

Toelichting afrekening servicekosten 2020

Servicekosten

Dit zijn kosten voor diensten die Woonforte verzorgt in de algemene ruimten van een complex. Bijvoorbeeld het schoonmaken van de hal of de elektriciteit voor de verlichting in het trappenhuis. U betaalt alleen servicekosten voor diensten voor uw eigen complex. U betaalt alleen voor de periode dat u daar een woning huurde. Servicekosten zijn verwerkt in uw huurprijs en vaak een geschat bedrag (een voorschot). Achteraf kijken we wat de kosten echt zijn geweest. U krijgt dan geld terug of u moet bijbetalen.

Jaarlijkse Afrekening Servicekosten

De afrekening servicekosten is een factuur. Daarop vindt u een overzicht van:

- Het bedrag dat u aan servicekosten vooruitbetaald heeft (uw voorschotten).
- Het bedrag van de werkelijk gemaakte servicekosten.
- Het verschil tussen deze twee bedragen. Dus u moet bijbetalen of u krijgt geld terug.

Geld terug of bijbetalen

Krijgt u geld terug?

Dan storten wij dit bedrag binnen 4 weken op het bij ons bekende rekeningnummer. U kunt online in uw [Mijn Woonforte](#) controleren welk rekeningnummer bij ons bekend is. Daar kunt u ook uw rekeningnummer aanpassen als deze niet meer klopt.

Moet u bijbetalen?

Het bedrag wordt niet automatisch geïncasseerd. Maak het bedrag binnen 4 weken aan ons over. Lukt dit niet in één keer? Dan is een betalingsregeling misschien mogelijk. U regelt dit eenvoudig zelf via uw [Mijn Woonforte](#). Of neem contact op met onze Eerstelijns Service.

Uw nieuwe voorschot

Elk jaar passen wij uw voorschot eenmalig aan, als dit nodig is. Zo proberen wij te voorkomen dat u volgend jaar (weer) moet bijbetalen. Controleer ook zelf altijd uw voorschotbedragen op uw nieuwe huurspecificatie.

Liever een ander voorschot bedrag voor centrale verwarming en/of warm water?

Dat kan. Uw voorschot verhogen kan altijd. Uw voorschot verlagen kan alleen in overleg met de klantconsulent. Uw voorschot wijzigen kan eenvoudig via uw [Mijn Woonforte](#). Of neem contact op met onze Eerstelijns Service.

Bezwaar

Bent u het niet eens met uw afrekening van de servicekosten? Dan kunt u een bezwaar bij ons indienen. **Dit kan alleen schriftelijk.** Beschrijf duidelijk tegen welke servicekosten u bezwaar maakt en waarom. U krijgt van ons binnen 4 weken een schriftelijk antwoord.

Stuur uw bezwaar via de mail service@woonforte.nl of per post naar Postbus 2001, 2400 CA in Alphen aan den Rijn.

Gaat u bezwaar maken?

Ook dan moet u nog steeds de afrekening op tijd aan ons betalen. Wordt uw afrekening verlaagd? Dan betalen wij u het teveel betaalde bedrag terug.

Let op!

U kunt geen bezwaar maken met als reden dat u de afrekening niet kunt betalen. Als dat zo is, kunt u contact opnemen met onze Eerstelijns Service voor een betalingsregeling.

Huurcommissie

Komen we er samen niet uit?

Dan kunt u de Huurcommissie inschakelen. U start dan een procedure. Dit kan nog tot twee jaar nadat u de afrekening heeft ontvangen. Een procedure starten is niet gratis. De Huurcommissie rekent hiervoor € 25,00 legeskosten. Deze kosten moet u vooraf betalen.

Start u een procedure?

Ook dan moet u nog steeds de afrekening op tijd aan ons betalen. Een procedure starten doet u hier: www.huurcommissie.nl. Maak uw keuze uit bezwaar tegen alleen het voorschot of bezwaar tegen uw hele jaarafrekening.

Geeft de Huurcommissie u gelijk?

Dan krijgt u de € 25,00 legeskosten terug van de Huurcommissie. Wordt uw afrekening verlaagd? Dan betalen wij u het teveel betaalde bedrag aan servicekosten terug.

Uw [Mijn Woonforte](http://www.mijnwoonforte.nl)-account

Elke huurder heeft een Mijn Woonforte-account. Daar kunt u uw rekeningnummer controleren, een betalingsregeling aanvragen, bezwaar maken, uw voorschot aanpassen en nog veel meer. Inloggen kan hier www.mijnwoonforte.nl/Account/login

Nog nooit ingelogd? Of inloggegevens kwijt?

- Kies 'Gebruikersnaam vergeten'. Wij mailen u dan een nieuwe gebruikersnaam.
- Kies daarna voor 'Wachtwoord vergeten' en vul uw nieuwe gebruikersnaam in. Wij mailen u dan een tijdelijk wachtwoord waarmee u kunt inloggen.

Let op! Deze e-mails gaan naar het bij ons bekende mailadres.

- Log in en verander meteen uw wachtwoord.
- Controleer ook of uw contactgegevens nog kloppen.

Lukt inloggen niet?

Neem dan contact op met onze Eerstelijns Service via service@woonforte.nl of (0172) 418 518.

Heeft u nog vragen?

Wilt u uw voorschot wijzigen?

Dit doet u eenvoudig zelf via [Mijn Woonforte](http://www.mijnwoonforte.nl).

Klopt uw afrekening niet?

Dien dan **schriftelijk** een bezwaar bij ons in. Stuur uw bezwaar via de mail service@woonforte.nl of per post naar Postbus 2001, 2400 CA in Alphen aan den Rijn.

Heeft u een andere vraag over de afrekening?

Stelt uw vraag aan onze Eerstelijns Service via service@woonforte.nl of bel (0172) 418 518.

Uitleg verschillende soorten servicekosten

In uw huurspecificatie staat welke van deze servicekosten u betaalt. Uw huurspecificatie vindt u op uw Mijn Woonforte-account.

Elektra

Dit is de elektriciteit die in de algemene ruimten in het complex gebruikt wordt. Bijvoorbeeld voor de lift en cv-installatie. Maar ook voor de verlichting in de hal of op de galerijen.

Reinigen

Dit zijn de kosten voor het schoonmaken van het complex. In de hal beneden hangt een overzicht van de schoonmaakwerkzaamheden.

Glasbewassing

Dit zijn de kosten voor het wassen van de ramen van het gebouw. De kosten zijn verdeeld over het aantal woningen dat in dit programma is opgenomen.

Waterverbruik

Dit zijn de kosten voor het verbruik van water in de algemene ruimten van het complex. Bijvoorbeeld door het schoonmaakbedrijf.

Warm water

Dit is het warme water in uw eigen woning (kraan en douche). Dit zijn de kosten voor het water én het gas dat nodig is om dit water op te warmen. Deze kosten berekent de energieleverancier (Ista of Techem). U betaalt alleen het water en gas dat u zelf verbruikt. U betaalt hiervoor een voorschot.

Centrale verwarming

Dit zijn de kosten voor het leveren en het verbruik van het gas. De kosten bestaan uit een deel vaste kosten en een deel variabele kosten. De warmteverdeelmeters op uw radiatoren bepalen uw eigen verbruik en zo uw aandeel in de variabele kosten. U betaalt hiervoor een voorschot.

Heeft u geen warmteverdeelmeters?

Dan heeft u collectieve verwarming. In dat geval berekent Woonforte uw gasverbruik. Het totale gasverbruik van de woningen in het complex wordt in dat geval verdeeld naar het aantal vierkante meters verwarmd vloeroppervlak in uw woning.

Administratiekosten

U betaalt administratiekosten voor elk servicekosten-onderdeel. Deze zijn berekend over alleen uw eigen deel van servicekosten. De administratiekosten staan niet apart op de huurspecificatie vermeld.

- Centrale verwarming
Woningen met warmtemeters: 1% administratiekosten
Woningen zonder warmtemeters: 2% administratiekosten
- Warm water: 1% administratiekosten
- Alle overige serviceonderdelen: 5% administratiekosten

Extra informatie warm water en centrale verwarming

Vaste kosten en variabele kosten

De energiekosten zijn gesplitst in een variabel (wisselend) deel en een vast deel.

De variabele kosten worden bepaald door het verbruik van energie. Hier heeft u dus invloed op, door meer of juist minder te stoken.

De vaste kosten zijn voor het bedrijfsklaar houden van de centrale verwarming. Hierin zit ook het warmteverlies van leidingen en het ketelhuis. Deze kosten kunt u niet beïnvloeden.

Warmteverlies

Elke keer als iemand de verwarming aan zet wordt de hele verwarmingsinstallatie van het gebouw in werking gesteld. Als de hele installatie in werking is gaat er altijd wat warmte verloren via de leidingen en het ketelhuis. Dit is niet veel en wordt ook niet gemeten. Maar de kosten hiervan moeten wel betaald worden. Deze kosten worden over alle bewoners verdeeld. Dit gaat op basis van het aantal vierkante meters verwarmd vloeroppervlak van uw woning.

Verbruik schommelt

U betaalt elke maand hetzelfde voorschot voor verwarming. Maar uw verbruik is niet elke maand hetzelfde. In de winter verbruikt u meer dan u betaalt aan voorschot. En in de zomer verbruikt u minder energie dan u betaalt aan voorschot. Gemiddeld over het jaar gezien zou uw voorschot genoeg moeten zijn om uw hele jaarverbruik te betalen. Maar heeft u bijvoorbeeld vorig jaar alleen in de wintermaanden van ons gehuurd? Dan is de kans groot dat u moet bijbetalen.