

## ALLES OVER SERVICEKOSTEN

# Wat zijn servicekosten?

Woont u in een appartementengebouw? Dan betaalt u maandelijks een voorschot op de servicekosten en ontvangt u jaarlijks een afrekening van de werkelijk gemaakte servicekosten. In deze folder leest u de antwoorden op vragen als: 'wat zijn servicekosten?', 'hoe vindt de afrekening plaats?' en 'welke servicekosten zijn op mij van toepassing?'.

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Het telefoonnummer is 088 – 3850 800.

### WAT ZIJN SERVICEKOSTEN?

Servicekosten zijn kosten voor diensten die Wonen Limburg aan u levert en die niet onder de kale huurprijs vallen. Als Wonen Limburg de rekeningen betaalt voor de volgende diensten, mogen wij de kosten van deze 'service' aan u doorberekenen:

- water;
- elektra;
- schoonmaak van het trappenhuis;
- tuinonderhoud;
- onderhoud dat wettelijk voor rekening van de huurder is.

De kosten moeten werkelijk door Wonen Limburg zijn gemaakt en redelijk zijn om te mogen worden doorberekend.

### HOE GAAN WE OM MET SERVICEKOSTEN?

Wonen Limburg en de Huurdersraad sluiten zich aan bij het 'beleidsboek nutsvoorzieningen en servicekosten' van de Huurcommissie. U kunt dit beleidsboek via de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) inzien.

Wij brengen alleen servicekosten in rekening voor leveringen en diensten die wij eerst zelf betalen. Daarna verrekenen we deze kosten met u als huurder. Wonen Limburg maakt dus geen winst op servicekosten.

## OVER DE AFREKENING VAN DE SERVICEKOSTEN

Ieder jaar krijgt u een afrekening van de servicekosten. Wij zijn wettelijk verplicht om ieder jaar vóór 1 juli de servicekosten van het voorgaande kalenderjaar met u af te rekenen. Als wij dit te laat doen, betekent dit niet dat de afrekening komt te vervallen. U heeft dan wel de mogelijkheid om de Huurcommissie in te schakelen.

### Servicekosten en stookkosten worden apart in rekening gebracht.

De afrekening servicekosten staat los van de afrekening stookkosten. De afrekening stookkosten moet volgens de Warmtewet vóór 31 december van het volgende jaar afgerekend worden. Dus de stookkosten over het jaar 2016 worden vóór 31 december 2017 met u afgerekend. Over 2016 verzorgt ISTA Nederland de afrekening stookkosten.

### Voorschot servicekosten

U betaalt maandelijks een voorschot op de servicekosten. Als het door u betaalde voorschot hoger is dan de werkelijke kosten, ontvangt u bij de afrekening het teveel betaalde bedrag terug. Zijn de werkelijke kosten echter hoger, dan betaalt u bij. Aan de hand van de werkelijke kosten van de afgelopen periode en de te verwachten tariefswijzigingen in het nieuwe jaar wordt een nieuw voorschotbedrag bepaald.

### In het overzicht op de afrekening maken wij voor u inzichtelijk:

- hoeveel de werkelijke kosten bedragen;
- hoe groot het bedrag is dat u al aan (maandelijkse) voorschotten betaald heeft;
- het bedrag dat u uitbetaald krijgt dan wel moet bijbetalen.

Op de afrekening vindt u een aantal posten niet terug. Zoals het abonnement huurdersonderhoud en de glasschadehersteldienst. Dit komt omdat deze posten niet afgerekend worden. Het betreft een abonnement. U hoeft hierop dus niet bij te betalen, maar u krijgt ook geen geld terug (zie ook uw account in 'Mijn Wonen Limburg').

## SOORTEN SERVICEKOSTEN

We onderscheiden de volgende servicekosten:

<i>soort</i>	<i>omschrijving</i>
Administratiekosten	Administratiekosten zijn kosten die Wonen Limburg maakt om de servicekosten te administreren. Wonen Limburg berekent 5% administratiekosten.
Elektriciteit gemeenschappelijke ruimten	Hierbij gaat het om de kosten voor elektriciteit van liften, verlichting van galerijen, trappenhuizen, bergingangen en dergelijke. Bovendien betaalt u voor de transportkosten van elektriciteit.
Lift	Het gaat hier om de kosten van de 24-uurs service.
Liftalarmering	Het betreft hier de vastrecht- en gesprekskosten voor de alarmtelefoon in de lift.

Overig gasgebruik	Hierbij gaat het om de kosten van het gasverbruik voor de geiser en het fornuis. De verdeling van dit verbruik vindt plaats op basis van het betaalde voorschot. Het voorschot is bepaald door de grootte van de woning, het verbruik van de afgelopen jaren en de te verwachten gasprijs.
Schoonmaakkosten en glaswassen	Dit zijn de kosten voor het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten en eventueel het wassen van ruiten (exclusief onbereikbaar glas), inclusief het verbruik van water. Wonen Limburg brengt de facturen van het schoonmaakbedrijf voor de periodiek uitgevoerde werkzaamheden in rekening. Ook de schoonmaak (inclusief materiaal) bij het optreden van calamiteiten kunnen wij doorbelasten.
Tuinonderhoud	Onderhoud van de gemeenschappelijke tuin wordt doorberekend wanneer de tuin alleen bedoeld is voor de bewoners van het complex waar de tuin aan grenst. Tot het onderhoud behoort o.a. grasmaaien, snoeien, onkruid verwijderen en vervangen van dode planten. De eerste aanleg bij een nieuwbouwcomplex behoort niet tot het onderhoud.
Vergoeding wijk-/complexbeheer	Dit betreft de salariskosten en de kosten van het telefoonabonnement van de wijk-/complexbeheerder. Hiervan wordt 70% bij u in rekening gebracht op basis van de werkelijk gewerkte uren in uw complex. De overige 30% is voor rekening van Wonen Limburg. Deze berekening is conform de voorschriften van de Huurcommissie.
Waterverbruik	Het betreft het collectief verbruik van water binnen uw complex. De verdeling van de kosten gebeurt op basis van het betaalde voorschot voor het waterverbruik. Als er tussenmeters zijn, worden de kosten berekend aan de hand van de opgenomen meterstanden.

### WELKE SERVICEKOSTEN ZIJN VOOR MIJ VAN TOEPASSING?

U betaalt uiteraard alleen servicekosten die op uw situatie van toepassing zijn. In de volgende documenten vindt u welke kosten aan u doorberekend worden:

- het door u gesloten en ondertekende huurcontract;
- de jaarlijkse huurverhogingsbrief;
- de jaarlijkse brief 'afrekening servicekosten'.

### WIJZIGING IN DE SERVICEKOSTEN

De van toepassing zijnde servicekosten worden vastgesteld bij het sluiten van het huurcontract. Bij 'mutatie', dus bij het sluiten van een nieuwe huurovereenkomst, krijgt u te maken met de dan geldende regeling wat betreft servicekosten van het nieuwe huurobject.

Daarnaast kunnen zich nog de volgende situaties voordoen:

- Wijzigt Wonen Limburg diensten in het servicepakket die zij niet aan alle huurders hoeft te leveren, dan gelden die wijzigingen alleen voor huurders die met deze wijziging instemmen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een onderhoudsservice-abonnement of bij roerende apparatuur.
- Wijzigt Wonen Limburg diensten in het servicepakket die zij alleen voor een aantal huurders gezamenlijk kan leveren, dan moet minimaal 70% van die huurders instemmen met de wijzigingen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een huismeester en bij portiekreiniging.
- Stemt minimaal 70% van de huurders in? Dan geldt de verandering voor alle huurders. Gaat u hier niet mee akkoord? Dan kan u naar de rechter stappen en vragen of de wijziging redelijk is. Dat moet u doen binnen 8 weken nadat u heeft gehoord dat 70% van de huurders wel heeft ingestemd. Doet u dit niet, dan accepteert u de verandering.
- Wijzigt Wonen Limburg diensten in het servicekostenpakket, dan mogen de huurders die al in het gebouw wonen en geen overeenkomst met Wonen Limburg hierover hebben, hier geen last van hebben. Ze hoeven hier dus niet voor te gaan betalen. Bij nieuwe huurders in het complex wordt deze dienst echter overeengekomen in het huurcontract. Het kan dus zijn dat u een ander bedrag aan servicekosten betaalt dan uw burens.

#### **VRAGEN OVER UW SERVICEKOSTEN?**

De regionale Huurdersorganisaties houden elk jaar een servicekosten-bespreekdag. Hier worden meerdere aanvragen voor overleg over de afrekening servicekosten samengevoegd. Samen met medewerkers van Wonen Limburg worden deze dan besproken.

Wilt u meer weten over deze servicekosten-bespreekdag? Neem dan contact op met de bewonerscommissie in uw complex of met de huurdersorganisatie in uw regio. Kijk voor de contactgegevens op onze website [www.wonenlimburg.nl](http://www.wonenlimburg.nl).

Daarnaast kunt u voor nadere informatie over de afrekening of als u het niet eens bent met de vermelde kosten, ook rechtstreeks contact opnemen met Wonen Limburg. Het telefoonnummer is 088 – 3850 800.

#### **REGEL UW WOONZAKEN VIA WONENLIMBURG.NL**

Samen doen we er alles aan om u zo prettig mogelijk te laten wonen. Daarom kunt u altijd bij ons terecht voor uw woonzaken.

Op onze website vindt u allerlei informatie die belangrijk is om te weten wanneer u een woning van ons een woning huurt. Gemakkelijk is de zoekfunctie bovenaan de pagina te gebruiken; zo vindt u gemakkelijk de informatie die u zoekt. En als huurder van Wonen Limburg heeft u online toegang tot uw persoonlijke gegevens via de button 'Ik log in' links bovenaan. Of klik op [www.wonenlimburg.nl/login](http://www.wonenlimburg.nl/login). Hiermee kunt u 24 uur per dag uw huurzaken bekijken én ook regelen.