

Servicekosten bij De Key

Werkinstructie

Datum: 6 december 2017

Naam: Kirsten Forte en Patricia Schavemaker

Inhoud

1	Servicekosten	4
1.1	Wat zijn servicekosten?.....	4
1.2	Wat zijn geen servicekosten?.....	4
1.3	Voor welke huurders gelden de servicekosten?.....	4
1.3.1	Sociale verhuureenheden.....	4
1.3.2	Vrije sector en bedrijfsruimte.....	5
1.3.3	Short Stay Facilities (SSF)	5
1.4	Juridische kaders.....	5
1.4.1	Beleid van de Huurcommissie	5
1.4.1	Overige juridische kaders	5
2	Servicekosten bij De Key (informatie voor huurders)	5
2.1	Wat mag de huurder van ons verwachten?	5
2.2	Waar kan de huurder terecht met vragen?.....	6
2.3	Hoe rekent De Key servicekosten af?.....	6
2.4	Wat zijn voorschotbedragen?	6
2.5	Wanneer kunnen de servicekosten gewijzigd worden?	6
2.6	Wat is een verdeelsleutel?.....	7
2.7	Servicekosten bij leegstaande gehuurde ruimte	7
2.8	Het onderhoudsabonnement	7
3	Werkinstructie servicekosten bij De Key (informatie voor medewerkers)	8
3.1	Verantwoordelijkheid.....	8
3.2	Energielevering.....	8
3.3	Componenten.....	8
3.4	Voorschotbedragen.....	8
3.5	Codering van facturen	8
3.6	BTW	8
4	Onderverdeling servicekosten	9
4.1	Servicekosten: Nutsvoorzieningen	10
4.1.1	Collectieve stookkosten met eigen meter in de gehuurde ruimte.....	10
4.1.2	Collectieve elektriciteit met eigen meter in gehuurde ruimte.....	12
4.1.3	Collectief warmwatervoorziening met eigen meter in gehuurde woonruimte	13
4.1.4	Collectief koud watervoorziening met eigen meter in gehuurde woonruimte	14
4.2	Servicekosten: overige servicekosten	15
4.2.1	Collectieve stookkosten zonder eigen meter in de gehuurde ruimte	16
4.2.2	Collectieve elektriciteit zonder eigen meter in de gehuurde woonruimte	17
4.2.3	Collectief waterverbruik zonder eigen meter in de gehuurde ruimte.....	18
4.2.4	Roerende zaken	19
4.2.5	Huisvuil.....	21
4.2.6	Beheerder	22
4.2.7	Signaallevering	23
4.2.8	Administratiekosten.....	24
4.3	Servicekosten: kleine herstellingen	25

4.3.1	Onderhoud en vervangen van onderdelen van technische installaties in de gehuurde ruimte.....	26
4.3.2	Lampen vervangen	27
4.3.3	Schilderwerkzaamheden.....	28
4.3.4	Ontstoppen leidingen en rioleringen.....	29
4.3.5	Glasverzekering.....	30
4.3.6	Tuinonderhoud.....	31
4.3.7	Schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen.....	32
4.3.8	Schoonmaken algemene ruimte	33
4.3.9	Glasbewassing.....	35
4.3.10	Ongediertebestrijding	36
Bijlage 1	Begripsbepalingen	37
Bijlage 2	Kleine herstellingen	39
Bijlage 3	takenpakket beheerder	42
Bijlage 4	Formulier urenregistratie Beheer	43
Bijlage 5	Servicekosten vrije sector en bedrijfsruimte	44
Bijlage 6	Servicekosten SSF	46

1 Servicekosten

1.1 Wat zijn servicekosten?

Servicekosten zijn alle kosten die wij op grond van de huurovereenkomst bovenop de (kale) huurprijs aan onze huurders in rekening brengen. Zij hebben betrekking op leveringen en diensten in een complex. Voorbeelden van levering en diensten zijn de collectieve verlichting in de gemeenschappelijke ruimte, de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte, het tuinonderhoud (als er een binnentuin aanwezig is) of kosten voor verwarming via een collectieve ketel.

De servicekosten verrekenen wij jaarlijks: maandelijks betaalt onze huurder een voorschotbedrag. Jaarlijks vergelijken wij dit voorschotbedrag met de kosten die wij werkelijk hebben betaald aan bijvoorbeeld de energieleverancier, de schoonmaker of de tuinman. Via de afrekening servicekosten ontvangen onze huurders een overzicht waaruit blijkt of de werkelijke kosten hoger of lager zijn dan wat als voorschot betaald is.

Er bestaan ook niet-verrekenbare servicekosten: dit zijn vaste servicekosten, zoals deelname aan de glasverzekering en rioolontstopping. Deze kosten staan van tevoren vast en worden niet verrekend met het voorschot.

1.2 Wat zijn geen servicekosten?

Er zijn kosten die een huurder naast de kale huur aan ons moet betalen en die niet onder de servicekosten vallen. Hieronder een opsomming.

Fondsen: Hierbij wordt maandelijks een laag bedrag in rekening gebracht en in een fonds gelegd, waarmee een buffer wordt gevormd dat ingezet kan worden als dat nodig is. Denk aan onstoppingsfonds, glasfonds, lampenfonds. Een fonds is iets anders dan een verzekering.

Belastingen en heffingen: Deze betaalt een huurder of verhuurder als belastingplichtige. Belastingen en heffingen die wij voor onze huurders hebben betaald aan de gemeente, berekenen wij één op één door aan onze huurders.

Zorgkosten: De kosten voor leveringen en diensten die geen verband houden met het bewonen van de woning, maar met de persoonlijke situatie van de huurder zoals kosten voor alarmservice.

Kosten aanleg en onderhoud van onroerende voorzieningen: voorzieningen zoals een parkeerplek of centrale verwarming in de woning (CV) horen tot de kale huur en zijn geen servicekosten. Dit zijn zogenaamde veranderingen van het gehuurde waarvoor een huurverhoging bij de huurder van de woning in rekening mag worden gebracht.

De kosten die gemaakt moeten worden door de verhuurder voor instandhouding en onderhoud van het gebouw zijn geen servicekosten. Deze kosten zijn geheel voor de verhuurder.

1.3 Voor welke huurders gelden de servicekosten?

1.3.1 Sociale verhuureenheden

Wij berekenen servicekosten door aan huurders die in complexen wonen met gemeenschappelijke ruimtes, zoals een gezamenlijk trappenhuis of een binnentuin. Ook berekenen wij kosten door aan huurders die in complexen wonen met gemeenschappelijke voorzieningen, zoals een lift of een collectieve ketel voor verwarming of warm water.

1.3.2 Vrije sector en bedrijfsruimte

In eerste instantie dient de huurder de leveringen en diensten zelf te regelen tenzij de huurder en De Key zijn overeengekomen dat De Key dit verzorgt. Als wij dit verzorgen belasten wij dit door via de servicekosten. Dit is bepaald in de algemene bepalingen horende bij de huurovereenkomst. Omdat voor de te verrekenen servicekosten geldt wat huurder en verhuurder hierover afspreken, is dit niet uitgebreid opgenomen in dit document. In bijlage 5 staan de gehanteerde servicekostencomponenten opgesomd.

1.3.3 Short Stay Facilities (SSF)

De Key verhuurt haar SSF eenheden aan internationale studenten van diverse onderwijsinstellingen. Dit betreft uitsluitend tijdelijke huurcontracten voor maximaal één jaar. In bijlage 6 is een overzicht te vinden van servicekosten die SSF doorberekent.

1.4 Juridische kaders

1.4.1 Beleid van de Huurcommissie

Wij sluiten met onze werkwijze servicekosten aan bij het beleidsboek van de Huurcommissie (zie www.huurcommissie.nl/formulieren/publicaties voor de meest recente versie). Hierin staan de beleidslijnen beschreven waar de Huurcommissie in principe van uitgaat.

1.4.1 Overige juridische kaders

Bij het opstellen van deze werkinstructie hebben wij onderstaande (juridische) kaders aangehouden:

- ✓ Koers De Key
- ✓ De artikelen 237 lid 3, 240, 259 t/m 261 uit boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
- ✓ Besluit Servicekosten
- ✓ Besluit kleine herstellingen
- ✓ Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte
- ✓ Warmtewet
- ✓ Overlegwet
- ✓ Woningwet
- ✓ ROZ Algemene Bepalingen

2 Servicekosten bij De Key (informatie voor huurders)

2.1 Wat mag de huurder van ons verwachten?

Afrekening van de servicekosten voldoet aan een aantal eisen:

- ✓ Simpel: De gehanteerde servicekosten zijn eenvoudig uit te leggen.
- ✓ Duidelijk: In de huurovereenkomst staat omschreven welke servicekosten en nutsvoorzieningen wij in rekening brengen.
- ✓ Onderbouwd: De servicekosten zijn gebaseerd op werkelijke kosten (facturen) en besproken met de aanwezige bewonerscommissie in een complex.
- ✓ Inzichtelijk: De onderliggende stukken van de afrekening servicekosten zijn in te zien op kantoor van De Key. Stukken worden niet opgestuurd.
- ✓ Transparant en vertrouwen: Onze huurdersvereniging en bewonerscommissies zijn bekend met onze uitgangspunten en werkwijze.
- ✓ Betaalbaar: Door een gedegen inkoopbeleid zijn wij in staat gunstige kostprijsafspraken te maken.

2.2 Waar kan de huurder terecht met vragen?

Wonen is verantwoordelijk binnen De Key voor het uitvoeren van de afrekening servicekosten. De gebiedsbeheerder is contactpersoon voor de aanwezige bewonerscommissie en het aanspreekpunt voor onze huurders bij vragen over de servicekostenafrekening. In geval van commerciële verhuur ligt deze verantwoordelijkheid bij Commercieel Vastgoed.

Bij vragen over het individuele stookverbruik aan de hand van de verbruiksmeters van Techem in de gehuurde ruimte, kan de huurder direct met de klantenservice van Techem (Tel: 076-57 25 800 of via www.techem.nl) contact opnemen.

2.3 Hoe rekent De Key servicekosten af?

Wij streven elk jaar om voor 1 juli een afrekening van de servicekosten te versturen naar onze huurders. Wij informeren onze huurder als de afrekening door omstandigheden later komt dan 1 juli.

Wij rekenen per kalenderjaar af dus de periode januari tot en met december. In de afrekening wordt gekeken naar de werkelijke kosten en welk voorschotbedrag door een huurder is betaald. Liggen de werkelijke kosten lager dan het voorschotbedrag dan ontvangt de huurder het teveel betaalde terug. Liggen de werkelijke kosten hoger dan het voorschotbedrag dan moet de huurder bijbetalen.

Wij betalen een voorstand altijd uit aan de huurder. In geval de huurder moet bijbetalen, hanteren wij € 2,50 als minimumbedrag. Een bedrag onder de € 2,50 wordt door ons kwijtgescholden.

Bij betalingsachterstanden wordt de uitbetaling van de afrekening servicekosten tegengehouden, dan wel verrekend met de bestaande huurschuld.

2.4 Wat zijn voorschotbedragen?

Vaak moet eerst voor een product betaald worden alvorens er gebruik van te maken. Zo is het ook bij energie. Omdat van te voren niet duidelijk is hoeveel hiervan gebruikt wordt, berekent de energieleverancier dit bedrag op basis van de grootte van het huis, de samenstelling van het huishouden en – indien van toepassing- uw energieverbruik in het verleden. Eventueel vindt een jaarlijkse aanpassing van de voorschotten plaats. De voorschotten worden zodanig vastgesteld dat een latere betaling door de huurder in principe niet noodzakelijk is. Bij nieuwe huurovereenkomsten passen wij het voorschot stookkosten aan als de huishoudsamenstelling van de nieuwe huurder sterk verschilt ten opzichte van de vertrokken huurder.

2.5 Wanneer kunnen de servicekosten gewijzigd worden?

Wij maken hierin onderscheid in het aanpassen van het bedrag horende bij een servicekostenpost, het wijzigen van het servicekostenpakket of het wijzigen van een contract(partij).

Het voorschotbedrag kan uitsluitend gewijzigd worden na een afrekening servicekosten én als er aanleiding toe bestaat. In uitzonderlijke gevallen zoals bijvoorbeeld een sterk oplopende gasprijs of energiebelasting/heffing, kan tussentijds een voorstel worden gedaan tot wijziging van het voorschotbedrag.

Een wijziging in een servicekostenpakket op complexniveau kan in principe alleen na instemming van ten minste 70% van alle zittende huurders (zie artikel 7:220BW)¹. Zowel

¹ Bij 70% wordt het voorstel geacht redelijk te zijn. Indien dit percentage niet wordt gehaald, kan de verhuurder besluiten het voorstel bij de rechter te laten toetsen op een redelijk voorstel.

De Key als de bewoners kunnen een verzoek tot wijziging van het pakket voorleggen. In beide gevallen geldt de 70%-regel.

Als een wijziging in het servicekostencontract of van een contractpartij aan de orde is, treden we in overleg met de betreffende bewonerscommissie. Andersom kan de zittende bewonerscommissie ons gemotiveerd verzoeken een contract te wijzigen, waarna we hierover met elkaar in overleg gaan. Dit verzoek dient de bewonerscommissie schriftelijk in te dienen en maakt daarbij inzichtelijk dat zij dit met haar achterban heeft afgestemd.

Indien zaken en diensten in het servicekostenpakket veranderen die uitsluitend gelden voor een individuele huurder dan is instemming van deze individuele huurder noodzakelijk.

2.6 Wat is een verdeelsleutel?

Wanneer het verbruik of aandeel in de servicekosten niet per woonruimte is te meten, brengen wij deze kosten via een verdeelsleutel in rekening. Een verdeelsleutel kan zijn dat elke huurder in een complex een gelijk bedrag betaalt, maar een verdeelsleutel kan ook op basis van de gehuurde ruimteoppervlakte (m²).

De verdeelsleutel kan op twee manieren tot stand zijn gekomen:

1. De verdeelsleutel is overeengekomen met elkaar: bij het aangaan van de huurovereenkomst.
2. De verdeelsleutel mag worden geacht te zijn overeengekomen door partijen: de verdeelsleutel wordt al jaren achtereen toegepast en de huurder heeft hier nooit bezwaar tegen gemaakt.

Wij hanteren voor al onze servicekostencomponenten een standaard verdeelsleutel. Deze verdeelsleutel sluit aan bij het servicekostenbeleid van de Huurcommissie. Per component staat beschreven wat deze standaard verdeelsleutel is.

In overleg met de huurder/bewonerscommissie kan worden afgeweken van de standaard verdeelsleutel zodat deze voor de huurders in een complex beter uitlegbaar, logisch en herkenbaar zijn. Wel moet deze afwijkende afspraak uitvoerbaar zijn voor De Key.

2.7 Servicekosten bij leegstaande gehuurde ruimte

In het geval van leegstand is dat deel van de servicekosten niet inbaar. Wij brengen geen bedrag voor het verlies van deze servicekosten in rekening bij onze huurders. Het aandeel servicekosten voor de periode dat een ruimte niet verhuurd is, komt voor onze rekening.

2.8 Het onderhoudsabonnement

Dit is een abonnement dat onze huurders kunnen afsluiten en waarin een groot deel van de werkzaamheden die onder het besluit kleine herstellingen vallen zijn opgenomen. Alle informatie over het abonnement, zoals welke werkzaamheden hieronder vallen en wat de kosten zijn, staat op onze website en in een folder.

Het afsluiten van een onderhoudsabonnement is vrijwillig. Wij verrichten alleen werkzaamheden uit bij huurders die zich hebben aangemeld voor het onderhoudsabonnement. In veel gevallen sluit een huurder dit abonnement af bij het aangaan van het huurcontract, maar het is ook mogelijk dat een huurder het abonnement afsluit op het moment dat de huurder ons verzoekt deze herstellingen uit te voeren.

De kosten van het onderhoudsabonnement bestaan uit een vast bedrag welke jaarlijks wordt geïndexeerd.

3 Werkinstructie servicekosten bij De Key (informatie voor medewerkers)

3.1 Verantwoordelijkheid

Wonen is verantwoordelijk voor het afspreken, afrekenen en aanpassen van de servicekosten met de huurders en het overleg met de aanwezige bewonerscommissie hierover. In geval van commerciële verhuur ligt deze verantwoordelijkheid bij Commercieel Vastgoed. Afwijken van de basisverdeling van de servicekosten is mogelijk, maar moet door Wonen goed onderbouwd worden.

Wonen stemt de gemaakte afspraken over de servicekosten af met Administratie & Verslaglegging (A&V). A&V verwerkt deze afspraken op de juiste manier in Wocas.

3.2 Energielivering

Het heeft onze voorkeur dat onze bewoners zelf een contract afsluiten voor de levering van energie in de gehuurde ruimte. Daar waar dit niet kan (door de levering van collectieve warmte, elektra of warmwater), spannen wij ons in om overal meters te hebben die het individuele verbruik meten (radiografische verbruiksmeters). Het gaat hierbij niet alleen om meters in de gehuurde ruimte zelf, maar ook op de collectieve installaties zoals de gasketel of een collectief warmwater tapsysteem.

3.3 Componenten

Elke component heeft een eigen nummer waar een dienst of levering onder valt. Het is een administratief hulpmiddel voor medewerkers en zichtbaar in Key2Wocas bij de huurprijs. Tevens is dit nummer voor de huurder zichtbaar in de brief servicekostenafrekening.

Bij het overeenkomen van de servicekosten met de huurder, kiezen we uit de componenten zoals deze staan opgenomen in deze notitie en in de bijlagen 'vrije sector en bedrijfsruimte' en 'Short Stay Facilities' (SSF).

3.4 Voorschotbedragen

Op eenheidsniveau staat het gemiddelde bedrag opgevoerd en op contractniveau is het mogelijk deze aan te passen aan de feitelijke situatie.

3.5 Codering van facturen

De geboekte servicekosten vallen onder de balansrekening in rubriek 5 (van de grootboekrekening). In de opdrachtformulering naar een externe partij wordt de codering meegegeven met het verzoek deze op te nemen in zijn factuur. Op deze manier is voor de boeking direct zichtbaar dat het servicekosten betreft.

3.6 BTW

Indien er bij een goederen/dienstcomponent sprake is van een belaste activiteit voor de BTW dragen wij de verschuldigde BTW af.

4 Onderverdeling servicekosten

Wij verdelen de servicekosten in drie groepen:

1 Nutsvoorzieningen

Kosten van gas, elektra en water in de gehuurde ruimte waar onze huurder *een eigen meter* heeft. Het gas, elektra en/of water komt via een collectief systeem het complex binnen. Vervolgens meet de eigen meter in de gehuurde ruimte welke warmte, elektriciteit of hoeveel water een huurder heeft verbruikt in deze ruimte.

2 Overige servicekosten

Kosten van gas, elektra en water in de gehuurde ruimte waar onze huurder *geen eigen meter* heeft en de kosten voor overige zaken en diensten die geleverd worden in verband met de gehuurde ruimte.

3 Kleine herstellingen

Kosten van reparaties in het gehuurde of in de algemene ruimtes die een huurder in principe zelf kan uitvoeren. In overleg met de huurder voeren wij deze reparaties uit en brengen de kosten hiervan via de servicekosten in rekening. De lijst kleine herstellingen staan opgenoemd in de huurovereenkomst onder artikel 5 en in artikel 240 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (zie bijlage 2).

Warmtewet

Vanaf 1 januari 2014 is de Warmtewet in werking getreden. Deze wet regelt de kosten die aan een huurder in rekening wordt gebracht voor de levering van warmte via stadsverwarming, blokverwarming of warmte-koudeopslag. Dit zijn manieren om een gehuurde ruimte te verwarmen of om warm water te krijgen via een collectieve voorziening. Jaarlijks worden door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) de maximale prijzen vastgesteld.

De prijs die verbruikers betalen bestaat uit twee delen:

- Een gebruiksonafhankelijk deel: het Vastrecht. Denk daarbij aan kosten voor onderhoud van en service aan de collectieve installatie (ketel en pompen) zelf, kosten netbeheer, kosten voor meters. Dit is een vast bedrag per jaar.
- Een gebruiksaafhankelijk deel: het individueel verbruik collectief gemeten in Gigajoules. Dit is variabel.

4.1 Servicekosten: Nutsvoorzieningen

4.1.1 Collectieve stookkosten met eigen meter in de gehuurde ruimte

Componenten

250 (stookkosten intern)

251 (stookkosten intern warmtewet)

Wat zijn 'stookkosten met een eigen meter'?

Dit zijn kosten voor gas of een andere vorm van energie om de gehuurde ruimte te verwarmen (verwarmingskosten in de gehuurde ruimte). De opgewekte energie via een collectieve installatie zoals een gasketel of een warmtepomp verwarmt de gehuurde ruimte. In de gehuurde ruimte is een meter aanwezig die het warmteverbruik registreert. Ook de kosten van het opnemen van de meterstanden en de verdeling over de individuele huurders brengen wij in rekening bij de huurder. Wij hebben hiervoor momenteel een contract met twee gespecialiseerde bedrijven afgesloten.

Wat brengen wij rekening bij de huurder?

Wij brengen de werkelijke kosten van gas of olie in rekening bij onze huurder. Dit zijn zowel de variabele als de vaste kosten. Variabel zijn de kosten voor de levering van gas en voor het verwarmen van het gehuurde. Dit wordt afgelezen met behulp van (radiografische) meters in de gehuurde ruimte. Vaste kosten hebben betrekking op leidingafgifte (verlies van warmte in de ketel en leidingen), kosten van transport en levering, de aanschaf en het gebruik en aflezen van de meter(s).

Voor wie?

Zowel onzelfstandige als zelfstandige eenheden die verwarming ontvangen via een collectieve ketel en warmteverbruiksmeter(s) in de gehuurde ruimte hebben.

Opbouw van de kosten

- factuur van de leverancier
- aandeel verbruik van gas in de gehuurde ruimte op basis van de meterstanden
- kosten voor aanschaf warmteverbruiksmeter(s) op basis van annuïteit over 10 jaar
- kosten voor aflezen van de warmteverbruiksmeter(s)

Verdeelsleutel verbruik

1. Complexen met collectieve stookketel

Aandeel van huurder in de vaste kosten: 35% van de totale rekening voor gas, verrekend op basis van m² vloeroppervlak van het gehuurde. Als een huurder niet een heel kalenderjaar heeft gehuurd, verrekenen we deze naar de duur van de huurovereenkomst in dat kalenderjaar.

Aandeel van huurder in de variabele kosten: op basis van de standen op de warmteverbruiksmeters in het gehuurde² verrekenen wij 65% van de totale rekening voor gas.

² op de radiatoren in de gehuurde ruimte

2. Complexen met collectieve stookketel én collectief warmwater tapsysteem

In complexen waar zowel een collectieve ketel aanwezig is voor verwarming als een collectieve ketel voor warm tapwater en er geen meters op de collectieve installaties aanwezig zijn, hanteren we de volgende verdeling:

Van de totale gasrekening is 80% van de kosten toegeschreven aan de verwarmingskosten en 20% van de kosten aan het verwarmen van het water.

De 80% verwarmingskosten zijn vervolgens verdeeld in 35% vaste kosten en 65% variabele kosten.

Volgens de Huurcommissie

De stookkosten bestaan uit de kosten voor gas of een andere vorm van energie. Deze kosten en de kosten voor aflezen meters kunnen aan de huurder doorberekend worden. Aanbevolen verdeelsleutel conform zoals hierboven beschreven.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijk en inzichtelijk: We maken zoveel mogelijk gebruik van meters in woningen, maar ook in ketelhuizen, zodat de afrekeningen opgesteld worden aan de hand van werkelijk verbruik.
- ✓ Betaalbaar: collectieve ketels staan standaard op een lage temperatuur in de nacht, zodat de ketel niet onnodig stookt gedurende de nacht. Dit is bij contract afgesloten met de installateur. Afwijking per individu is niet mogelijk.
- ✓ Simpe!: de afrekenperiode van het energiebedrijf loopt niet altijd gelijk met de afrekenperiode van de servicekosten. In dat geval kan er gebruik worden gemaakt van de graaddagenmethode, conform het beleid van De Huurcommissie. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat er pas gestookt wordt als het kouder is dan 18°C (stookgrens).

4.1.2 Collectieve elektriciteit met eigen meter in gehuurde ruimte

Componenten

240 (elektra individueel gebruik)

226 (elektra garage). Dit component is alleen actief in Zandvoort en wordt niet meer opgevoerd bij nieuwe complexen en/of nieuwe verhuringen.

Wat zijn 'elektrakosten met een eigen meter'?

Het elektraverbruik in de gehuurde ruimte waarvoor de huurder een eigen meter heeft die het elektraverbruik registreert. Ook de kosten van het opnemen van de meterstanden en de verdeling over de huurders worden bij de huurder in rekening gebracht. Wij hebben hiervoor momenteel een contract met twee gespecialiseerde bedrijven afgesloten.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen de werkelijke kosten van elektriciteit in rekening bij de huurder.

Voor wie?

Zowel onzelfstandige als zelfstandige eenheden die elektra ontvangen via een centraal punt (CVZ) en verbruiksmeter(s) in de gehuurde ruimte hebben.

Opbouw van de kostenpost

- factuur elektra van de leverancier
- vastrechtkosten / transportkosten / belastingen / ecotaks
- kosten voor aanschaf van de verbruiksmeters over een periode van 10 jaar
- kosten voor aflezen van de verbruiksmeters

Verdeelsleutel verbruik

Elektraverbruik volgens de verbruiksmeter(s).

Daarnaast brengen wij de kosten van het opnemen van de meterstanden en de verdeling over de huurders 1op1 in rekening.

Volgens de Huurcommissie

De kosten voor elektriciteit waarvoor de huurder een eigen meter heeft en de kosten voor aflezen van deze meters kunnen aan de huurder doorberekend worden.

Aanbevolen verdeelsleutel conform zoals hierboven beschreven.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijk en inzichtelijk: We maken gebruik van meters in woningen, zodat de afrekeningen opgesteld worden aan de hand van werkelijk verbruik.
- ✓ Simpe!: de afrekenperiode van het energiebedrijf loopt niet altijd gelijk met de afrekenperiode van de servicekosten. In dat geval kan er gebruik worden gemaakt van de seizoenpatronen, conform het beleid van de Huurcommissie.

4.1.3 Collectief warmwatervoorziening met eigen meter in gehuurde woonruimte

Componenten

223 (warmwaterverbruik)

220 (warmwaterinstallatie)

Beide componenten zijn samengevoegd in een nieuw component 500 (stookkosten verwarming en warm water)

Wat is 'warmwatervoorziening met een eigen meter'?

De kosten voor het warmwaterverbruik in de gehuurde ruimte waarvoor de huurder een eigen verbruiksmeter heeft. Ook de kosten voor het opnemen van de meterstanden en de kosten die gemaakt moeten worden om de kosten over meerdere woonruimten te verdelen worden bij de huurder in rekening gebracht. Wij hebben hiervoor momenteel een contract met twee gespecialiseerde bedrijven afgesloten.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen de werkelijke kosten van warmwaterverbruik in rekening bij de huurder.

Voor wie?

Zowel onzelfstandige als zelfstandige eenheden die warm tapwater ontvangen via een collectieve installatie en waterverbruiksmeter(s) in de gehuurde ruimte hebben.

Opbouw van de kostenpost

- factuur waterleverancier
- verbruik gas dat gebruikt is om het water te verwarmen (zie 4.1.1)
- kosten voor aflezen van de verbruiksmeters

Verdeelsleutel verbruik

1. Waterverbruik op basis van de meterstanden in de gehuurde ruimte
2. 20% van het gasverbruik om het water te verwarmen (zie 4.1.1) wordt verdeeld in vaste kosten en variabele kosten:
 - variabele kosten: 65% van het gasverbruik wordt verdeeld op basis van de standen van de waterverbruiksmeters in de gehuurde ruimte
 - vaste kosten: 35% van het gasverbruik wordt evenredig verdeeld over de gehuurde ruimte.

Verdeelsleutel afschrijving netbeheer en diensten van gespecialiseerde bedrijven

Het verbruik volgens de verbruiksmeter(s). Daarnaast brengen wij de kosten van het opnemen van de meterstanden en de verdeling over de huurders 1op1 in rekening.

Volgens de Huurcommissie

De kosten voor waterverbruik waarvoor de huurder een eigen verbruiksmeter heeft en de kosten voor aflezen van deze meters kunnen aan de huurder doorberekend worden. Aanbevolen verdeelsleutel conform zoals hierboven beschreven.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijk en inzichtelijk: We maken zoveel mogelijk gebruik van meters in ketelhuizen, zodat de afrekeningen opgesteld worden aan de hand van werkelijk verbruik.
- ✓ Simplel: de afrekenperiode van het waterbedrijf loopt niet altijd gelijk met de afrekenperiode van de servicekosten. In dat geval kan komt een evenredig deel van het waterverbruik ten laste van de huurder, conform het beleid van de Huurcommissie.

4.1.4 Collectief koud watervoorziening met eigen meter in gehuurde woonruimte

Componenten

228 (koud waterverbruik Zandvoort)

Wat is 'koud watervoorziening met eigen meter'?

Dit is de watervoorziening welke op één punt het complex binnenkomt en wordt verdeeld over de gehuurde ruimte waarbij in elke gehuurde ruimte een verbruiksmeter aanwezig is.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen de werkelijke kosten van het waterverbruik in de gehuurde ruimte in rekening bij de huurder.

Voor wie?

Alleen voor gehuurde ruimte in Zandvoort, zowel onzelfstandige als zelfstandige, die koud tapwater ontvangen via een collectieve installatie met waterverbruiksmeter(s) in de gehuurde ruimte.

Opbouw van de kostenpost

- factuur van de waterleverancier
- vastrechtkosten / transportkosten / belastingen / ecotaks
- kosten voor aanschaf van de verbruiksmeters over een periode van 10 jaar
- kosten voor aflezen van de verbruiksmeters

Verdeelsleutel verbruik

100% op basis van standen verbruiksmeters in de gehuurde ruimte. Er is hier dus geen sprake van een verdeling in vaste kosten en variabele kosten, maar het totaalbedrag wordt volgens verbruik verdeeld over de eenheden in het complex met een wateraansluiting.

Volgens de Huurcommissie

De kosten voor waterverbruik waarvoor de huurder een eigen verbruiksmeter heeft en de kosten voor aflezen van deze meters kunnen aan de huurder doorberekend worden. Aanbevolen verdeelsleutel conform zoals hierboven beschreven

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijk en inzichtelijk: het waterbedrijf in Zandvoort wil de gehuurde ruimte te zijner tijd voorzien hebben van een eigen watervoorziening zodat zij zelf met de bewoners een contract kunnen afsluiten. Na verloop van tijd wordt het aantal complexen met deze servicekostencomponent dan ook minder en uiteindelijk kan deze zelfs komen te vervallen.
- ✓ Simplel: de afrekenperiode van het waterbedrijf loopt niet altijd gelijk met de afrekenperiode van de servicekosten. In dat geval kan komt een evenredig deel van het waterverbruik ten laste van de huurder, conform het beleid van de Huurcommissie.

4.2 Servicekosten: overige servicekosten

Onder overige servicekosten verstaan we de kosten voor overige zaken en diensten die wij leveren voor de gehuurde ruimte en de kostenposten die niet vallen onder de nutsvoorzieningen waarvoor de huurder een eigen meter heeft.

Hieronder vallen:

- Collectieve stookkosten *zonder* eigen meter in de gehuurde woonruimte
- Collectieve elektriciteit *zonder* eigen meter in de gehuurde woonruimte
- Collectief watervoorziening *zonder* eigen meter in de gehuurde woonruimte
- Roerende zaken
- Huisvuil
- Huismeester
- Signaallevering
- Verzekeringen
- Onderhoud installaties
- Lampen vervangen
- Schilderwerkzaamheden
- Administratiekosten

4.2.1 Collectieve stookkosten zonder eigen meter in de gehuurde ruimte

Componenten

255 (stookkosten extern)

256 (stookkosten extern warmtewet)

Wat zijn 'stookkosten zonder eigen meter'?

Dit betreft de levering van gas of een andere vorm van energie voor het verwarmen van de gehuurde ruimte en/of de gemeenschappelijke ruimten in het complex.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen de werkelijke kosten van gas in rekening bij de huurder.

Voor wie?

Dit zijn zowel onzelfstandige als zelfstandige gehuurde ruimte die verwarming ontvangen via een collectieve ketel en geen eigen verbruiksmeters in de gehuurde ruimte hebben. Deze situatie komt voor bij enkele grote studentencplexen en sommige VvE's.

Opbouw van de kostenpost

Deze kosten bestaan over het algemeen uit:

- factuur gasleverancier
- vastrechtkosten / transportkosten / belastingen / ecotaks

Verdeelsleutel

100% naar rato van het aantal m² vloeroppervlak van de gehuurde ruimte.

Volgens de Huurcommissie

De kosten voor gasverbruik waarvoor de huurder geen eigen verbruiksmeter heeft kunnen d.m.v. een verdeelsleutel aan de huurder doorberekend worden. Aanbevolen verdeelsleutel conform zoals hierboven beschreven.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Simpel: de afrekenperiode van het energiebedrijf loopt niet altijd gelijk met de afrekenperiode van de servicekosten. In dat geval kan er gebruik worden gemaakt van de graaddagenmethode, conform het beleid van De Huurcommissie. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat er pas gestookt wordt als het kouder is dan 18°C (stookgrens).
- ✓ Betaalbaar: in complexen waar ook een huurder van een bedrijfsruimte gebruik maakt van algemene ruimte, moet deze huurder meebetalen aan deze voorziening.

4.2.2 Collectieve elektriciteit zonder eigen meter in de gehuurde woonruimte

Componenten

230 (elektra collectieve voorzieningen)

222 (elektra lift)

224 (elektra bergingsgangen)

De componenten 222 en 224 zijn samengevoegd met het component niet meer opvoeren bij mutatie en nieuwe verhuur.

Beide componenten zijn samengevoegd in een nieuw component 500 (stookkosten verwarming en warm water).

Wat zijn 'elektrakosten zonder eigen meter'?

De levering van elektriciteit voor

- de verlichting in de gemeenschappelijke ruimte
- voor installaties zoals lift, hydrofoor, glasbewassingsinstallatie
- levering van elektriciteit in de individuele woonruimte zonder eigen verbruiksmeter.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen de werkelijke kosten van elektriciteit in rekening bij de huurder.

Voor wie?

Elk complex met collectieve voorzieningen (CVZ aansluiting) waarop de verlichting van de gemeenschappelijke ruimte en de installaties zijn aangesloten.

Opbouw van de kostenpost

Deze kosten bestaan over het algemeen uit:

- de elektrarekening van de leverancier
- vastrechtkosten / transportkosten / belastingen / ecotaks

Verdeelsleutel

Bij een gemeenschappelijke ruimte: verdeling van een gelijk bedrag (hoofdelijke verdeling) over alle bewoners die gebruik maken van de gemeenschappelijke ruimte en installaties.

Bij de gehuurde ruimte: 100% naar rato van het aantal m² vloeroppervlak van de gehuurde ruimte.

Volgens de Huurcommissie

De kosten voor elektraverbruik waarvoor de huurder geen eigen verbruiksmeter heeft kunnen gelijkelijk aan de huurder doorberekend worden.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Simpel: de afrekenperiode van het energiebedrijf loopt niet altijd gelijk met de afrekenperiode van de servicekosten. In dat geval kan er gebruik worden gemaakt van de seizoenpatronen, conform het beleid van de Huurcommissie.
- ✓ Betaalbaar: in complexen waar ook een huurder van een bedrijfsruimte gebruik maakt van algemene ruimte, moet deze huurder meebetalen aan deze voorziening.

4.2.3 Collectief waterverbruik zonder eigen meter in de gehuurde ruimte

Componenten

200 – watergeld onbemeterd

218 – watergeld (met collectieve meter)

Wat is 'collectief waterverbruik'?

De kosten voor het waterverbruik in de gemeenschappelijke ruimten en/of in de gehuurde ruimte van de huurder zonder eigen meter.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen de werkelijke verbruikskosten in rekening bij de huurder.

Voor wie?

200: Onzelfstandige eenheden zonder eigen watermeter in de gehuurde ruimte.

218: Zelfstandige en onzelfstandige eenheden met een watertappunt in de gemeenschappelijke ruimte.

Opbouw van de kostenpost

200: Voorschotbedrag dat Waternet via ons bij de bewoners in rekening brengt (voorschot is werkelijke kosten). Wij zijn uitsluitend de partij die het geld voor Waternet incasseert bij de bewoners van onzelfstandige eenheden en vervolgens afdraagt aan Waternet.

218:

- factuur Waternet van dit watertappunt
- vastrechtkosten, transportkosten, belastingen/ecotaks

Verdeelsleutel

200: 1 op 1 wat Waternet voor de gehuurde ruimte bij ons in rekening brengt.

218: hoofdelijk verdeeld

Volgens de Huurcommissie

De kosten voor waterverbruik waarvoor de huurder geen eigen verbruiksmeter heeft kunnen gelijkmatig aan de huurder doorberekend worden.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Simpel: De afrekenperiode van het waterbedrijf loopt niet altijd gelijk met de afrekenperiode van de servicekosten. Het waterverbruik is echter gelijkmatig over het jaar verdeeld. Bij een afwijkende afrekenperiode kan daarom een evenredig deel ten laste van de huurder worden gebracht.

4.2.4 Roerende zaken

Componenten

- 450 (afschrijving inventaris)
- 452 (afschrijving vloerafwerking)
- 453 (afschrijving witgoed)
- 501 (zonnepanelen)
- 502 (brandblussers)

Wat zijn 'roerende zaken'?

Roerende zaken zijn goederen die verwijderd kunnen worden zonder dat dit grote beschadiging veroorzaakt. Voorbeelden van roerende zaken zijn vloerbedekking, witgoed, geiser, warmtapwatertoestel, huisraad, meubilering of stoffering. Voorbeelden van onroerende zaken zijn centrale verwarming, inbouwapparatuur (zoals een afwasmachine of oven/magnetron), radiatoren of een tegelvloer. Verwijdering van deze goederen is niet mogelijk zonder beschadiging aan te brengen.

De gebruiksvergoeding van roerende zaken in de servicekosten

Bij de huur van een woonruimte kan overeengekomen zijn dat wij tegen vergoeding roerende zaken ter beschikking stellen zoals:

- apparatuur voor het verwarmen van water
- keukenapparatuur
- kachel
- meubilering, stoffering en overige inboedel
- brandblussers
- zonnepanelen die zonder schade aan dak of paneel verwijderd kunnen worden

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen een gebruiksvergoeding in rekening voor de roerende zaken die beschikbaar zijn gesteld. De waarde van deze goederen wordt bepaald aan de hand van de aankoopfacturen én de geschatte levensduur (zie kostenopbouw). Bij goederen die aan te merken zijn als duurzaam zoals boilers, kooktoestellen, diepvriezers, koelkasten en zonnepanelen is de geschatte levensduur tien jaar.

Wanneer er sprake is van een onderhoudscontract voor de levering en onderhoud van roerende zaken brengen wij de kosten van dit leverings- en onderhoudscontract bij de huurder in rekening.

Voor wie?

Wij verhuren aan een deel van onze studentenruimte inclusief huisraad, meubilering en stoffering. Hierover worden afspraken gemaakt met de huurder in de huurovereenkomst.

Kostenopbouw

Goederen korter dan 5 jaar oud: 20% per jaar van aankoopsom doorberekenen
Goederen langer dan 5 jaar oud: 20% van tweedehands verkoopwaarde doorberekenen
Goederen korter dan 10 jaar oud: 10% per jaar van aankoopsom doorberekenen
Goederen langer dan 10 jaar oud: nieuwe waardebeoordeling (doorgaans 60% van de aankoopsom), waarna weer 10% per jaar doorberekend wordt.

Brandblussers: 50% van de aanschafprijs, het jaarlijks onderhoud en de controle van de brandblussers doorberekenen aan huurders, de andere 50% komt voor onze rekening.

Zonnepanelen: in het geval van schoonmaak van zonnepanelen die roerend zijn, deze kosten doorberekenen.

Verdeelsleutel

De voor doorberekening in aanmerking komende kosten voor collectief in gebruik gegeven roerende zaken worden omgeslagen naar rato van het aantal gehuurde ruimten in het complex.

Volgens de Huurcommissie

De gebruikersvergoeding die in rekening gebracht mag worden is afhankelijk van de verwachte levensduur van de zaak. De door te berekenen vergoeding is conform beschreven kostenopbouw.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Betaalbaar: als de zaak geen waarde meer vertegenwoordigt wordt de betalingsverplichting op € 0,00 gesteld worden.
- ✓ Onderbouwd: De vastgestelde vergoeding mag voor een periode van vijf of tien jaar berekend worden. Na die periode vindt een nieuwe waardebeoordeling plaats.

4.2.5 Huisvuil

Componenten

Via kostenpost schoonmaak (component 260), zie H 4.3.8.

Wat is 'huisvuil'?

In sommige van onze complexen is een containerruimte aanwezig waar bewoners hun huisvuil kwijt kunnen.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De factuur van de ophaaldienst wordt doorberekend of opgenomen als onderdeel in het schoonmaakcontract.

Voor wie?

Voor huurders in complexen waar de containerruimte door een "derde" (dat wil zeggen niet door onze beheerder of via het schoonmaakcontract) wordt beheerd. Zowel onzelfstandige eenheden als zelfstandige eenheden waarvan het huisvuil wordt opgehaald. Dit komt ook voor bij bedrijfsverzamelgebouwen.

Opbouw van de kosten

De factuur van de ophaaldienst.

Verdeelsleutel

De kosten worden gelijk verdeeld over alle gehuurde ruimten in het complex.

Volgens de Huurcommissie

De kostprijs van de vuilniszakken en de kosten van het transport van deze vuilniszakken van de woonruimte naar de openbare weg kunnen bij de huurder in rekening worden gebracht. Als een vuilcontainer ter beschikking wordt gesteld, kan hiervan de huur of een gebruiksvergoeding doorberekend worden.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Simpel: wij hebben werkzaamheden zoals het verstrekken van vuilniszakken en het buiten zetten van de container bij de kostenpost schoonmaak ondergebracht. Huisvuil ophalen is in eerste instantie een dienst die de gemeente levert en waarvoor een bewoner gemeentelijke belastingen betaalt.

4.2.6 Beheerder

Componenten

280 (huismeester / beheerder)

Wat is 'beheer'?

Wij werken met het begrip beheerder in plaats van huismeester. In ons gehele bezit zetten wij wijkbeheer in. Werkzaam zijn in de wijk betekent voor onze bewoners dat de beheerder dicht bij de huurders is en snel kan reageren op meldingen van bewoners.

De beheerder

- is een zichtbaar aanspreekpunt voor bewoners waarbij de verantwoordelijkheden van zowel De Key als die van de bewoner zelf helder worden gecommuniceerd;
- ziet toe op een correct gebruik van de gehuurde ruimte;
- onderhoudt verschillende in- en externe functierelevante contacten gericht op het uitwisselen van informatie en het verhelpen van klachten en oplossen van (sociale) problemen.

In bijlage 3 is de functieomschrijving van onze beheerders opgenomen.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De werkelijke kosten voor onze beheerders liggen hoger dan wat doorberekenen aan onze huurders. Wij hanteren het basistarief van € 2,75 per gehuurde ruimte per maand wat jaarlijks neerkomt op € 33,- per gehuurde ruimte.

In het geval intensiever beheer nodig is in een complex of buurt kan het basistarief (tijdelijk) hoger komen te liggen. Intensiever beheer kan aan de orde zijn bij een complex in een periode van sloop/renovatie/nieuwbouw, als de leefbaarheid in een complex of buurt verslechtert of als er sprake is van een toename in overlast klachten.

Bij onze studentencomplexen ligt het tarief over het algemeen hoger vanwege de intensievere beheerwerkzaamheden in deze complexen. De verhoging wordt door Wonen onderbouwd (bijlage 4).

Voor wie?

De kosten voor beheer gelden voor alle gehuurde ruimten van De Key dus ook voor de ruimten die verhuurd zijn binnen een Vereniging van Eigenaren.

Bij het afsluiten van een nieuw huurcontract met een huurder voeren wij de kosten voor beheer op in de servicekosten. Hierdoor kan het voor komen dat een zittende huurder (nog) niet betaalt voor beheer maar een nieuwe huurder wel.

Verdeelsleutel

In principe brengen wij bij alle gehuurde ruimte € 2,75 in rekening.

Bij intensiever beheer wordt het onderbouwde bedrag voor beheer gelijk verdeeld over het aantal gehuurde ruimten.

Volgens de Huurcommissie

Huismeester voert werkzaamheden uit voor zowel huurder als verhuurder, dus niet alles mag volledig doorberekend worden aan huurders. De Huurcommissie gaat uit van een verdeling 30% voor verhuurder en 70% voor huurder.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijkheid en inzicht:

In de complexplannen bespreekt De Key jaarlijks of er in een complex intensiever beheer noodzakelijk is. Indien dit inderdaad het geval is kan het tarief verhoogd worden. De gebiedsbeheerder bespreekt de inzet van beheerder met de bewonerscommissie van het complex.

4.2.7 Signaallevering

Componenten

330 (kabel tv contract loopt tot 2019 en wordt niet verlengd)

335 (schotelantenne)³

451 signaallevering internet

465 signaallevering internet en tv

503 alarmtelefoon in lift

Wat is 'signaallevering'?

Dit zijn de kosten voor het afsluiten en het abonnement voor radio, televisie en internet die een bewoner in zijn gehuurde ruimte kan gebruiken. Maar, ook kosten die wij maken ten behoeve van huurders (zoals het betalen van vastrechtkosten en gesprekskosten van een alarmtelefoon in de lift naar de meldkamer) vallen hieronder.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De kosten voor het afsluiten van het abonnement voor radio, televisie en internet en de kosten die betrekking hebben op roerende elektronische apparatuur om het signaal op te vangen en in de gehuurde ruimte te leveren.

Voor wie?

Voor zelfstandige en onzelfstandige eenheden (studentenhuisvesting) in een aantal complexen.

Verdeelsleutel

Gelijk verdeeld over de eenheden in een complex die hier gebruik van maken.

Volgens de Huurcommissie

De kosten voor het afsluiten en het abonnement voor radio, televisie en internet kunnen aan de huurder doorberekend worden. Dit wordt evenredig verdeeld over het aantal woonruimten van het complex.

³ Dit betreft een gemeenschappelijk antennesysteem in het complex Erich Salomonstraat 225-339. Als huurders dat willen, kunnen zij er gebruik van maken, tegen betaling via de servicekosten.

4.2.8 Administratiekosten

Componenten

300 (administratiekosten)

Wat zijn 'administratiekosten'?

Alle administratieve handelingen die nodig zijn om tot een servicekostenafrekening te komen.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Wij brengen alle kosten in rekening die wij moeten maken om de servicekosten in rekening te brengen, om leveringen en diensten te kunnen administreren en met de huurder te verrekenen.

Voor wie?

De administratiekosten mogen in rekening worden gebracht indien een servicekostenafrekening aan de huurder is verstrekt.

Verdeelsleutel

Bij componenten 250 en 251: 1%

Bij componenten 255 en 256: 2%

Alle andere componenten 5%

Indien de totale administratiekosten onder € 7,50 uitkomt dan hanteren we het minimumbedrag van € 7,50.

Volgens de Huurcommissie

Voor alle administratieve handelingen om tot een servicekostenafrekening te komen, kan de verhuurder administratiekosten bij de huurder in rekening brengen. Omdat deze kostenpost zo nauw samenhangt met de servicekosten hoeft deze niet uitdrukkelijk tussen partijen overeengekomen te zijn. Het minimumbedrag aan administratiekosten bedraagt € 7,50 per afrekening per woonruimte.

Wat mogen onze huurders verwachten?

✓ Duidelijkheid:

- Deze kostenpost hoeft niet apart overeengekomen te zijn met huurders.
- De administratiekosten moeten wel deel uitmaken van de in rekening te brengen servicekosten.

4.3 Servicekosten: kleine herstellingen

Conform artikel 7:240 BW is de huurder verplicht om kleine herstellingen te verrichten⁴, tenzij deze het gevolg zijn van tekortschieten van de verhuurder. Huurder en verhuurder kunnen echter ook overeenkomen dat verhuurder deze werkzaamheden voor rekening van de huurder uitvoert. In dat geval worden de kosten hiervoor opgenomen als servicekostenpost naast de netto huurprijs.

Hieronder vallen:

- Onderhoud en vervangen van onderdelen van technische installaties in de gehuurde ruimte
- Lampen vervangen
- schilderwerkzaamheden
- Ontstoppen leidingen en rioleringen
- Vervangen van beschadigde ruiten en ingebouwde spiegels
- Groenvoorziening
- Schoorsteenvegen en reinigen van ventilatiekanalen
- Schoonmaak
- Glasbewassing
- Ongediertebestrijding

⁴ In het Besluit Kleine Herstellingen staat welke kleine herstellingen voor rekening huurder zijn

4.3.1 Onderhoud en vervangen van onderdelen van technische installaties in de gehuurde ruimte

Componenten

404 onderhoud diversen
504 (24uurs-storingsdienst CV)

Wat is 'onderhoud aan installaties'?

We maken hierbij onderscheid tussen klein technisch onderhoud en de 24uurs-storingsdienst.

Klein technisch onderhoud

Klein onderhoud aan een technische installatie in de gehuurde ruimte kan worden doorberekend aan de huurder als:

- de technische installatie voor de huurder zelf bereikbaar is, zoals een Cv-ketel
- de klus onderhoud technisch eenvoudig is
- er geen specialistische kennis is vereist (zoals het ontluchten en bijvullen van een CV ketel)
- er geen noemenswaardige kosten voor huurder aan verbonden zijn.

Extra werkzaamheden voeren we uit bij bepaalde installaties zoals een climarad. Hierbij is het nodig om jaarlijks de filters te vervangen. Dit valt onder klein onderhoud voor de huurder. Wij kunnen in overleg met de huurder deze werkzaamheden overnemen. In dat geval berekenen wij de kosten hiervan door aan de huurder via de servicekosten (onderhoud diversen).

24uurs storingsdienst CV

Voor onderhoud van CV hebben wij voor de complexen die het betreft contracten afgesloten met daartoe gespecialiseerde bedrijven. Onderdeel hiervan is een 24uurs-storingsdienst. Binnen 24 uur na melding van de storing zal een servicemonteur de storing trachten te verhelpen.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Klein technisch onderhoud

De factuur van de werkzaamheden die zijn uitgevoerd.

24 uren storingsdienst

Wij berekenen de kosten van de 24uurs storingsdienst voor CV door aan onze huurders. Omdat wij deze dienst niet kunnen specificeren rekenen wij 20% van de totale kosten van de contracten die wij hebben afgesloten voor deze 24uurs-storingsdienst. Dit is conform het servicekostenbeleid van de Huurcommissie.

Voor wie?

Voor al onze huurders die installaties in de gehuurde ruimte hebben.

Verdeelsleutel

Over alle huurders wordt dit gelijk verdeeld.

Volgens de Huurcommissie

Sommige installaties bevinden zich geheel binnen het woonruimtegedeelte van de huurder. De kleine herstellingen die hieraan verricht worden (onderhoud technisch eenvoudig, geen specialistische kennis en geen hoge kosten), kunnen doorberekend worden. Ook de kosten voor 24-uurs-service kunnen doorberekend worden. Als de kosten voor onderhoud en 24 uur service niet apart gespecificeerd, kan 20% van totaal kosten doorberekend worden.

4.3.2 Lampen vervangen

Componenten

505 (lampen vervangen)

Wat is 'lampen vervangen'?

Het gaat om het

- vervangen van lampen in de gemeenschappelijke ruimten zoals portaal-, portiek-galerij- en trapverlichting
- vervangen van lampen, tl-buizen en tl-starters
- verrichten van reparaties aan kapjes en schakelaars

Wat berekenen wij door aan onze huurders?

Alleen de kosten voor gering dagelijks onderhoud, zoals het vervangen van lampen, tl-buizen, tl-starters en het verrichten van reparaties aan kapjes en schakelaars mogen wij wettelijk doorberekenen aan onze huurders. Voor rekening van ons komen de kosten voor vervanging armaturen, het vernieuwen van (delen van) de installatie en reparaties en schade veroorzaakt door vandalisme.

Opbouw van de kostenpost

De jaarlijkse kosten voor onderhoud elektra doorberekenen aan huurders in de betreffende complexen.

Verdeelsleutel

Hoofdelijk verdeeld over de gehuurde ruimte in dat complex.

Volgens de Huurcommissie

Geheel conform hierboven beschreven.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijk: In de huurovereenkomst staat beschreven dat de huurders gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de gemeenschappelijke ruimte. De hierboven genoemde kosten berekenen wij door.

4.3.3 Schilderwerkzaamheden

Componenten

506 (schilderwerkzaamheden)

Wat zijn 'schilderwerkzaamheden'?

Bij onzelfstandige gehuurde ruimte: het schilderwerk in de gemeenschappelijke ruimten als een keuken, badkamer of gemeenschappelijke huiskamer.

Als een huurder bij het aangaan van de huurovereenkomst ons uitdrukkelijk heeft verzocht schilderwerkzaamheden in de gehuurde woonruimte uit te voeren, berekenen wij de kosten hiervan door aan deze huurder.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Als het niet uitdrukkelijk is overeengekomen met de huurder valt het schilderen van de gehuurde ruimte onder het verhuur gereed maken van de gehuurde ruimte. De kosten zijn in dat geval voor onze rekening (mutatiekosten).

Voor wie?

Wij voeren alleen het schilderwerk uit in de gemeenschappelijke ruimte in complexen met onzelfstandige eenheden en waar dat overeengekomen is met de huurders in het huurcontract.

Opbouw van de kostenpost

De jaarlijkse gebruiksvergoeding zijn de kosten van de schilderwerkzaamheden verrekend over een periode van 5 of 10 jaar (zie ook hoofdstuk roerende zaken).

Verdeelsleutel

Het schilderen van de gemeenschappelijke ruimte: hoofdelijke verdeling.
Het schilderen van de gehuurde ruimte: 1op1 met huurder.

Volgens de Huurcommissie

Geheel conform hierboven beschreven.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Inzichtelijk: Van te voren moeten afspraken worden gemaakt tussen huurder en verhuurder over evt. uit te voeren schilderwerkzaamheden.

4.3.4 Ontstoppen leidingen en rioleringen

Componenten

350 (rioolontstopping)

Wat is 'ontstoppen van leidingen en riolering'?

Dit is het schoonhouden en zo nodig ontstoppen van leidingen en rioleringen die zich aan het woonruimtegedeelte bevinden en voor de huurder bereikbaar zijn. De leidingen en rioleringen lopen vanuit de woonruimte tot aan de aansluiting op het gemeente- of hoofdriool.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De Key heeft een ontstoppingscontract met een gespecialiseerd ontstoppingsbedrijf afgesloten.

Voor wie?

Voor al onze huurders met een gehuurde ruimte waar leidingwerk en riolering op is aangesloten.

Opbouw van de kostenpost

Kosten van het contract.

Gehuurde ruimte binnen VvE-complexen

VvE-complexen sluiten hun eigen onderhoudscontract af. De VvE rekent de kosten voor dit onderhoudscontract met ons af voor het aantal gehuurde ruimten dat zij in eigendom heeft. Wij verrekenen de onderhoudskosten met de huurders in dit complex conform onderstaande verdeelsleutel.

Verdeelsleutel

Omslag van dit onderhoudscontract over al deze eenheden.

Volgens de Huurcommissie

Geheel conform hierboven beschreven.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ **Duidelijkheid:** Wij zijn alert op onjuist gebruik en misbruik van het binnenriool. Eventuele kosten naar aanleiding van een dergelijke constatering brengen wij in rekening bij de veroorzaker.
- ✓ **Betaalbaarheid:**
 - Indien het leidingen en rioleringen betreft voor meerdere zelfstandige woonruimten dan zijn de kosten voor ons.
 - Indien het werkzaamheden betreft als gevolg van een technisch gebrek dan zijn de kosten voor ons.
 - Indien het gemeenschappelijk gebruik betreft dan berekenen we de kosten door aan hen die er gebruik van kunnen maken.

4.3.5 Glasverzekering

Componenten

360 (glasverzekering)

Wat is 'glasverzekering'?

Dit zijn de kosten van een glasverzekering die schade aan de ramen van een woning verzekert. Verzekeringen die direct verband houden met de onroerende zaak (zoals opstal-, brand-, stormschade-, bedrijfsschade- en aansprakelijkheidsverzekering) zijn voor onze rekening.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De Key heeft een verzekering afgesloten voor glasschade aan ramen van ons bezit. Wij berekenen kosten voor de glasverzekering door aan de huurder.

Voor wie?

Voor al onze huurders met een gehuurde ruimte die voorzien is van glas.

Opbouw van de kostenpost

Kosten van de verzekering.

Verdeelsleutel

Gelijk verdelen over alle gehuurde ruimte waar de glasverzekering betrekking op heeft.

Volgens de Huurcommissie

De verzekeringen die direct verband houden met de onroerende zaak (zoals opstal-, brand-, stormschade-, bedrijfsschade-, en aansprakelijkheidsverzekering) blijven voor rekening van de verhuurder. De kosten van een glasverzekering kunnen wel aan de huurder doorberekend worden.

Als de glasverzekering onderdeel uitmaakt van de opstalverzekering kunnen uitsluitend de kosten die betrekking hebben op de glasverzekering aan de huurder doorberekend worden. Als de verhuurder de totale kosten niet kan specificeren, gaat de Huurcommissie uit van een verdeling waarbij 15% van de kosten van de opstalverzekering aangemerkt wordt als de kosten voor de glasverzekering.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijkheid: Wij hebben een glasverzekering voor ons gehele bezit. Bij het aangaan van de huurovereenkomst betaalt de huurder zijn aandeel in deze verzekering.

4.3.6 Tuinonderhoud

Componenten

270 (onderhoud gemeenschappelijke tuin)

Wat is 'tuinonderhoud'?

Dit is het onderhoud aan een gemeenschappelijke groenvoorziening (zoals een binnentuin) waar de huurder het exclusieve gebruiksrecht toe heeft en welke bereikbaar is voor de huurder. Een "kijktuin" behoort niet tot deze omschrijving, dit is een tuin waar bewoners geen gebruik van kunnen maken en niet in kunnen komen.

Wat mogen onze huurder verwachten van het tuinonderhoud?

Wij werken in onze contracten voor tuinonderhoud met beeldafspraken. Dit betekent dat het aanzien van onze tuinen moeten voldoen aan het beeld wat we hebben afgesproken. Voor onze gemeenschappelijke tuinen is afgesproken dat ze moeten voldoen aan beeld B. Jaarlijks voeren wij controle uit op het tuinonderhoud.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De kosten van het tuinonderhoud volgens het contract. Wij hebben met verschillende gespecialiseerde groenbedrijven een onderhoudscontract afgesloten. Het betreft de werkelijke kosten van het onderhoudscontract. Op verzoek van de huurder of bewonerscommissie kunnen eventuele extra opdrachten naast het onderhoudscontract worden uitgevoerd. De kosten hiervoor berekenen wij door. Jaarlijks worden de kosten voor het onderhoudscontract geïndexeerd.

Voor wie?

Voor de gehuurde ruimte waar een gemeenschappelijke groenvoorziening bij hoort.

Verdeelsleutel

Kosten worden evenredig omgeslagen naar rato van het aantal eenheden die een exclusief gebruiksrecht hebben, dan wel gebruiksrecht van de tuin hebben.

Volgens de Huurcommissie

Het tuinonderhoud is een kleine herstelling die de huurder moet uitvoeren. Als de verhuurder deze werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren, mogen de kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden. Dit mag alleen als de huurder het exclusieve gebruiksrecht van de groenvoorziening heeft.

Wat mogen onze huurders verwachten?

✓ Duidelijkheid:

- de onderhoudskosten van een 'kijktuin' (een tuin waar bewoners niet in kunnen en geen gebruik van mogen maken) mogen wij niet doorberekenen aan de huurder.
- Door gebruik van beeldafspraken wordt voldaan aan de verwachtingen.

✓ Betaalbaarheid:

- de kosten voor het kappen van bomen die door ons geplant zijn in de gemeenschappelijke tuinen, berekenen wij niet door aan de huurders.
- door contractinkoop is met de hoveniers een scherpe prijs afgesproken

4.3.7 Schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen

Componenten

908 (schoorsteenvegen)

Wat is 'schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanaal'?

Het vegen van schoorstenen en afvoer- en ventilatiekanalen die voor de huurder bereikbaar zijn.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De Key brengt geen kosten voor schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen in rekening.

Voor welke gehuurde ruimte geldt dit servicekostencomponent?

Voor zowel onzelfstandige als zelfstandige eenheden die nog een aansluiting hebben op een schoorsteen- en ventilatiekanaal.

Opbouw van de kostenpost

N.v.t.

Verdeelsleutel

n.v.t.

Volgens de Huurcommissie

Het vegen van schoorstenen en afvoer- en ventilatiekanalen is een kleine herstelling die de huurder moet uitvoeren. Als de verhuurder deze werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren, mogen de kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden. Dit mag alleen als de schoorsteen of het kanaal voor de huurder bereikbaar is.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Betaalbaarheid: bij gasgestookte installaties is jaarlijks vegen van de schoorsteen niet noodzakelijk.
- ✓ Duidelijk:
 - Vegen van rookkanalen t.b.v. een open haard zijn voor rekening van de huurder;
 - Huurders die een CV weigeren en bij wie wij de OVT⁵ niet weg kunnen halen: in onderhandelingen met huurders willen wij de mogelijkheid open houden dat zij weer zelf gaan betalen voor deze dienst.

⁵ openverbrandingstoestel

4.3.8 Schoonmaken algemene ruimte

Componenten

260 schoonmaken

914 gemeenschappelijke ruimte (oud component, wordt niet meer gebruikt bij nieuwe huurovereenkomsten)

401 algemene ruimte (actueel component)

Wat is 'schoonmaken van de algemene ruimte'?

Het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten, zoals de gemeenschappelijke entree, de lift(en), de (nood)trappenhuizen, de bergingsgangen.

Maar ook de diensten in het kader van afvoer van huisvuil, waaronder in elk geval:

- a. het verstrekken van vuilniszakken aan de huurder;
- b. het in gebruik geven van een vuilniscontainer;
- c. het vervoeren van huisvuil binnen het complex waarvan de woonruimte deel uitmaakt.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De kosten van het schoonmaakonderhoud volgens het contract.

Eventuele extra opdrachten naast het onderhoudscontract, welke op verzoek van huurders / bewonerscommissie namens de huurders, wordt uitgevoerd.

De kosten worden jaarlijks geïndexeerd. De Key heeft met verschillende gespecialiseerde schoonmaakbedrijven een onderhoudscontract afgesloten. :

Voor wie?

Voor huurders in complexen met gemeenschappelijke ruimtes en waarmee tussen De Key en de huurder de afspraak is gemaakt dat De Key een schoonmaakcontract hiervoor afsluit.

Verdeelsleutel

In principe hanteren wij een gelijke verdeling over aantal gehuurde ruimtes die van de gemeenschappelijke ruimte gebruik maken. Wij spreken een aparte verdeelsleutel af indien een gehuurde ruimte geen of beperkt gebruik maakt van de gemeenschappelijke ruimte (bijvoorbeeld gehuurde ruimte met eigen opgang en daardoor minder / geen gebruik maakt van de gemeenschappelijke ruimte).

Indien er in de schoonmaakkosten ook de kosten voor huisvuil zijn opgenomen, worden deze kosten naar rato van het aantal woonruimten uit het complex verdeeld.

Volgens de Huurcommissie

Het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimten, waar de huurder volgens de huurovereenkomst gebruik van kan maken, is een kleine herstelling die de huurder moet uitvoeren. Als de verhuurder de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren, mogen de kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijk:
 - In de huurovereenkomst is opgenomen dat huurders gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het gebruik van de gemeenschappelijke ruimte. Hierboven genoemde kosten berekenen wij door.
 - De galerij die grenst aan de voordeuren van gehuurde ruimtes valt niet onder gemeenschappelijke ruimte. Deze schoonmaakwerkzaamheden zijn voor de huurder zelf.
- ✓ Inzichtig: Jaarlijks controleren wij de werkzaamheden van de schoonmakers



- ✓ Onderbouwd: Uitgangspunten schoonmaakcontract: wij werken met een standaard schoonmaakprogramma. Per complex kan in overleg met een bewonerscommissie of afvaardiging van de bewoners besproken op welke onderdelen het standaard schoonmaakprogramma uitgebreid wordt.
- ✓ Betaalbaar: Wij sluiten onze schoonmaakcontracten af tegen een m² prijs. Op basis van deze m² en de frequentie van werkzaamheden wordt de totaalprijs per complex vastgesteld. Jaarlijks worden de contractprijzen geïndexeerd.

4.3.9 Glasbewassing

Componenten

507 – schoonmaak glasbewassing

Wat is 'glasbewassing'?

Het wassen van de voor huurders bereikbare ruiten in een complex. Over het algemeen zijn dit de ramen aan de buitenzijde van het complex of aan de binnenzijde grenzend aan de gemeenschappelijke ruimte.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

De kosten voor het glazenwassen kunnen alleen aan de huurders doorberekend worden indien de ramen voor de huurders bereikbaar zijn of als deze door middel van bijvoorbeeld een hoogwerker bereikbaar zijn gemaakt.

Als wij de werkzaamheden laten uitvoeren door een professioneel bedrijf dan berekenen wij uitsluitend de arbeidskosten van de glasbewassing door. Voor de inzet van middelen om de niet-bereikbare gedeelten te bereiken (bijvoorbeeld met een hoogwerker) nemen wij de kosten voor onze rekening.

Voor wie?

Voor huurders met wie wij de afspraak hebben gemaakt dat wij een contract afsluiten voor de glasbewassing.

Opbouw van de kostenpost

De arbeidskosten van de glasbewassing welke volgens het contract zijn afgesproken. Op verzoek van de huurder of bewonerscommissie kunnen eventuele extra opdrachten naast het onderhoudscontract worden uitgevoerd. De kosten hiervoor berekenen wij door. De kosten worden jaarlijks geïndexeerd.

Verdeelsleutel

De kosten van de glazenwasser minus de kosten van de hoogwerker of ander hulpmiddel, gelijk verdeeld over het aantal betrokken gehuurde ruimte. Als de factuur niet gespecificeerd is (kosten voor hoogwerker), berekenen we 1/3^e deel van de totaalrekening door.

Volgens de Huurcommissie

Glasbewassing zijn werkzaamheden die de huurder moet uitvoeren, voor zover deze voor de huurder bereikbaar zijn. Als de verhuurder het wassen van de ruiten verzorgt dan mag uitsluitend het arbeidsloon van de glazenwasser aan de huurder worden doorberekend. Als verhuurder de kosten niet kan specificeren geldt het uitgangspunt 2/3 voor bereikbaar maken van de ramen en 1/3 arbeidskosten.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijkheid: De kosten voor aanschaf en/of gebruik van een glazenwasinstallatie of hoogwerker komen niet voor doorberekening in aanmerking.
- ✓ Betaalbaarheid: Indien wij de ramen wassen mogen uitsluitend de arbeidskosten van de glazenwasser doorberekend worden.

4.3.10 Ongediertebestrijding

Componenten

290 (ongediertebestrijding)

Wat is 'ongediertebestrijding'?

Het bestrijden van ongedierte, voor zover daar geen noemenswaardige kosten aan verbonden zijn en voor zover de aanwezigheid van dit ongedierte geen gevolg is van de bouwkundige situatie van de woonruimte of omliggende complexen.

Wat brengen wij in rekening bij de huurder?

Als er sprake is van een structureel karakter van ongediertebestrijding belasten we de kosten voor bestrijding door aan de betreffende huurders. Er is sprake van een structurele bestrijding als er binnen drie jaar meer dan een 3 maanden bestrijding nodig is.

Voor wie?

Voor de huurders met wie is afgesproken dat wij de ongediertebestrijding uitvoeren. Dit kan zijn op individueel niveau, op het moment dat een huurder ons vraagt de bestrijding uit te voeren of op complexniveau als 70% van de bewoners akkoord is met de opdracht tot bestrijding.

Opbouw van de kostenpost

De factuur van de ongediertebestrijding.

Verdeelsleutel

Bij individuele woonruimte: kosten toerekenen aan de betreffende woonruimte.
Bij complexgewijs⁶: kosten gelijk verdelen over het aantal woonruimten in het complex.

Volgens de Huurcommissie

Het bestrijden van ongedierte is een kleine herstelling die de huurder moet uitvoeren. De Huurcommissie gaat er in beginsel vanuit dat de kosten van ongediertebestrijding voor rekening van de huurder zijn. Als de verhuurder deze werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren, mogen de kosten hiervan aan de huurder worden doorbrekend.

Wat mogen onze huurders verwachten?

- ✓ Duidelijkheid: de kosten voor ongediertebestrijding zijn in beginsel voor de huurder. Als de huurder van mening is dat het ongedierte het gevolg is van een bouwkundige situatie en als de kosten voor de bestrijding hiervan voor rekening van de verhuurder moeten komen, dan is het aan de huurder dit aannemelijk te maken.

⁶ oorzaak is niet toe te wijzen aan een individuele woonruimte

Bijlage 1 Begripsbepalingen

Fondsvorming

Fondsvorming is toegestaan. Hoogte mag max. 3x jaarinkomsten zijn; er wordt niet afgerekend maar bijgestuurd door voorschotten te variëren.

Hoe ziet de verschillende meters in woningen eruit?



Watermeter



Tussenmeter



Slimme meter



Radiografische meter



Warmte verbruik meter



Elektrameter

Juridisch kader:

- Boek 7, Titel 4, afdeling 5 BW;
- Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte;
- Beleidsboek servicekosten en nutsvoorzieningen van de Huurcommissie;
- Besluit kleine herstellingen;

Servicekostenverdeling:

Verdeling indirecte kosten op basis van verdeelsleutels

- Per gehuurde ruimte, m² of m³;
- Opslagpercentage;
- Verbruiksregistratie;

Stookkosten:

Soms betaalt de huurder naast huur en servicekosten elke maand een voorschot voor stookkosten. Bijvoorbeeld als het complex een centrale installatie voor c.v. en/of warm water heeft. Aan het eind van het jaar verrekenen we het werkelijke verbruik met wat de huurder al betaald heeft.

Voorwaarden doorbelasting servicekosten:

Alleen servicekosten in rekening brengen indien overeenstemming met huurder:

- via huurovereenkomst;
- indien 70% van de huurders akkoord is kan het dienstenpakket worden uitgebreid;

Verrekenbaar / Niet verrekenbaar:

Voor de verrekenbare servicekosten betaalt de huurder maandelijks een voorschotbedrag. Jaarlijks vergelijken we dat bedrag met de kosten die werkelijk gemaakt zijn. De huurder krijgt dan een overzicht waaruit blijkt of hij gaat bijbetalen of geld terugkrijgt. Als het nodig is, past De Key het voorschotbedrag aan. Niet-verrekenbare servicekosten zijn vaste servicekosten, zoals deelname aan de glasverzekering. Hiervan ontvangt de huurder geen jaarlijkse afrekening.

Woonservicekosten:

- Kosten voor verbruik water, gas, en elektriciteit;
- Vergoeding voor meubels en stoffering;
- Kosten overige leveringen en diensten, bijv. schoonmaak en verlichting gemeenschappelijke ruimten, huismeester, afvoer vuilnis;

Wettelijke regels afrekening servicekosten:

Termijnen:

- Verhuurder rekent af per kalenderjaar;
- Verhuurder is verplicht de huurder een afrekening te sturen binnen 6 maanden na afloop van het kalenderjaar waarop de afrekening betrekking heeft, bij overschrijding van termijn geldt geen sanctie;
- Kosten zijn kosten in het kalenderjaar dat deze geboekt worden;

Voorwaarden afrekening:

- Iedere kostensoort apart vermelden;
- Overzicht met totale kosten per kostensoort;
- Duidelijk inzicht in berekening aandeel van de huurder;

Zorgservicekosten:

Dit zijn andere vormen van dienstverlening, denk hierbij bijvoorbeeld. aan zorgpakketten, maattijdvergoedingen, verpleging, alarmservice;
(N.B. geschillen gaan niet via Huurcommissie)

Bijlage 2 Kleine herstellingen

Een overzicht van de kleine herstellingen als bedoeld in artikel 240 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

- a. het witten van binnenmuren en plafonds en het schilderen van binnen houtwerk en zo nodig het behangen van de binnenmuren;
- b. de voorbereidende werkzaamheden voor de onder a omschreven werkzaamheden, waaronder in elk geval het plamuren, schuren en opvullen van gaatjes, butsen en geringe (krimp)scheuren;
- c. het vastzetten en vastschroeven van loszittende onderdelen van de woonruimte, waaronder in elk geval loszittende:
 - trapeleuningen, deurknoppen en drempels;
 - elektrische schakelaars, wandcontactdozen en deurbellen;
- d. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, vervangen en vernieuwen van bestanddelen en onderdelen van de woonruimte, die gemakkelijk zijn te vervangen en zich binnen het woonruimtegedeelte van het gehuurde bevinden, waaronder in elk geval:
 - kraanleertjes en andere eenvoudig te vervangen onderdelen van kranen;
 - deurknoppen en sloten, hang- en sluitwerk van de deuren en ramen;
 - vloer- en plafondroosters;
 - sleutels van binnen- en buitensloten;
 - garnituur voor douche- en toiletruimte;
 - garnituur voor de wc.;
 - elektrische schakelaars, wandcontactdozen, deurbellen, kabel-, telefoon- en computeraansluitingen en vergelijkbare onderdelen van datanetwerken;
- e. het gangbaar houden, regelmatig controleren van de beweegbaarheid en zo nodig oliën en smeren of ontkalken van beweegbare onderdelen, waaronder in elk geval:
 - scharnieren van deuren, luiken en ramen;
 - sloten;
 - kranen;
- f. het treffen van voorzieningen ter voorkoming van (reparatie van) bevroren kranen;
- g. het vervangen van lampen aan de buitenzijde van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en in de gemeenschappelijke (buiten)ruimten;
- h. het vervangen van beschadigde ruiten en ingebouwde spiegels, voor zover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn;
- i. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, onderhouden en vervangen van onderdelen van technische installaties, gelegen binnen het woonruimtegedeelte van het gehuurde en daar deel van uitmakend, voor zover deze werkzaamheden onderhoud technisch eenvoudig zijn en geen specialistische kennis vereisen, waaronder in elk geval:
 - het ontluchten en bijvullen van het water van de verwarmingsinstallatie;
 - het opnieuw opstarten van de verwarmingsinstallatie na uitval;
 - het vervangen van filters van de (mechanische) ventilatie en het schoonhouden van de roosters;

- j. het aanbrengen en onderhouden van tochtwerende voorzieningen, indien noodzakelijk en voor zover aan deze werkzaamheden geen noemenswaardige kosten verbonden zijn;
- k. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, vervangen en vernieuwen van bestanddelen en onderdelen van de woonruimte welke zich buiten het woonruimtegedeelte van het gehuurde bevinden en die gemakkelijk zijn te vervangen, waaronder in elk geval:
 - onderdelen van de brievenbus;
 - onderdelen van de buitenlamp;
 - onderdelen van de carport;
 - onderdelen van de vlaggenstokhouder;
- l. het onderhoud aan tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen, zodanig dat deze onroerende aanhorigheden een verzorgde indruk maken, waaronder in elk geval:
 - bij eerste verhuuring gehuurde ruimte van een woonruimte de tot het woonruimtegedeelte van het gehuurde behorende tuin of erf: de aanleg van de tuin of erf met uitzondering van de aanleg van opritten en toegangspaden en het aanbrengen van een eenvoudige erfafscheiding;
 - het egaliseren van de tuin en het opbrengen van teelaarde;
 - het regelmatig maaien van het gras,
 - het regelmatig verwijderen van onkruid in de tuin en tussen tegels van opritten, toegangspaden en terrassen;
 - het vervangen van gebroken tegels;
 - het regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen;
 - het vervangen van beplanting die is doodgegaan;
 - het vervangen van kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen, het rechtzetten en recht houden van houten erfafscheidingen;
 - indien de erfafscheidingen zijn geverfd of gebeitst: erfafscheidingen regelmatig verven of beitsen;
- m. het zonedig vegen van schoorstenen, afvoer- en ventilatiekanalen, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- n. het schoonhouden en zonedig ontstoppen van het binnenriool tot aan het aansluitpunt vanuit het woonruimtegedeelte van het gehuurde op het gemeenteriool dan wel op het hoofdriool, voorzover deze riolering voor de huurder bereikbaar is;
- o. het schoonhouden en zonedig ontstoppen van de vuilstortkoker en het schoonhouden van de vuilniscontainerruimte, voorzover deze voorziening en ruimte voor de huurder bereikbaar zijn;
- p. het schoonhouden van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en van de gemeenschappelijke ruimten;
- q. het wassen en schoonhouden van de binnen- en buitenzijde van de ruiten, kozijnen, deurposten, het geverfde houtwerk en andere geverfde onderdelen, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- r. het bestrijden van ongedierte, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voorzover de aanwezigheid van dit ongedierte geen gevolg is van de bouwkundige situatie van de woonruimte;



- s. het regelmatig schoonhouden van goten en regenafvoeren, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- t. het regelmatig verwijderen van zwerfvuil;
- u. het verwijderen van graffiti, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voorzover deze graffiti voor de huurder bereikbaar is;
- v. het legen van zink- en beerputten en septictanks.

Bijlage 3 takenpakket beheerder

De beheerder verricht werkzaamheden ten behoeve van zowel de huurder als de verhuurder zoals:

- Het uitvoeren van mutatieproces: van huuropzegging tot het afsluiten van een nieuw contract.
- Toezicht en controle houden op een juist gebruik van gemeenschappelijke ruimten: leeg en opgeruimd, veilig en schoon.
- Controle op werkzaamheden van schoonmaakbedrijven / hovenier
- Het onderhouden van de bewonerscontacten ten behoeve van de verhuurder;
- Voorlichting en dienstverlening aan bewoners;
- Signaleren van overlast en bemiddelen bij (beginnende) overlastsituaties
 - Bewoners aanspreken hun verantwoordelijkheid als huurder zoals onder meer een juist gebruik van gemeenschappelijke ruimten. Hiermee kunnen ook conflicten tussen bewoners voorkomen worden.
 - Bewoners aanspreken op een juiste aanbieding van huisvuil gezien de leefbaarheid. Hiermee kunnen ook conflicten tussen bewoners voorkomen worden.
 - Bemiddeling tussen burens bij overlastsituaties
 - Informeren van derden (buurtregisseur van politie, milieupolitie) bij escalerende conflicten en overlastsituaties
- Ondersteuning van bewoners bij initiatieven om de leefbaarheid in het complex of de buurt te verbeteren
 - Ondersteuning bij initiatieven vanuit een bewonerscommissie
 - Ondersteuning bij initiatieven vanuit individuele bewoners of bewonersgroepen (bv. buurtambassadeurs, portiekambassadeurs)

Bijlage 4 Formulier urenregistratie Beheer

Indien sprake is van intensiever beheer vragen wij de beheerder een urenregistratie bij te houden. Dit dient als basis voor de servicekostenafrekening per complex.

Algemeen

Naam complex	
Leefbaarheid cf Atlas	
Overlastsituaties aanwezig	ja/nee. Indien ja, hoeveel?
Gemeenschappelijke ruimte aanwezig	ja/nee
Schoonmaak?	
Is er een spreekuur?	
Bewonerscommissie aanwezig?	
Is VvE?	

Urenregistratie over de maand

Hoeveel uren heb je deze maand aan nieuwe verhuur besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan controle schoonmaak/hovenier besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan bewonerscontacten besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan het spreekuur besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan overlast besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan complexbezoek besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan leefbaarheid besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan voorlichting besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan bemiddeling besteed?	
Hoeveel uren heb je deze maand aan de Bewonerscommissie besteed (indien aanwezig)?	

Overlast: Kun je een korte toelichting geven op je inzet bij overlastzaken, heb je vragen beantwoord, of juist inhoudelijk de overlast behandeld? Heeft jouw inzet geleid tot een stap richting oplossing?

Schoonmaak: speelden er bijzondere zaken rondom de schoonmaak, bijvoorbeeld meer klachten dan anders?

Leefbaarheid: kun je voorbeelden geven van de leefbaarheidsacties die je hebt gedaan?

Bijlage 5 Servicekosten vrije sector en bedrijfsruimte

Door te belasten aan huurder via servicekosten⁷, tenzij met De Key is overeengekomen dat huurder dit zelf regelt⁸, zijn alle kosten verband houdende met:

Het uitwendig onderhoud indien en voor zover het werkzaamheden betreft die moeten worden beschouwd als kleine herstellingen waaronder begrepen gering en dagelijks onderhoud in de zin van de wet, alsmede inwendig onderhoud niet zijnde onderhoud als bedoeld in artikel 11.4 een en ander onverminderd het hier verder bepaalde;

Onderhoud, herstel en vernieuwing van schakelaars, lampen, verlichting (inclusief armaturen), accu's, binnenschilderwerk, stopcontacten, hang- en sluitwerk, beglazing en glasdeuren, spiegel-, venster- en andere ruiten;

Onderhoud en herstel van rolluiken, jaloezieën, markiezen en andere zonwering;

Onderhoud en herstel van het systeemplafond inclusief armaturen, belinstallaties, gootstenen, pantryinrichting, sanitair;

Onderhoud en herstel van leidingen en kranen van gas, water en elektriciteit, brand-, braak- en diefstalpreventieve voorzieningen met al wat daartoe behoort;

Onderhoud en herstel van erfafscheidingen, tuin en erf waaronder de bestrating;

Het periodiek en correctief onderhoud, alsmede de periodieke keuringen en het afstandsbeheer van de tot het gehuurde behorende technische installaties, waaronder mede begrepen vernieuwing van kleine onderdelen. Deze werkzaamheden mogen slechts worden verricht door bedrijven die door Verhuurder zijn goedgekeurd;

Al dan niet van overheidswege voorgeschreven en andere redelijkerwijs noodzakelijk geachte (zowel periodieke als incidentele) keuringen en inspecties op het gebied van deugdelijkheid en veiligheid of ter controle van de goede werking van tot het gehuurde of zijn onroerende aanhorigheden behorende (al dan niet technische) installaties;

Onderhoud, herstel en vernieuwing van stoffering en vloerbedekking als mede zaken die door of vanwege Huurder al dan niet uit hoofde van een aan Huurder door Verhuurder ter beschikking gestelde stelpost, zijn of worden aangebracht;

De zorg voor het schoonmaken en schoonhouden van het gehuurde, zowel in- als uitwendig, waaronder mede wordt verstaan het schoonhouden van ramen, van rolluiken, jaloezieën, markiezen en andere zonwering, kozijnen en gevels van het gehuurde, alsook het verwijderen van graffiti aangebracht op het gehuurde;

Alle onderhoudscontracten ten behoeve van het pand (denk ook aan installaties, groenvoorzieningen);

⁷ Standaard wordt dit met 5% administratiekosten verhoogd

⁸ Dat dit niet onder de leveringen en diensten in de huurovereenkomst staat genoemd, betekent NIET dat het niet doorbelast mag worden aan huurder. Dit is immers bepaald via de algemene bepalingen. In de huurovereenkomst zet je vooral de leveringen en diensten die niet zijn opgenomen in de algemene bepalingen of waarin je afwijkt van de standaard. denk bijv. aan levering energie, sanitaire artikelen

De zorg voor het legen van vetvangputten, het schoonmaken en ontstoppen van putten, goten en alle afvoeren/ rioleringen tot aan de gemeentelijke hoofdriolering van het gehuurde, het vegen van schoorstenen en het reinigen van ventilatiekanalen;

Kosten voor receptioniste/huismeester;

Alle contracten die bijdragen aan het gebruikersgemak van de huurder zoals een ontstoppingscontract;

Sanitaire artikelen (toiletrollen, zeep, handdoeken);

Glasverzekering;

Gladheidsbestrijding.

NIET door te belasten aan huurder en dus voor rekening verhuurder zijn alle kosten verband houdende met:

Onderhoud, herstel en vernieuwing van constructieve onderdelen van het gehuurde, zoals funderingen, kolommen, balken, bouwvloeren, daken, platten, bouwmuren, buitengevels;

Onderhoud, herstel en vernieuwing van tot het gehuurde behorende trappen, trap treden, rioleringen, goten, buitenkozijnen, tenzij Huurder zijn verplichtingen op grond van artikel 11.5 sub k niet is nagekomen;

Vervanging van onderdelen en vernieuwing van tot het gehuurde behorende installaties;

Buitenschilderwerk.

De hierboven genoemde werkzaamheden zijn voor rekening van De Key, tenzij het werkzaamheden betreft die moeten worden beschouwd als kleine herstellingen waaronder begrepen gering en dagelijks onderhoud in de zin van de wet dan wel werkzaamheden aan zaken die niet door of vanwege De Key in, op of aan het gehuurde zijn aangebracht (zie bijlage 2).

Bijlage 6 Servicekosten SSF

Bestaande en gebruikte componenten shortstay facilities (SSF)

Bij verhuring aan SSF gelden naast de beschreven service kosten extra componenten. Veelal liggen de kosten door bijvoorbeeld intensief gebruik, hoger dan bij onze andere gehuurde ruimte en complexen. Bijvoorbeeld:

- Internet
- Bewonersbijdrage
- Reinigingsheffing
- Riool
- Glasverzekering
- Afschrijving extra inventaris
- Water
- Electra individueel
- Electra algemene ruimte
- Stookkosten
- Tuin
- Verhuurgereedmaken
- Belastingen
- Kabeltv
- Caretakers
- Inventaris
- Schoonmaak extra
- Huurdersonderhoud
- Ongediertebestrijding