

## **SERVICEKOSTEN** en de jaarafrekening...

- **Wat zijn servicekosten?**
- **Voorschot en jaarafrekening**
  - *Betaling*
  - *Aanpassen voorschotbedrag*
- **De meest voorkomende servicekosten**
  - *Schoonmaken*
  - *Tuinonderhoud*
  - *Elektra algemeen*
  - *Huismeester*
  - *Glasfonds/glasverzekering*
  - *Gemeentelijke belastingen bij onzelfstandige woonruimte*
  - *Stookkosten (centrale verwarming)*
  - *Water*
  - *Administratiekosten*
- **Klachten over de uitvoer van onze diensten?**
- **Bezwaar maken?**

---

### **Wat zijn servicekosten?**

Servicekosten zijn kosten van de woning die naast de kale huurprijs worden berekend voor leveringen en diensten. Voorbeelden hiervan zijn kosten voor elektragebruik in de gemeenschappelijke ruimtes, schoonmaakkosten van de gemeenschappelijke ruimtes, kosten voor tuinonderhoud, huismeester en stook- en waterkosten.

### **Voorschot en jaarafrekening**

Jaarlijks 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 maandelijkse 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.

In het overzicht op de jaarafrekening geven wij per component aan wat u betaalde aan voorschotten en wat de werkelijke kosten waren, inclusief administratiekosten. Wij streven ernaar om de afrekening binnen een half jaar na het verstrijken van het kalenderjaar toe te sturen. Helaas is dit door omstandigheden niet altijd haalbaar. Het later versturen van de eindafrekening, houdt echter niet in dat de afrekening vervalt.

Het kan zijn dat u een bedrag moet bijbetalen, het is ook mogelijk dat u geld terugkrijgt. Als het eindsaldo van de afrekening lager is dan € 2,- dan wordt het bedrag om administratieve redenen niet ingevorderd. Krijgt u geld terug? Dan storten wij het door u te ontvangen bedrag binnen vier weken terug op uw rekeningnummer. Heeft u een betaalachterstand? Dan betalen wij het door u te ontvangen bedrag niet uit.

### *Betaling*

Als de werkelijke kosten hoger zijn dan de reeds door u betaalde maandelijkse voorschotten, dan moet u een bedrag bijbetalen. Kunt u dit bedrag door omstandigheden niet ineens betalen? Neemt u dan gerust contact met ons op. We zoeken samen met u naar een oplossing. Bijvoorbeeld in de vorm van een betaalafpraak.

### *Aanpassen voorschotbedrag*

Uit de afrekening kan blijken dat uw voorschotbedrag aan de lage of hoge kant is. Wij passen het voorschotbedrag aan als er een groot verschil is tussen het voorschot en de werkelijke kosten. Als uw voorschotbedrag wordt aangepast, dan ontvangt u hierover afzonderlijk bericht in de vorm van een 'mededeling huuraanpassing'.

## **De meest voorkomende servicekosten**

### *Schoonmaken*

Als in uw complex de gemeenschappelijke ruimtes worden schoongehouden of de ramen worden door een schoonmaakbedrijf gewassen, dan worden deze kosten in de servicekosten doorberekend. Denk hierbij aan het schoonmaken van portieken, bergingsgangen, galerijen en trappenhuizen.

### *Tuinonderhoud*

Dit zijn kosten die gemaakt worden voor het onderhoud aan een gemeenschappelijke tuin of groenvoorziening zoals het maaien van het gras, snoeien van beplanting en bemesting van de tuin. De werkzaamheden worden door derden uitgevoerd.

### *Elektra algemeen*

Het verbruik van de elektriciteit voor gemeenschappelijke voorzieningen zoals bijvoorbeeld algemene verlichting, lift en intercom. Op basis van voorschotnota's en de jaarafrekening die wij van de energieleverancier ontvangen, maken wij de afrekening op. Ook het vervangen van lampen in de gemeenschappelijke ruimtes wordt in rekening gebracht.

### *Huismeester*

In een enkel complex is een huismeester aangesteld. De huismeester 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/glasverzekering*

Het risico van breuk van binnen- en buitenglas is voor rekening van de huurder. Wij bieden een voordelige voorziening aan. Uw bijdrage wordt in een fonds gestort. Glasschades worden uit dit fonds betaald. Op de afrekening vindt geen verrekening plaats. Alleen als de stand van het fonds daarom vraagt, vindt verrekening of aanpassing van de bijdrage plaats. Dit geldt overigens ook voor het serviceabonnement.

### *Gemeentelijke belastingen bij onzelfstandige woonruimten*

Gemeentelijke heffingen en belastingen worden in de meeste gevallen rechtstreeks door de gemeente bij huurders in rekening gebracht. Bij onzelfstandige woonruimte ontvangen wij van de gemeente de aanslagen voor zuiverings-, afvalstoffen-, rioolheffing en onroerende zaakbelasting. Hoewel genoemde belastingen geen servicekosten in de zin van een aanvullende dienst of extra service is, worden de kosten voor het gebruikersdeel via de afrekening doorbelast aan huurders van onzelfstandige woonruimte. Bij complexen waarvan dit bekend is, is een component belastingen opgenomen in de huurovereenkomst.

### *Stookkosten (centrale verwarming)*

Als uw complex een collectieve verwarming heeft, zijn stookkosten opgenomen in de servicekosten. Om de stookkosten te bepalen, 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 gespecialiseerd bedrijf. De kosten van het opnemen van de meters en de kosten van afschrijving en reparatie van de warmtemeters worden naast de kosten voor gasverbruik in de afrekening opgenomen. Een gebruikelijke verdeelsleutel van de kosten is dat 35% van de kosten (vaste kosten) gelijkelijk wordt verdeeld over het aantal woonruimten en 65% (variabele kosten) naar rato van het geregistreerde verbruik.
- 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.

Behoort uw woning tot een complex dat onder de warmtewet valt? Dan is bovenstaande niet van toepassing. Huurders van woningen die onder de warmtewet vallen hebben eerder dit jaar hierover een brief van ons ontvangen. Meer informatie over de warmtewet kunt u vinden op onze website, [www.dudokwonen.nl](http://www.dudokwonen.nl).

### *Water*

Heeft een woning een eigen hoofdwatmeter, dan betaalt de huurder de rekening van zijn waterverbruik over het algemeen rechtstreeks aan het waterleidingbedrijf. 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.

### *Administratiekosten*

Om bovenstaande diensten aan u te leveren, maken wij kosten. Daarbij kunt u o.a. denken aan het boeken, controleren en betalen van rekeningen voor servicekosten, het berekenen van het aandeel per huurder en het opstellen en afhandelen van de afrekening. Deze kosten worden met behulp van een opslagpercentage aan u doorberekend. Het standaardpercentage dat is toegestaan door de huurcommissie bedraagt 5%. Voor warmtelevering is dit in beginsel 1%.

### **Klachten over de uitvoer van onze diensten?**

Heeft u klachten over de uitvoer van de diensten in uw complex? Neemt u dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wacht niet met uw klacht tot u de afrekening ontvangt. Hoe eerder u contact met ons opneemt, des te sneller wij actie kunnen ondernemen om uw klachten op te lossen.

### **Bezwaar maken?**

Als u vragen heeft over de afrekening servicekosten, dan lichten wij graag één en ander toe. 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 de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de huurcommissie. Hoe u dit kunt doen, leest u op de site van de huurcommissie, [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).