

# Servicekosten, hoe werkt dat?

Maandelijks betaalt u Beter Wonen, naast de netto huur, ook een voorschot op de servicekosten. In deze flyer leggen wij uit wat servicekosten zijn en hoe Beter Wonen hiermee omgaat.

## Wat zijn servicekosten?

Servicekosten betaalt u voor aanvullende diensten of goederen in en om uw woongebouw; schoonmaak, verlichting in algemene ruimtes, dienstverlening van een huismeester en de bijdrage voor het onderhoudsabonnement. Omdat voor elke huurder de samenstelling van onze diensten verschilt, is ook de hoogte van de servicekosten voor elke huurder anders.

## Verskillende soorten servicekosten

Beter Wonen hanteert verschillende soorten servicekosten. Kijk op uw afrekening welke servicekosten voor u van toepassing zijn. In deze flyer gaan wij uitgebreid in op de verschillende kosten.

## Afrekening servicekosten

Via een voorschotbedrag betaalt u maandelijks de servicekosten. Jaarlijks ontvangt u voor 1 juli de afrekening van de werkelijke kosten over het voorgaande jaar. Voor een aantal diensten waaronder de huismeesterdienstverlening, het glasfond en het onderhoudsabonnement betaalt u een maandelijks vast bedrag en vindt geen afrekening plaats.

## Bijbetalen of geld terug?

Op de afrekening staat aangegeven of u moet bijbetalen of geld terug krijgt. De werkelijke kosten kunnen hoger of lager zijn uitgevallen.

## Verhuizen

Wanneer u gaat verhuizen, rekenen wij de stookkosten direct met u af. De afrekening van de servicekosten ontvangt u pas op het moment dat wij alle servicekosten gaan afrekenen (jaarlijks voor 1 juli).

## Niet eens met de afrekening?

Mocht u het niet eens zijn met uw afrekening, neem dan contact met ons op. Samen kijken we naar de mogelijkheden. Als u vervolgens met ons niet uitkomt, kunt u een bezwaar indienen via de Huurcommissie. Kijk hiervoor op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

## Servicekosten en huurtoeslag

Er zijn bepaalde servicekosten die behoren tot de subsidiabele servicekosten. Dit betekent dat u de kosten van deze onderdelen (tot een bepaald maximum) mag optellen bij uw huurprijs voor de huurtoeslag:

1. Schoonmaakkosten gemeenschappelijke ruimtes.
2. Energiekosten gemeenschappelijke ruimtes.
3. Huismeesterkosten/kosten buurtconciërge.
4. Kosten voor reparaties/groot onderhoud van de recreatieruimtes.

Beter Wonen geeft wijzigingen in de hoogte van de servicekosten automatisch door als u huurtoeslag ontvangt. U hoeft wijzigingen dus niet zelf door te geven aan de Belastingdienst. Meer informatie hierover kunt u terugvinden op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl).



## Nog vragen?

Als u vragen heeft over uw servicekosten, neem dan contact op met ons Klantencentrum. Dit kan per mail via [info@beterwonen.nl](mailto:info@beterwonen.nl) of telefonisch op (0546) 546 464. Uiteraard kunt u ook langskomen in onze Woonwinkel.

Op de site van de Huurcommissie is veel nuttige informatie over servicekosten te vinden; [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

Let op: De informatie van de Huurcommissie geldt niet voor woningen in de vrije verhuur. (Dit zijn woningen met een huur boven de huurtoeslaggrens).

## Administratiekosten

Beter Wonen volgt het beleid van de Huurcommissie wat betreft de administratiekosten. De hoogte van de administratiekosten zijn 5% van de werkelijke servicekosten. Deze administratiekosten worden jaarlijks betaald via de afrekening servicekosten. Bij de afrekening van de stookkosten hanteren we een percentage van 1% voor administratiekosten, conform de richtlijn die de Huurcommissie hanteert.

## Elektronische apparatuur

In een aantal wooncomplexen is elektronische apparatuur aanwezig zoals camerabewaking. We gaan minder werken met camerabewaking. Wanneer we incidenteel besluiten tot het vervangen of plaatsen van nieuwe apparatuur rekent Beter Wonen voor een periode van vijf jaar afschrijvingskosten aan u door.

## Gemeenschappelijke nutsvoorzieningen (elektra, water en gas voor collectief gebruik)

Hieronder vallen alle voorzieningen in de gemeenschappelijke ruimtes:

- Verlichting en verwarming;
- Elektra voor lift of toegangsdeuren;
- Gezamenlijk watergebruik.

De kosten voor het gebruik van deze nutsvoorzieningen worden verdeeld onder alle bewoners van het betreffende woongebouw. Beter Wonen vindt het belangrijk dat de kosten voor de gemeenschappelijke nutsvoorzieningen zo laag mogelijk zijn. Daardoor lopen we periodiek onze contracten na met onze energieleveranciers. Als bewoner kunt u een bijdrage leveren door zuinig om te gaan met bijvoorbeeld het gebruik van water.

## Glasschade

U bent als huurder aansprakelijk voor glasschade binnens- en buitenshuis. Het vervangen van een kapot raam is kostbaar. Daarom adviseren wij om deel te nemen aan het glasfonds van Beter Wonen.

## Glazen wassen

Enkele van onze hoogbouwcomplexen hebben ramen die voor u als huurder niet bereikbaar zijn en daarom door ons gewassen worden. U betaalt voor het wassen van deze ramen. Het bereikbaar maken (bijvoorbeeld de hoogwerker) neemt Beter Wonen voor haar rekening.

## Huismeester/buurtconciërge

We vinden goed beheer van onze woningen en woongebouwen belangrijk. Daarom hebben wij buurtconciërges en huismeesters in dienst die toezicht houden op het gebruik van de woningen, woongebouwen en de directe woonomgeving. We onderscheiden hiervoor vier verschillende niveaus van dienstverlening. Afhankelijk van het type woning en waar u woont, is uw woning ingedeeld in een van de volgende niveaus:

1. Buurtconciërge op afroep. Deze buurtconciërge zetten we in als een situatie daarom vraagt.
2. Buurtconciërge werkzaam in de directe woonomgeving in de wijken: Ossenkoppelerhoek, De Riet/Nieuwland, Wierdensehoek, Nieuwstraatkwartier en de Binnenstad.
3. Huismeester voor hoogbouwcomplexen. Een huismeester houdt toezicht op de algemene ruimtes van een woongebouw, spreekt bewoners waar nodig aan op hun gedrag en voert kleine reparaties uit in algemene ruimtes. De kosten van de huismeesters rekenen wij door volgens de methode van de Huurcommissie.
4. Huismeester intensief. In sommige woongebouwen is behoefte aan meer inzet en (sociale) ondersteuning voor individuele bewoners. Daar leveren wij een intensieve dienstverlening.

## Huisvuil

U bent zelf verantwoordelijk voor de afvoer van uw huisvuil. De gemeente levert hiervoor de benodigde voorzieningen. Dit staat los van onze diensten en u betaalt hiervoor dan ook geen servicekosten.

## Kleine herstellingen (onderhoudsabonnement)

Als huurder bent u zelf verantwoordelijk voor kleine herstelwerkzaamheden; reparatie van lekkende kranen, klemmende deuren en sloten die niet goed meer werken. Wij adviseren u om een onderhoudsabonnement af te sluiten waaruit kleine herstellingen betaald worden. Jaarlijks geven wij inzicht in de financiën van het onderhoudsabonnement en zo nodig passen wij het tarief hiervan aan.

## Ongedierte

U bent zelf verantwoordelijk voor de bestrijding van ongedierte in uw woning. Wij nemen ongediertebestrijding in de algemene ruimtes voor onze rekening.

## Roerende zaken (individueel)

Bij enkele woongebouwen en in enkele woningen zijn roerende zaken aanwezig (bijvoorbeeld keukenapparatuur, geisers en boilers) waarvoor de huurder via de servicekosten betaalt. Bij nieuwe huurders brengen we waar mogelijk deze roerende zaken onder in de netto huur. Op het huuroverzicht kunt u terug vinden of en wat u betaalt voor roerende zaken.

## Roerende zaken (collectief) en gemeenschappelijke ruimtes

In een aantal woongebouwen zijn recreatieruimtes. In deze ruimtes organiseren bewoners (of andere partijen) vaak activiteiten. Beter Wonen hanteert hier de volgende kostenverdeling:

1. Wij zorgen waar nodig voor vervanging van groot meubilair als tafels, stoelen, kasten, biljart, afwasmachine, stoffering, etc. U betaalt hier geen vergoeding voor.
2. Wij brengen geen kosten in rekening voor het gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes.
3. U bent gezamenlijk verantwoordelijk voor de kleine inventaris; kopjes, glaswerk, kledjes, koffiezet-apparaat, etc. U kunt samen bepalen of u spaart voor deze uitgaven (bijvoorbeeld via koffiegeld of jaarlijks een vast bedrag) of dat u vervanging op een andere manier regelt.
4. De energiekosten van deze ruimten berekenen we aan u door.
5. U bent zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak van deze ruimtes. U kunt dit zelf doen, of uitbesteden via Beter Wonen. In dat geval betalen alle bewoners in het gebouw kosten voor de schoonmaak.

Over deze zaken maken wij afspraken met de bewonerscommissie of activiteitencommissie van het gebouw.

## Signaallevering

Bij onze woongebouwen met lift, is in de lift een alarmtelefoon aanwezig om eventuele storingen door te geven.

## Schoonmaken gemeenschappelijke ruimtes

Het schoonmaken van algemene ruimtes zoals entree, lift en recreatieruimte is een verantwoordelijkheid van de bewoners. In veel gevallen voeren wij deze werkzaamheden uit en brengen we de kosten bij de huurders in rekening. U betaalt hiervoor maandelijks een voorschot dat we jaarlijks afrekenen. De schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd door onze eigen huismeesters of door een schoonmaakbedrijf.

## Tuinonderhoud

Bij veel woningen hoort een tuin met tuinafscheiding (heg/haag/schutting). U bent zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van deze tuin, inclusief de tuinafscheiding.

Bij woongebouwen met een gezamenlijke tuin gaan we hier anders mee om. Bij tuinen met een duidelijk besloten karakter (binnen-tuin, terrein wat afgesloten is) bent u zelf verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud. Wilt of kunt u dit niet zelf onderhouden? Dan voeren wij het onderhoud uit en berekenen we de kosten door. Bij tuinen met een openbaar karakter (grasveld/publiek plantsoen) nemen wij het onderhoud en de kosten hiervan geheel voor onze rekening.

## Verzekeringen

Wij hebben een brand-/stormverzekering voor al onze woongebouwen. Hierin is ook de verzekering van de collectieve (recreatie)ruimtes opgenomen. Wij rekenen deze kosten niet door. Inboedel is standaard niet mee-verzekerd. Op verzoek van de bewonerscommissie kan dit toegevoegd worden. Deze kosten worden dan aan alle bewoners doorberekend.

## Warmtevoorziening/collectieve centrale verwarming (stookkosten)

De meeste woningen van Beter Wonen hebben een eigen centrale verwarming of eigen kachels. De levering van het gas loopt dan via uw eigen energiemaatschappij. Enkele woongebouwen hebben een gezamenlijke centrale verwarmingsinstallatie. Dan betalen bewoners ook voor hun stookkosten. Deze rekenen wij eenmaal per jaar met u af. Voor 1 juli ontvangt hiervoor een aparte afrekening.

In de meeste gevallen vindt de afrekening plaats met behulp van warmtemeters. Hierbij maken we onderscheid tussen de vaste en variabele kosten. De variabele kosten zijn afhankelijk van uw verbruik. De vaste kosten zijn voor alle bewoners uit het complex hetzelfde en worden evenredig verdeeld.