

TOELICHTING AFREKENING SERVICEKOSTEN 2009

Inleiding

Deze toelichting geeft u informatie over de servicekosten en de opbouw van de afrekening ervan. Servicekosten zijn kosten die aan u doorberekend worden naast de kale huur. Dit zijn onder meer gemeenschappelijke kosten, zoals algemeen energieverbruik, kosten van een huismeester of huisbewaarder, schoonmaakkosten van gemeenschappelijke ruimtes, onderhoud van de tuin, maar ook bijvoorbeeld een glasfonds.

Ieder jaar wordt, op basis van de kosten van het voorgaande jaar, een inschatting gemaakt van de kosten voor het komende jaar. Deze inschatting vormt de grondslag voor het bepalen van het maandelijks voorschotbedrag. Na afloop van het jaar wordt er gekeken of het door u betaalde voorschot toereikend was en worden de werkelijk gemaakte kosten onder aftrek van de door u betaalde voorschotten met u afgerekend. U ontvangt van ons hiervoor een afrekening.

Hoe gaat Dudok Wonen te werk

Wanneer ontvangt u de afrekening

Elk jaar ontvangt u als huurder een afrekening van de kosten die het voorgaande jaar voor u zijn gemaakt. Wij streven ernaar om u de afrekening binnen een half jaar na het verstrijken van het betreffende tijdvak toe te zenden. Wij zijn daarvoor onder meer afhankelijk van de snelheid van facturering door derden. Het kan zijn dat u bij de afrekening een bedrag moet bijbetalen. Wanneer dat het geval is, ontvangt u van ons een acceptgirokaart waarmee u het betreffende bedrag binnen 30 dagen kunt voldoen. Het kan ook zijn dat u geld terug krijgt. Wanneer u een bedrag ontvangt, volgt uitbetaling op uw bij ons bekende rekeningnummer. Het kan ook zijn dat dit bedrag wordt verrekend. Dat is het geval als u een betalingsachterstand heeft. Bedragen beneden de € 2,- worden, om administratieve redenen, niet ingevorderd. Om dezelfde redenen worden bedragen onder de € 2,- niet uitbetaald.

Aanpassing voorschotten

Uit de afrekening kan blijken dat uw voorschotbedrag aan de lage kant is. Dit kan tot gevolg hebben dat uw voorschotbedrag per 1 juli 2010 naar boven wordt bijgesteld. Het kan ook zijn dat uw voorschotbedrag aan de hoge kant is. Dit past Dudok Wonen niet automatisch aan.

Uw voorschot kan ook tussentijds worden aangepast als er sprake is van uitbreiding of inkrimping van het servicepakket. Bijvoorbeeld als huurders aan Dudok Wonen vragen of het schoonmaken van portieken en trapportalen aan een schoonmaakbedrijf uitbesteed kan worden in plaats van dat de huurders dit zelf doen. Als Dudok Wonen dit voor u regelt, dan mogen de servicekosten verhoogd worden. Het wijzigen van voorschotten bij nieuwe voorzieningen gebeurt altijd na overleg met de huurders. Hiervoor is de instemming van de meerderheid van de huurders nodig.

Verdeling van de kosten

Ten behoeve van de afrekening worden de totale kosten van uw complex opgesteld. De kosten worden verdeeld over meerdere huurders door middel van verschillende

verdeelsleutels. Zo wordt bijvoorbeeld voor de stookkosten een andere verdeelsleutel gebruikt dan voor het schoonhouden van het trappenhuis. Voor de kosten van het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimtes kan het aantal woningen in een flatgebouw een verdeelsleutel zijn: ieder huishouden betaalt hiervoor dan een gelijk bedrag. Maar voor het verdelen van de stookkosten is het eerlijker dat de totale kosten worden verdeeld met behulp van registratiemeters (indien daar de technische voorzieningen voor aanwezig zijn), de zogenaamde warmtemeters.

Een toelichting op enkele veel voorkomende servicekosten

Stookkosten (centrale verwarming)

In het geval dat uw complex collectieve verwarming heeft, zijn de stookkosten opgenomen in de servicekosten. Het onderdeel stookkosten vormt voor de meeste huurders de grootste servicekostenpost.

Om de stookkosten vast te stellen zijn er twee mogelijkheden:

- a. Per woning wordt het individuele verbruik gemeten met behulp van warmtemeters. Op deze manier kunnen de kosten van het werkelijke verbruik worden bepaald. Het verbruik wordt jaarlijks opgemeten door een daarin gespecialiseerd bedrijf. De kosten van het opnemen van de meters en de kosten van afschrijving en reparatie van de warmtemeters worden in de afrekening opgenomen.
- b. Indien er geen individuele verbruiksmeters zijn aangebracht wordt er gewerkt met een andere verdeelsleutel. Hierbij wordt uitgegaan van het aantal woningen en/of het aantal verwarmde woonvertrekken.

Tuinonderhoud

Dit betreft kosten die gemaakt worden voor het onderhoud aan gemeenschappelijke groenstroken en tuinen. De werkzaamheden worden door derden uitgevoerd.

Water

Heeft een woning een eigen hoofdwatmeter, dan betaalt de huurder de rekening van zijn waterverbruik over het algemeen rechtstreeks aan het waterleidingbedrijf. In de servicekosten kan Dudok Wonen wel een bedrag opnemen voor waterverbruik voor algemeen nut.

De schoonmaker gebruikt water, ook de gemeenschappelijke CV-ketel verbruikt water. Dit verbruik voor gemeenschappelijke doeleinden wordt omgeslagen over het aantal woningen.

Wordt het totale waterverbruik van een complex woningen op één hoofdmeter geregistreerd, dan wordt een verdeelsleutel toegepast. Dit gebeurt aan de hand van tussenmeters (individuele meterstanden) of op basis van het aantal woningen in een complex.

Elektra algemeen

In veel complexen hangt een algemene elektrameter. Stroom wordt dan gebruikt voor onder meer liftinstallaties, c.v.-pompen en algemene verlichting. Ook komt het voor dat alle woningen van het complex zijn aangesloten op de algemene elektrameter. De kosten worden dan per woning omgeslagen. Bij algemene elektra wordt ook het vervangen van lampen in rekening gebracht.

Schoonmaken

Indien in uw complex de gemeenschappelijke ruimtes worden schoongehouden of de ramen worden door een schoonmaakbedrijf gewassen, dan worden de kosten in de servicekosten doorberekend. De kosten worden per woning berekend.

Huismeester of huisbewaarder

In een enkel complex is een huismeester of een huisbewaarder aangesteld. De huismeester/huisbewaarder verzorgt de nodige werkzaamheden en is eerste aanspreekpunt voor bewoners als er zich problemen voordoen. De kosten voor de huismeester worden per woning berekend.

Glasfonds

Het risico van breuk van binnen- en buitenglas is voor rekening van de huurder. Dudok Wonen biedt een voordelige voorziening aan. Uw bijdrage wordt in een glasfonds gestort. Glasschades worden uit dit fonds gehaald. Op de eindafrekening vinden geen verrekeningen meer plaats. De gemaakte kosten worden gelijkgesteld aan de door u betaalde voorschotten.

Bijkomende kosten

Om bovenstaande diensten aan u te leveren worden door Dudok Wonen kosten gemaakt. Deze kosten worden met behulp van een opslagpercentage aan u doorberekend. De bijkomende kosten zijn als volgt onder te verdelen:

a. Administratiekosten.

Bijna dagelijks komen er nota's binnen die betrekking hebben op servicekosten. Deze nota's worden gecontroleerd, administratief vastgelegd en betaald. Maandelijks worden voorschotbedragen bij u in rekening gebracht. Ook de eindafrekeningen worden door Dudok Wonen opgesteld. Hierna volgt een traject van het toelichten op afrekeningen en het daadwerkelijk afrekenen.

b. Toezichtkosten.

Bij de servicecomponenten schoonmaken en tuinonderhoud is de opzichter van Dudok Wonen belast met toezicht en controle op de uitgevoerde werkzaamheden.

Vragen over de afrekening.

Als u vragen heeft over de afrekening servicekosten dan zijn wij graag bereid één en ander toe te lichten. Mocht u het niet eens zijn met de afrekening dan is het goed om daar samen over te praten. Als dat voor u niet tot een bevredigende oplossing leidt dan bestaat natuurlijk de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de huurcommissie. Onze medewerkers van de vestigingen kunnen u vertellen hoe dit precies in zijn werk gaat.

Adressen van de vestigingen

Dudok Wonen Naarden/Bussum
Herenstraat 49, Bussum
Telefoon: 035 - 695 42 70

Dudok Wonen Hilversum
Larenseweg 30 - Hilversum
Telefoon: 035 - 646 04 00

Postadres:
Dudok Wonen
Postbus 1854
1200 BW Hilversum

De vestigingen zijn geopend en telefonisch bereikbaar op:

* maandag t/m donderdag van 8.00
uur tot 16.30 uur
* vrijdag van 8.00
uur tot 12.30 uur

E-mail: info@dudokwonen.nl