

# Toelichting afrekening servicekosten 2018

## **Servicekosten**

Servicekosten zijn kosten voor diensten die Woonforte in uw wooncomplex verzorgt. Hierbij kunt u denken aan diensten zoals het schoonmaken van algemene ruimten, huismeester en elektra. U betaalt alleen servicekosten als deze diensten in uw complex worden uitgevoerd. Maandelijks betaalt u hiervoor een voorschotbedrag. Elk jaar rekent Woonforte uit hoe hoog de servicekosten in werkelijkheid zijn geweest. U krijgt daarvan een afrekening. Deze afrekening heeft betrekking op 2018 voor dat deel van het jaar dat u de woning huurde.

## **Nieuwe werkwijze**

Omdat sinds 2018 de post zoveel mogelijk digitaal verstuurd wordt, ontvangt u deze toelichting niet meer tegelijk met de afrekening. Verderop in de tekst worden alle componenten die wij in rekening brengen opgesomd. U treft informatie aan die mogelijk voor u van toepassing is.

Ook zijn veel huurders gewend om tegelijk met de afrekening van Woonforte, de kostenverdeling van Ista of Techem te ontvangen. Dit is niet meer het geval. U kunt inloggen in Mijn Woonforte en daar de afrekening van Ista of Techem bekijken.

## **Huurder in een complex met huurders en kopers**

Wanneer u huurt in een complex waar zowel huurders als eigenaren wonen, dan kan het zijn dat u niet gelijktijdig de afrekening stook- en servicekosten ontvangt. Dit komt omdat Woonforte afrekent voor haar huurders. De beheerder van de vereniging van eigenaren rekent af voor de eigenaren.

## **Terugontvangen of bijbetalen?**

Ontvangt u geld van ons terug dan storten wij dit binnen 4 weken na dagtekening van de afrekening servicekosten op het bij ons bekende IBAN-nummer. U kunt online via Mijn Woonforte controleren welk rekeningnummer bij ons bekend is en eventuele wijzigingen aan ons doorgeven. Een verschil van te ontvangen of bij te betalen bedragen kleiner dan € 3,00 wordt niet verrekend. Openstaande facturen verrekenen wij met een eventueel tegoed servicekosten. Levert het in één keer betalen van het volledige bedrag problemen op, dan bieden wij u de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden een betalingsregeling te treffen. U kunt hiervoor contact opnemen met onze Eerstelijns Service.

## **Bezwaar**

Bent u het niet eens met de afrekening, dan kunt u bij ons gemotiveerd bezwaar indienen. Wij vragen u om dit schriftelijk te doen. Levert dat geen oplossing op, dan kunt u de Huurcommissie inschakelen. Een verzoek bij de Huurcommissie tot bemiddeling moet u binnen twee kalenderjaren na de verstrekking van de afrekening indienen. Voor het in behandeling nemen van het bezwaar moet de huurder € 25,00 legeskosten betalen. Ondanks dat u een bezwaar indient bij ons of bij de Huurcommissie moet u wel de afrekening betalen. Als u hebt betaald en de Huurcommissie oordeelt later dat een lager bedrag redelijk is, dan betalen wij u het te veel betaalde bedrag terug.

## **Nieuwe voorschotten**

De afrekening servicekosten en de geschatte uitgaven voor het komende jaar vormen voor ons de basis voor de nieuwe voorschotbedragen. Als de voorschotten moeten worden aangepast, dan gebeurt dit met ingang van 1 juli 2019. U ontvangt hiervoor een nieuwe huurspecificatie waarop de eventueel aangepaste voorschotbedragen staan.

### **Servicekosten componenten**

Per onderdeel lichten we toe waar u voor betaalt. De kosten worden verdeeld over het aantal woningen per complex.

#### Lampen en buizen

Deze servicecomponent is per 1-1-2018 afgeschaft en wordt dus ook niet meer afgerekend.

#### Ontstoppen

Deze servicecomponent is per 1-1-2018 afgeschaft en wordt dus ook niet meer afgerekend.

#### Elektra

Dit betreft het elektraverbruik voor de algemene ruimtes, zoals verlichting in entrees, galerijen, bergingsgangen, portieken, liftinstallaties en cv-installaties.

#### Glasverzekering

De glasverzekering is op vrijwillige basis is afgesloten en wordt daarom niet afgerekend.

#### Reinigen

De reinigingskosten zijn gebaseerd op het schoonmaakprogramma in uw complex. In de hal van uw complex hangt een overzicht van de schoonmaakwerkzaamheden die worden uitgevoerd.

#### Glasbewassing

De kosten van het glasbewassingsprogramma zijn verdeeld over het aantal woningen dat in dit programma is opgenomen.

#### Huismeester

De kosten van de huismeester zijn berekend op basis van een gemiddeld huismeestertarief en het aantal uren inzet van de huismeester. Van dit bedrag is 70% voor rekening van de huurder en 30% voor rekening van Woonforte. Als uw huismeester in 2018 geheel of gedeeltelijk afwezig is geweest, dan is dit al in de kosten verwerkt. Als gevolg van nieuwe cao-afspraken zijn de huismeestertarieven ten opzichten van 2017 gestegen.

Dit geldt niet voor de kosten van de Boskoopse huismeesters, zij werken niet expliciet voor één complex.

#### Waterverbruik

Dit betreft de kosten van het verbruik van water.

#### De administratiekosten

De administratiekosten worden per component op complexniveau doorberekend. Per component geldt een percentage van 5%, dat wordt berekend over uw aandeel. Een uitzondering geldt voor de componenten CV en warmwater. Dit percentage is afhankelijk van de toepassing Warmtewet in combinatie met een kostenverdeler. Deze percentages liggen tussen de 0 % en 2 %.

### **Centrale verwarming en warm water via Ista of Techem**

Op 1 januari 2014 is de Warmtewet ingegaan. De Warmtewet geldt voor iedereen die woont in een woning met stads- of blokverwarming (zonder eigen CV-ketel) en daarmee dus ook voor u. Woonforte wordt volgens de Warmtewet aangemerkt als energieleverancier.

In de Warmtewet staat een maximumtarief benoemd dat aan u berekend mag worden. Dit tarief wordt elk jaar vastgesteld door de ACM (Autoriteit Consument & Markt). In onderstaand overzicht ziet u dit tarief en het tarief dat Woonforte berekent.

	Maximumtarief per woning volgens Warmtewet	Tarief per woning Woonforte
Vaste kosten per jaar	€ 309,52	€ 68,78
Variabele kosten per gigajoule	€ 24,05	€ 22,69
Meetskosten per jaar	€ 25,36	€ 0,00
Overige kosten per jaar	Geen maximum, naar redelijkheid	€ 37,00

Voor de woningen in Boskoop is de berekening van (oud) Trifolium gehanteerd.

De tarieven van Woonforte zitten ruim onder de tarieven volgens de Warmtewet. De tarieven van Woonforte zijn vastgesteld op basis van de gemiddelde kosten van het afgelopen jaar en zijn gelijk voor alle woningen.

Bij het opstellen van de kostenverdeling worden de energiekosten gesplitst in een variabel deel en een vast deel. De variabele energiekosten worden verdeeld over het geregistreerde warmteverbruik van alle bewoners. U kunt deze kosten beïnvloeden door meer of minder te stoken. De vaste energiekosten zijn voor het bedrijfsklaar houden van de centrale verwarming (denk bijvoorbeeld aan warmteafgifte door leidingen en ketelhuis). Deze kosten kunt u niet beïnvloeden. Ze worden over alle bewoners verdeeld op basis van het aantal vierkante meters verwarmd vloeroppervlak van uw woning.

Als u verhuisd bent vlak na de wintermaanden, dan is het waarschijnlijk dat u moet bijbetalen voor de verwarming. Het gebruik en daarmee ook de kosten van de verwarming is in de wintermaanden hoger dan in de zomermaanden, terwijl het maandelijkse voorschotbedrag zowel in de zomer- als de wintermaanden gelijk is. Als u echter het hele jaar in de woning hebt gewoond of na de zomer bent verhuisd, dan staan de kosten in een betere verhouding tot het voorschot.

#### Warm water

Dit betreft de kosten van het verbruik van gas en water. Het totaalverbruik wordt verdeeld op basis van de individuele meterstanden per woning.

De afrekening van Ista of Techem is verwerkt in de afrekening van Woonforte. In deze afrekening is gebruik gemaakt van de tarieven van Woonforte

#### **Centrale verwarming en warm water in een VvE complex**

Op 1 januari 2014 is de Warmtewet ingegaan. De Warmtewet geldt niet voor de VvE's.

Bij het opstellen van de kostenverdeling door Ista of Techem worden de energiekosten gesplitst in een variabel deel en een vast deel. De variabele energiekosten worden verdeeld over het geregistreerde warmteverbruik van alle bewoners. U kunt deze kosten beïnvloeden door meer of minder te stoken. De vaste energiekosten zijn voor het bedrijfsklaar houden van de centrale verwarming (denk bijvoorbeeld aan warmteafgifte door leidingen en ketelhuis). Deze kosten kunt u niet beïnvloeden. Ze worden over alle bewoners verdeeld op basis van het aantal vierkante meters verwarmd vloeroppervlak van uw woning.

De kosten van de administratieve afhandeling door Techem of Ista, zijn verwerkt in hun afrekening. Deze kosten worden verdeeld op basis van het aantal m<sup>2</sup> verwarmd vloeroppervlak van de woningen.

Als u verhuisd bent vlak na de wintermaanden, dan is het waarschijnlijk dat u moet bijbetalen voor de verwarming. Het gebruik en daarmee ook de kosten van de verwarming is in de wintermaanden hoger dan in de zomermaanden, terwijl het maandelijkse voorschotbedrag zowel in de zomer- als

de wintermaanden gelijk is. Als u echter het hele jaar in de woning hebt gewoond of na de zomer bent verhuisd, dan staan de kosten in een betere verhouding tot het voorschot.

#### Warm water

Dit betreft de kosten van het verbruik van gas en water. Het totaalverbruik wordt verdeeld op basis van de individuele meterstanden per woning.

De afrekening van Ista of Techem is verwerkt in de afrekening van Woonforte.

#### **Centrale verwarming, zonder warmtemeters**

In wooncomplexen met een collectief centraal verwarmingssysteem verrekent Woonforte de kosten voor het gasverbruik. Zijn er géén warmtemeters in uw complex, dan wordt het totale gasverbruik verdeeld op basis van het aantal vierkante meters verwarmd vloeroppervlak in uw woning.

De administratiekosten zijn verwerkt in de afrekening. Deze kosten worden verdeeld op basis van het aantal woningen.