is van incasso, wordt er maandelijks een voorschot energiekosten geïncasseerd of gefactureerd. Wij bieden het incassotraject in twee verschillende uitvoeringen, te weten:

- Volledig autonoom – WMS is houder van de bankrekening en verzorgt de betaling van de energiefacturen en incasseert maandelijks de voorschotten en draagt eenmaal per jaar zorg voor de gehele financiële afhandeling.
- Service bedrijf – De opdrachtgever is houder van de bankrekening en WMS incasseert de voorschotten als dienst op rekening van opdrachtgever. De financiële administratie wordt door WMS verzorgd.



Maandelijks wordt een voorschot geïncasseerd (dit mag een voorschot op maat zijn) en jaarlijks wordt een factuur opgesteld waarbij het te betalen bedrag wordt verminderd met de reeds betaalde voorschotten. Er wordt dus bijgehouden of alle betaalde voorschotten ook daadwerkelijk betaald zijn of niet.

In geval van achterstanden in betalingen, kan een incassotraject worden opgestart via een incassobureau of deurwaarder. De betaalgegevens worden dan overgedragen aan deze externe partij.

Om een incasso-dienst als service bedrijf uit te kunnen voeren, zijn naast de NAW-gegevens en bankrelaties ook een flink aantal ander aspecten noodzakelijk. De opdrachtgever dient dan ook minimaal de volgende zaken te regelen:

- Separate bankrekening op naam van opdrachtgever
- IncassantID
- Toegang voor WMS tot de bankrekening
- Mogelijkheid om rekeningafschriften in administratie WMS te kunnen inlezen
- Mogelijkheid tot het uploaden van bankbestanden voor uitbetaling tegoeden

Daarnaast zijn nog er nog een aantal aandachtspunten ten aanzien van de incassocontracten. Ook dit dient de opdrachtgever te regelen met haar bankrelatie:

- Een minimum bedrag per incasso per gebruiker per maand (€ 500,-)
- Een minimum aantal van twee incasso's per maand
- Voldoende totaalruimte om een gehele batch uit te kunnen voeren

Wijzigingen dienen altijd zo snel als mogelijk te worden doorgegeven. Dit kan via mail ([incasso@wms.nl](mailto:incasso@wms.nl)).

## Incidenteel

Naast de jaarlijks terugkerende werkzaamheden zijn er uiteraard ook incidentele werkzaamheden, zowel administratief als ook technisch.

### Administratieve werkzaamheden

In- en uithuizingen van gebruikers zorgen voor een aantal extra handelingen. Een vertrekkende gebruiker wil graag een eindafrekening ontvangen tot het moment van uithuizing, en een nieuwe gebruiker wil niet betalen voor de vertrokken gebruiker. Ook de toegang tot de webportal dient hierop aangepast te worden. Hier dient zelfs rekening gehouden te worden met de tijd, immers de vertrekkende gebruiker mag geen data inzien die toebehoort aan de nieuwe gebruiker.

Mutaties kunnen rechtstreeks in Brunata WebMon worden ingevoerd indien de toegang tot de webportal aanwezig is. Is er geen toegang tot de webportal, geef de mutaties zodra ze bekend zijn door via mail ([mutatie@wms.nl](mailto:mutatie@wms.nl)), of via de website (<https://www.wms.nl/contact/mutatie>).

In sommige gevallen is het bij een gebruikerswisseling ook wenselijk om direct met de vertrokken gebruiker af te rekenen. In zo'n geval kunnen wij een tussentijdse of mutatie-afrekening opstellen. Hier zijn twee mogelijkheden:

- Voorlopige afrekening – Aan het eind van het seizoen volgt dan alsnog de definitieve afrekening met het exacte resultaat.
- Definitieve afrekening – Er volgt geen afrekening meer tijdens het opstellen van de eindafrekening. Eventuele verschillen worden over de overige gebruikers verdeeld.

De kosten voor de administratieve handelingen worden normaliter bij de vertrekkende gebruiker in rekening gebracht en via een separate factuur aan opdrachtgever gefactureerd.

### Technische werkzaamheden

Indien in een gebouw een radiator wordt vervangen als gevolg van een lekkage of defect, zal in deze woning, in geval van warmtekostenverdelers, ook een nieuwe meter geplaatst moeten worden.

Reparatieverzoeken dienen bij voorkeur via mail ([service@wms.nl](mailto:service@wms.nl)) te worden doorgegeven.

In geval van een vervanging van een radiator en warmtekostenverdelers, zal de oude meter overgezet worden op de nieuwe radiator. Zorg er derhalve voor dat de meter niet afgevoerd wordt met de oude radiator.

De kosten worden per opdracht gefactureerd aan opdrachtgever. Indien gewenst kan een factuur worden doorbelast aan de gebruiker. De opdrachtgever dient dit aan ons kenbaar te maken.

Meldingen gedaan door eindgebruikers worden geparkeerd indien hiervoor eerst een akkoord van opdrachtgever dient te komen. De desbetreffende eindgebruiker zal verzocht worden de melding bij de opdrachtgever te doen zodat deze de melding alsnog kan bekrachtigen met een schriftelijke opdracht. Indien een dergelijk akkoord van opdrachtgever niet nodig is, wordt de melding direct doorgezet naar een (digitale) werkbbon.

Doelstelling is een uitvoering 2 weken na melddatum.

## Wie doet Wat?

### Meteropname (visueel of afstanduitlezing)

Omschrijving taak	WMS	Opdrachtgever	Gebruiker
Plannen en communiceren meteropname	√		
Akkoord geven op planning		√*)	
Informeren bewoners / gebruikers	√	√*)	
Melden indien niet aanwezig			√
Doorgeven meterstand ingeval van niet aanwezig			√**)
Opstellen rapport na meteropname	√		
Ondernemen acties naar aanleiding van rapportage	√	√	√
Informeren gebruikers bij herhaald niet thuis		√	
In geval van geen meterstand, verbruik berekenen	√		

\*) **Optioneel. In de meeste gevallen is er geen actie nodig vanuit de opdrachtgever**

\*\*) **Alleen indien sprake is van een individuele meter (dus geen warmtekostenverdelers)**

### Afrekeningen

Omschrijving taak	WMS	Opdrachtgever	Gebruiker
Aanleveren formulieren	√*)		
Aanleveren kosten en voorschotten e.d.		√	
Opstellen afrekeningen	√		
Akkoord geven op concept afrekeningen		√	√**)
Versturen afrekeningen naar bewoners		√	
Beantwoorden vragen gebruikers	√	√	

\*) **Optioneel. Is afhankelijk van de werkwijze van de opdrachtgever**

\*\*) **Alleen indien sprake is van een overlegstructuur met bewonerscommissies of besturen van V.v.E.'s**

## Monitoren & Datacollectie

Omschrijving taak	WMS	Opdrachtgever	Gebruiker
Signaleren fouten	√	√ *)	
Signaleren afwijkende verbruiken		√ *)	
Acties ondernemen op fouten en afwijkingen	√ **)	√ **)	
Data ter beschikking stellen aan derden	√ ***)		

\*) Door middel van automatische rapportagetool in Brunata WebMon Administrator

\*\*) Indien geen onderhoudscontract aanwezig zal een opdracht verstrekt moeten worden

\*\*\*) Door middel van het versturen van een CSV-bestand (alleen in geval van datacollectie via IZAR PLUS Portal van Diehl) of met behulp van een API-koppeling (kan bij zowel de datacollectie via Diehl als Brunata)

## Incasso

Omschrijving taak	WMS	Opdrachtgever	Gebruiker
Houden bankrekening	√ *)	√	
Verkrijgen incassantID	√ **)	√	
Verkrijgen machtiging automatische incasso	√	√	√
Verzorgen toegang tot bankrekening		√ ***)	
Doorgeven wijzigingen bankrekening		√	√
Verzoek tot wijziging voorschot			√
Bijhouden betaaldiscipline	√		
Doorzetten naar incassobureau / deurwaarder	√	√	

\*) Optioneel. WMS kan eventueel ook de bankrekening houden

\*\*) Wordt verzorgd door de houder van de bankrekening

\*\*\*) Verschillende uitvoeringsvormen, dit dient specifiek per geval eenmalig geregeld te worden.

## Incidentele werkzaamheden

Omschrijving taak	WMS	Opdrachtgever	Gebruiker
Doorgeven mutaties		√	√
Verwerken mutaties	√	√*)	
Doorgeven reparatie verzoeken		√	√
Akkoord geven reparatie verzoeken		√**)	

\*) In geval van gebruik webportal Brunata WebMon Resident is het noodzakelijk dat de opdrachtgever de bewonerswisseling zo snel als mogelijk verwerkt. Dit om te voorkomen dat de vertrokken gebruiker inzicht krijgt in meetgegevens van de nieuwe gebruiker.

\*\*\*) De opdrachtgever geeft akkoord in verband met de facturatie. Indien sprake is van een onderhouds- of huurcontract is dit niet van toepassing.

## Meer informatie

Indien de tekst en uitleg op de voorgaande bladzijden niet voldoende is, kunt u uiteraard uw vragen rechtstreeks aan ons stellen. Dit kan op de volgende manieren:

E-mail	<a href="mailto:info@wms.nl">info@wms.nl</a> <a href="mailto:verkoop@wms.nl">verkoop@wms.nl</a> <a href="mailto:service@wms.nl">service@wms.nl</a> <a href="mailto:afrekening@wms.nl">afrekening@wms.nl</a> <a href="mailto:afspraak@wms.nl">afspraak@wms.nl</a> <a href="mailto:vragen@wms.nl">vragen@wms.nl</a>	(Algemeen) (Verkoop afdeling) (Service afdeling) (Afreken afdeling) (Wijzigen afspraken) (Vragen over afrekeningen)
Telefoon	0515 575 222 058 205 3883 058 205 3838 0515 577 019	(Algemeen) (Service afdeling) (Afreken afdeling) (Bewonerslijn)
Adres	Warmtemeterservice B.V. James Wattstraat 24 8912 AS Leeuwarden	