



**Servicekosten** **WAAR BETAAL IK VOOR?**



# Servicekosten

## Waar betaal ik voor?

U bent of wordt huurder van De Goede Woning. In deze brochure leest u waarom u servicekosten betaalt en hoe de verschillende bijdragen voor servicekosten jaarlijks worden bijgesteld.

Bij het tekenen van de huurovereenkomst bent u met De Goede Woning een maandelijks bedrag overeengekomen voor het huren van uw woning: dit is de bruto huur. Deze bestaat uit de netto huur plus de servicekosten. De bedragen vindt u terug op de huurspecificatie die u bij uw huurovereenkomst heeft ontvangen en op de brief van de jaarlijkse huurprijsaanpassing.

De netto huur is bepaald op basis van de kwaliteit van de woningen. Denk aan de grootte van de woning, het aantal slaapkamers en de

aanwezigheid van voorzieningen zoals centrale verwarming. De huurprijzen voor al onze huurwoningen passen wij jaarlijks aan. U ontvangt vooraf een schriftelijke bevestiging van de nieuwe huurprijs voor uw woning.

## Wat zijn servicekosten?

Servicekosten zijn de kosten voor diensten die De Goede Woning voor u regelt, zoals bijvoorbeeld kosten voor gas, water, elektra, schoonmaak algemene ruimte en ontstoppen van de riolering. Deze kosten zijn niet voor iedere huurder hetzelfde. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de woning waarin u woont.

Elke maand betaalt u een voorschot op de servicekosten, deze is gebaseerd op een schatting. Deze betaalde voorschotbedragen verrekenen wij met de werkelijke kosten. U ontvangt van ons jaarlijks een afrekening van de servicekosten. Hierop staan de bedragen vermeld die u heeft betaald en wat de werkelijke kosten zijn geweest.

U kunt tevens zien of uw voorschotbedrag van het voorafgaande kalenderjaar te veel of te weinig is geweest. Heeft u meer betaald dan de werkelijke kosten, dan krijgt u geld terug. Waren de werkelijke kosten hoger dan uw voorschot, dan moet u bijbetalen. Op basis van de afrekening servicekosten stellen we een nieuw voorschotbedrag vast. Dit gewijzigde bedrag gaat in per 1 juli van het lopende jaar.

### Verrekenbare servicekosten

Voor het onderhoud van bijvoorbeeld de gemeenschappelijke tuin of het schoonmaken van het portiek worden kosten berekend. Dit noemen wij verrekenbare servicekosten.

Aan het einde van het kalenderjaar gaan wij kijken wat de werkelijke kosten zijn geweest. Deze kosten worden verrekend met de betaalde voorschotbedragen.





### **Niet-verrekenbare servicekosten**

Onder niet-verrekenbare servicekosten valt bijvoorbeeld de kosten voor de glasverzekering en het servicefonds. Deze kosten worden niet met u verrekend omdat het maandelijks om een klein bedrag gaat of omdat het een abonnement is. De vergoedingen storten wij in een fonds waaruit de desbetreffende kosten worden betaald.

### **Individuele en niet-woninggebonden servicekosten**

Naast de diensten die De Goede Woning voor haar huurders regelt, kunt u bijvoorbeeld ook gebruik maken van de persoonlijke alarmering van Paraat of lid worden van Huurdersbelangenvereniging De Sleutel. Deze (abonnements)kosten berekent De Goede Woning door in de servicekosten.

### **Welke servicekosten zijn er?**

De servicekosten kunnen uit de onderstaande kostenposten bestaan.

### **Verrekenbare servicekosten**

#### **Boiler en geiser**

Deze post bevat de roerende zaken die in de woning ter beschikking worden gesteld aan de huurders, zoals bijvoorbeeld een boiler of een

geiser. Als De Goede Woning de huur van deze roerende zaken in uw woning betaalt dan worden deze doorberekend in de servicekosten.

#### **Individuele elektra**

Huurders nemen energie rechtstreeks af bij een energiebedrijf naar eigen keuze. In een aantal wooncomplexen, zoals kamerbewoning, wordt de kosten voor het energieverbruik via De Goede Woning verrekend. Dit verbruik wordt doorberekend in de servicekosten met het werkelijke verbruik. De kosten van het aflezen en registreren van de meterstanden vallen tevens onder de afrekening van de servicekosten.

#### **Elektra algemene ruimten**

Dit zijn de elektriciteitskosten voor gemeenschappelijke ruimten, zoals de hal, de galerij, de liftinstallatie, verlichting, intercom en de centrale verwarmingsinstallatie. De kosten hiervan worden doorberekend in de servicekosten.

#### **Individueel waterverbruik**

Huurders betalen de kosten voor het waterverbruik naar het werkelijke verbruik. Als er geen individuele meters zijn, worden de totale kosten voor het hele wooncomplex verdeeld over het aantal woningen in het complex. De abonnementskosten voor het aflezen en registreren van de meters vallen ook onder afrekening servicekosten.

#### **Zuiveringslasten**

Als gebruiker van een pand moet er zuiveringslasten worden betaald aan het waterschap. De Goede Woning verrekent alleen de kosten voor zuiveringslasten aan huurders die een kamer huren.

#### **Variabele stookkosten**

Dit zijn de stookkosten van de centrale verwarming in flatwoningen. U betaalt voor deze kostenpost als uw wooncomplex een gemeenschappelijke cv-ketel heeft. De kosten worden verdeeld over alle woningen in het wooncomplex. Per complex is er een verdeelsleutel bepaald. Deze is onder meer afhankelijk het individuele verbruik, de grootte van de woningen en het aantal woningen. De kosten voor het aflezen en registreren van de meters vallen ook onder afrekening servicekosten.

### Schoonmaakkosten algemene ruimte

In een aantal van onze wooncomplexen worden de algemene ruimten en ramen schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf. De kosten hiervan worden doorberekend in de servicekosten.

### Service-abonnement cv

De Goede Woning berekent de kosten van het abonnement op de 24-uur-service van individuele en collectieve cv-ketels door in het service-abonnement cv. Onderhoudskosten van de gemeenschappelijke cv-ketels zijn voor rekening van De Goede Woning.

### Ontstoppen riolering

De Goede Woning heeft een rioolfonds. Huurders betalen hiervoor maandelijks een bijdrage. Als de kosten voor het ontstoppen van de riolering voor rekening van de huurder zijn, dan wordt de rekening voor het ontstoppen betaald uit dit fonds.

### Tuinonderhoud

Huurders zijn verantwoordelijk voor hun eigen tuinonderhoud. De gemeenschappelijke groenstroken en tuinen rondom onze flatwoningen worden onderhouden door een hoveniersbedrijf. Deze kosten berekenen we door in de servicekosten. Het onderhoud aan parken, openbare ruimten en groen is voor rekening van De Goede Woning.

### Administratiekosten

De Goede Woning brengt administratiekosten in rekening. Deze hebben betrekking op bijvoorbeeld de administratieve afhandeling van het boeken en betalen van rekeningen, het opstellen van de afrekeningen, het invoeren en aanpassen van de voorschotten. De administratiekosten bedragen maximaal vijf procent van de totale servicekosten.

Over de afrekening van de stookkosten en over de abonnementskosten van de bedrijven die de warmtemeters aflezen, berekent De Goede Woning apart één procent administratiekosten.

### Derving servicekosten door leegstand

De Goede Woning maakt kosten voor het leveren van diensten in een wooncomplex. Wanneer bijvoorbeeld een woning leeg komt te staan door huurbeëindiging, ontvangen wij tijdelijk geen servicekosten voor dit adres. De kosten voor de gemeenschappelijke ruimten, zoals verlichting en schoonmaak gaan echter wel door.

De Goede Woning mag daarom wettelijk tot maximaal twee procent van de totale servicekosten aan de overige huurders in rekening brengen als derving servicekosten door leegstand. Hiermee wordt het risico van verminderde ontvangst van servicekostenvergoedingen door tijdelijke leegstand vooralsnog gedekt.





## Niet-verrekenbare servicekosten

### Glasfondsverzekering

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor glasschade binnen- en buitenshuis. De Goede Woning heeft een collectieve Glasfondsverzekering afgesloten. Alle huurders betalen hiervoor maandelijks een bijdrage. Deze premie kunt u terugvinden in uw huurovereenkomst.

### Servicefonds

Huurders zijn verantwoordelijk voor kleine reparaties van hun woning. Het servicefonds biedt huurders de mogelijkheid om veel van deze klussen door De Goede Woning uit te laten voeren.

Denk aan het smeren of vervangen van hang- en sluitwerk en het opsporen en verhelpen van kleine elektrastoringen. Voor deze persoonlijke dienst worden maandelijks kosten in rekening gebracht, samen met de nettohuur en de woonservicekosten.

## Hoe worden servicekosten afgerekend?

### Procedure van afrekening, verhoging en verlaging servicekosten

De Goede Woning rekent de servicekosten af op basis van de werkelijk gemaakte kosten in het voorafgaande kalenderjaar. Eén keer per jaar rekent De Goede Woning uit wat u het afgelopen jaar aan voorschotten heeft betaald en wat de werkelijke kosten voor een bepaalde service zijn geweest. U ontvangt hiervan jaarlijks een overzicht. Heeft u te veel betaald dan krijgt u geld terug, maar zijn de werkelijke kosten hoger dan moet u bijbetalen. Voor de stookkosten gelden verschillende afrekenperiodes. U ontvangt hiervan een aparte afrekening.

De Goede Woning kan de definitieve hoogte van de servicekosten niet op voorhand vaststellen. Energiekosten zijn van diverse factoren afhankelijk, bijvoorbeeld van de prijsontwikkelingen op de energiemarkt. Dat betekent dat de voorschotbedragen elk jaar kunnen wijzigen.

De Goede Woning maakt jaarlijks een zo goed mogelijke inschatting van de werkelijke kosten. Dit voorkomt dat u het jaar erop een hoog bedrag moet terug betalen. Wij informeren u vooraf als uw voorschotbedrag wordt aangepast.

### Verhuizing

Als u tijdens een kalenderjaar verhuist dan krijgt u een afrekening van de servicekosten over de periode waarin u in de woning heeft gewoond. U ontvangt deze afrekening binnen een half jaar na het einde van het kalenderjaar van uw afrekenperiode.

### Uitbreiding servicekostenpakket

De Goede Woning kan een dienst in het aangeboden servicekostenpakket toevoegen of laten vervallen. Volgens de wet is dit acceptabel als minimaal 70 procent van de huurders vóór is.

De voorwaarde is dat een aantal huurders gezamenlijk gebruik kunnen maken van de dienst. Huurders kunnen binnen acht weken, na bekendmaking van het akkoord van 70 procent, aan de Kantonrechter vragen of het voorstel redelijk is. Daarnaast kunnen huurders ook zelf met een voorstel komen om het servicepakket aan te passen.

### Bezwaar

Als u het niet eens bent met de jaarlijkse afrekening van de servicekosten of de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de afdeling Huuradministratie/Inning van De Goede Woning.

Wanneer u samen niet tot overeenstemming kunt komen, kunt u een bezwaar indienen bij de Huurcommissie. Deze commissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen.

## Belangrijke telefoonnummers

### De Goede Woning

Huuradministratie/Inning  
Postbus 468  
7300 AL Apeldoorn  
Telefoon: [055] 369 69 69  
E-mail: [info@degoedewoning.nl](mailto:info@degoedewoning.nl)

### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

Gemzenstraat 2a  
7315 EM Apeldoorn  
Telefoon: [055] 241 45 10  
E-mail: [hbvstl@planet.nl](mailto:hbvstl@planet.nl)  
[www.desleutel-apd.nl](http://www.desleutel-apd.nl)

### Huurcommissie

T.a.v. secretariaat  
Postbus 16495  
2500 BL Den Haag  
Telefoon: [0800] 488 72 43  
[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### Ministerie van VROM

Postbus 20951  
2500 EZ Den Haag  
Telefoon: [070] 339 39 39  
[www.vrom.nl](http://www.vrom.nl)

### De Goede Woning

Sleutelbloemstraat 26  
Postbus 468  
7300 AL Apeldoorn

T > [055] 369 69 69  
F > [055] 369 69 09

E > [info@degoedewoning.nl](mailto:info@degoedewoning.nl)  
W > [www.degoedewoning.nl](http://www.degoedewoning.nl)