



SERVICEKOSTENBELEID

ZVH

Positief advies BBZ d.d. 6-11-2020; positief advies update; 6-2-2021
Vastgesteld Bestuurder d.d. 12-11-2020; update 16-2-2021

Inhoud

1.	Inleiding	2
1.1.	Wat zijn servicekosten?.....	2
1.1.1.	Welke servicekosten kunnen we onderscheiden?	2
1.2.	Afrekenen	3
1.3.	Voorschotten	4
1.4.	Wijzigingen leveringen en diensten	4
1.5.	Huurrecht	4
2.	Beleid en verdeelsleutels	5
2.1.	Nutsvoorzieningen	5
2.1.1.	Gas (stookkosten, met eigen meter)	5
2.1.2.	Elektriciteit (met eigen meter)	5
2.1.3.	Water (met eigen meter)	6
2.1.4.	Afrekening van ISTA of WMS.....	6
2.2.	Overige Servicekosten	6
2.2.1.	Gas/Stookkosten (zonder eigen meter)	6
2.2.2.	Elektriciteit (zonder eigen meter)	7
2.2.3.	Water (zonder eigen meter).....	7
2.2.4.	Schoonmaak	8
2.2.5.	Glasbewassing	8
2.2.6.	Tuinonderhoud.....	8
2.2.7.	Huismeester	9
2.2.8.	Energie Prestatie Vergoeding (EPV)	9
2.2.9.	Administratiekosten	10
2.2.10.	Belastingen en heffingen.....	10
2.2.11.	Derving servicekosten door leegstand	10
2.2.12.	Ontstopingscontract	10
	Bezwaar	10

1. Inleiding

De afrekening stook- en servicekosten is een jaarlijks terugkerend onderdeel van onze dienstverlening en vormt een belangrijk onderdeel van de woonlasten, vooral voor de huurders van onze appartementencomplexen.

Voor het correct in rekening brengen van stook- en servicekosten, een goede administratie en duidelijke communicatie zijn heldere afspraken aan de voorkant nodig. ZVH wil meer transparantie en duidelijkheid creëren voor zowel haar huurders als haar medewerkers, eenduidig beleid vormt hiervoor de basis. In deze notitie wordt vastgelegd welk beleid ZVH hanteert bij het vaststellen van de servicekosten en wat de verdeelsleutel is per onderdeel.

Basisuitgangspunt bij ons servicekostenbeleid is **betaalbaarheid**. Een belangrijk streven is dat huurders in staat zijn en blijven om hun huur te betalen. Stook- en servicekosten zijn daarin een belangrijk onderdeel. Wij streven dan ook naar een situatie waarin de hoogte van de servicekosten in verhouding staat tot de doelgroep en de totale woonlasten die de bewoner kan dragen.

Daarnaast streven wij naar zoveel mogelijk **uniformiteit** en zo min mogelijk uitzonderingen. Het beleid van de huurcommissie ([servicekostenbeleid 2019](#)) vormt hiervoor de basis. De huurcommissie baseert zich op de geldende wet- en regelgeving: Boek 7, titel 4, afdeling 5 BW, de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, het Besluit servicekosten, en het Besluit kleine herstellingen.

1.1. Wat zijn servicekosten?

Servicekosten zijn kosten die bovenop de kale huur komen. De huurder betaalt servicekosten voor diensten en leveringen die wij voor de huurder uitvoeren en die in de regel voor een heel portiek of woongebouw zijn afgesproken, zoals schoonmaak, onderhoud van de tuinen en glasbewassing. De servicekosten zijn niet voor iedereen hetzelfde. Dat hangt af van de voorzieningen in uw gebouw.

In de huurovereenkomst staat vermeld om welke leveringen en diensten het in dat geval gaat, tenzij de levering later met de huurder is overeengekomen. De huurder kan de leveringen en diensten ook terugvinden op de huurspecificatie. De huurder ontvangt elk jaar een huurspecificatie bij de brief over de huurverhoging.

1.1.1. Welke servicekosten kunnen we onderscheiden?

Servicekosten op grond van Besluit Servicekosten

1. Warmtevoorzieningen
2. Nutsvoorzieningen
3. Roerende Zaken
4. Huisvuil
5. Huismeester
6. Signaallevering
7. Elektronische apparatuur
8. Verzekeringen
9. Administratiekosten

Servicekosten op grond van Besluit Kleine Herstellingen

10. Kleine herstellingen individuele woningen (serviceabonnement)

11. Kleine herstellingen gemeenschappelijke ruimten

- Glasbewassing
- Schoonmaken gemeenschappelijke ruimten
- Tuinonderhoud
- Ontstoppen leidingen en rioleringen

Verdeelsleutel

Als de kosten betrekking hebben op meerdere woonruimten en de kosten per woonruimten niet exact bekend zijn, moeten deze verdeeld worden. De verdeling van deze kosten gaat via een verdeelsleutel. Een verdeelsleutel kan in de huurovereenkomst overeengekomen zijn, maar kan ook geacht te zijn overeengekomen wanneer een verdeelsleutel enige jaren achtereen gebruikt wordt.

ZVH hanteert zoveel mogelijk de verdeelsleutels die de Huurcommissie in haar servicekostenbeleid adviseert. Waarbij in principe de kosten gelijk verdeeld dienen te worden over het aantal woonruimten dat gebruik maakt of kan maken van de levering of dienst. Een woning die in het geheel geen gebruik maakt en ook niet hoeft te maken van de gemeenschappelijke ruimten, hoeft niet te betalen voor kosten die daar betrekking op hebben. Dit kan het geval zijn bij een woning op de begane grond, met een eigen toegang, zonder berging of brievenbus in de gemeenschappelijke ruimten.

1.2. Afrekenen

Jaarlijks ontvangt de huurder van ons een afrekening van de servicekosten. Voor de meeste servicekosten betaalt de huurder een voorschotbedrag. Na afloop van het jaar vergelijken wij de voorschotten met de werkelijke kosten. Op de afrekening ziet de huurder wat de werkelijke kosten waren. Heeft de huurder te veel aan voorschot betaald, dan krijgt de huurder geld terug. Waren de werkelijke kosten juist hoger, dan betaalt de huurder geld bij.

We berekenen de servicekosten over een kalenderjaar, dus van 1 januari tot en met 31 december. De servicekosten verdelen we volgens het servicekostenbeleid.

De afrekening dient uiterlijk binnen zes maanden na het verstrijken van een kalenderjaar door de huurder te zijn ontvangen. Dit betekent dat de huurder uiterlijk 30 juni de afrekening over het afgelopen kalenderjaar ontvangt. Is de huurder gedurende het jaar verhuisd dan brengen wij enkel de periode tot einde huur bij de huurder in rekening.

Krijgt de huurder geld terug?

Het door de huurder te ontvangen bedrag wordt binnen 4 weken aan de huurder overgemaakt op het bij ons bekende rekeningnummer. Let op! Heeft de huurder een huurachterstand? Dan verrekenen wij het te ontvangen bedrag eerst met de openstaande vorderingen. Het eventuele bedrag dat overblijft na verrekening wordt aan de huurder overgemaakt.

Moet de huurder bijbetalen?

Heeft de huurder een machtiging voor automatische incasso afgegeven? Dan incasseren wij het verschuldigde bedrag binnen 4 weken na dagtekening van deze brief.

Heeft de huurder geen machtiging afgegeven, dan dient de huurder binnen 30 dagen het te betalen bedrag voldoen op bankrekening NL05INGB0001908599 onder vermelding van het betalingskenmerk dat de huurder kunt terugvinden op de afrekening servicekosten. De huurder ontvangt hiervoor geen acceptgiro.

1.3. Voorschotten

Huurders kunnen hun voorschot voor algemene kosten niet laten aanpassen. Voor individuele kosten (stoken, water en elektra) kan dat wel, daartoe kan bewoner contact opnemen met de financiële administratie. Het voorschot wordt bepaald aan de hand van de contracten die zijn afgesloten met de leverancier. Het sluit zo dicht mogelijk aan op de werkelijke kosten. Ons streven is om ieder jaar de voorschotten naar aanleiding van de afrekening te beoordelen en indien nodig aan te passen. In dat geval volgt de aanpassing in juli.

1.4. Wijzigingen leveringen en diensten

Bij het aangaan van een huurovereenkomst is er overeenstemming bereikt over de servicekostencomponenten, dit mag dus niet eenzijdig door ZVH worden aangepast. Indien wij een wijziging zouden willen aanbrengen dient minimaal 70% van de huurders van een desbetreffend complex toestemming hiervoor te verlenen.

1.5. Huurrecht

De Warmtewet is niet meer van toepassing voor warmteleveranciers die ook verhuurder zijn. ZVH rekent de warmtekosten van de huurder conform huurrecht af (op basis van de werkelijke kosten) en niet meer conform Warmtewet (op basis van maximumtarieven).

2. Beleid en verdeelsleutels

2.1. Nutsvoorzieningen

De nutsvoorzieningen bestaan uit de vergoedingen voor gas, elektriciteit en water, waarvoor de huurder een eigen meter in de woning heeft. Uitgangspunt bij collectieve nutsvoorzieningen is dat onze woningen zoveel mogelijk zijn uitgerust met individuele meters, zodat verdeling op basis van individueel verbruik mogelijk is.

2.1.1. Gas (stookkosten, met eigen meter)

De stookkosten bestaan uit de kosten voor gas, of een andere vorm van energie. De werkelijke kosten worden op basis van individueel verbruik aan de huurder doorbelast. Van de totale kosten bestaat het grootste gedeelte uit de variabele kosten. Deze kosten worden gedeeld door het aantal eenheden van alle woningen in uw complex, gemeten via de individuele meter(s) in uw woning. Zo ontstaat een prijs per eenheid. Het individuele verbruik wordt vervolgens met deze prijs vermenigvuldigd en zo ontstaat het aandeel van de huurder in de variabele kosten.

De huurder betaalt het resterende deel van de energiekosten middels een vaste factor, meestal de vloeroppervlakte. Deze kosten worden gedeeld door de totale vloeroppervlakte van alle woningen in uw complex. Zo ontstaat een prijs per m² vloeroppervlakte. Deze prijs wordt vervolgens met de vloeroppervlakte van uw woning vermenigvuldigd en zo ontstaat het huurdersaandeel in de vaste energiekosten.

In de meeste gevallen wordt het verbruik door een extern meetbedrijf (op afstand) gemeten. Bij de afrekening ontvangt de huurder een bijlage van dit bedrijf (ISTA of WMS), zodat de huurder inzicht heeft in uw individuele verbruik en kosten.

Verdeelsleutel

Voor het gasverbruik in de eigen woning geldt dat de kosten worden verdeeld op basis van uw individueel gemeten verbruik. Let op: het kan zijn dat er ook een deel voor de gemeenschappelijke ruimten in rekening wordt gebracht, zie hiervoor *Gas zonder eigen meter – 2.2.1.*

2.1.2. Elektriciteit (met eigen meter)

De kosten voor elektriciteit worden aan de huurder doorberekend. Het gaat hier specifiek om het elektraverbruik in de woonruimte, waarvoor de huurder een eigen verbruiksmeter heeft.

Verdeelsleutel

Voor het elektraverbruik in de eigen woning geldt dat de kosten worden verdeeld op basis van het individueel gemeten verbruik. Let op: het kan zijn dat er ook een deel voor de gemeenschappelijke ruimten in rekening wordt gebracht, dit deel wordt op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex) verdeeld (zie ook *Elektriciteit zonder eigen meter – 2.2.2.*).

2.1.3. Water (met eigen meter)

De kosten voor water worden door ZVH aan de huurder doorberekend. Het gaat hier specifiek om het waterverbruik in de woonruimte, waarvoor de huurder een eigen verbruiksmeter heeft.

Verdeelsleutel

Voor het waterverbruik in de eigen woning geldt dat de kosten worden verdeeld op basis van uw individueel gemeten verbruik. Let op: het kan zijn dat er ook een deel voor de gemeenschappelijke ruimten in rekening wordt gebracht, dit deel wordt op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex) verdeeld (zie ook *Water zonder eigen meter – 2.2.3.*).

2.1.4. Afrekening van ISTA of WMS

Als de huurder gas, elektriciteit of water geleverd krijgt door ISTA of WMS ontvangt de huurder bij de afrekening een extra bijlage met daarin de afrekening stook,- elektra,- waterkosten. Het te betalen of te ontvangen bedrag is opgenomen op de afrekening van ZVH. De afrekening van ISTA of WMS is dus een bijlage en enkel bedoeld als specificatie.

Bij vragen over de afrekening gemeten door WMS of ISTA of over de meterstanden op de afrekening, neemt de huurder rechtstreeks contact op met:

ISTA

Telefoon: (010) 245 57 00

E mail: info@istanederland.nl

[Uitleg afrekening ISTA](#)

WMS

Telefoon: (058) 2053838

E-mail: afrekening@wms.nl

[Uitleg afrekening WMS](#)

2.2. Overige Servicekosten

De overige servicekosten bestaan uit alle kostenposten die niet vallen onder de nutsvoorzieningen waarvoor de huurder een eigen meter heeft. Dit kunnen dus ook kosten voor nutsvoorzieningen zijn waarvoor de huurder geen eigen meter heeft.

2.2.1. Gas/Stookkosten (zonder eigen meter)

De onbemeterde stookkosten bestaan uit de kosten voor gas, of een andere vorm van energie, in de woonruimte van de huurder en/of de gemeenschappelijke ruimten.

Verdeelsleutel

Conform de richtlijn van de huurcommissie maakt ZVH onderscheid in vaste en variabele kosten. De verdeling is 65%-35% (variabele-vast).

Het individueel verbruik worden op basis van vierkante meters (naar rato van het aantal vierkante meters van de woonruimte) berekend.

Het vastrecht op basis van eenheden.

De gemeenschappelijke ruimte eveneens op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex).

2.2.2. Elektriciteit (zonder eigen meter)

De onbemeterde elektrakosten bestaan uit de kosten voor het verbruik in de woonruimten in de gemeenschappelijke ruimten.

Ten aanzien van de gemeenschappelijke ruimten kunnen onder andere de volgende kosten doorberekend worden:

- Verlichting entree;
- Verlichting galerijen en/of trappenhuizen;
- Stroomverbruik liften;
- Stroomverbruik hydrofoor;
- Stroomverbruik mechanische afzuiging;
- Stroomverbruik stookinstallatie.

Verdeelsleutel

Op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex).

Liften

Het liftverbruik wordt conform een uniforme verdeling afgerekend. Dat betekent dat we de jurisprudentie in deze volgen, ofwel we hanteren de 80%/20%-verdeling. Daarbij is 80% van de totale elektrakosten ten behoeve van de lift en 20% van de totale elektrakosten ten behoeve van het algemene deel. Dit is transparant en sluit het beste aan bij het beleid van de Huurcommissie. Liftverbruik wordt op de afrekening een apart kopje onder elektra.

Let op de uitzonderingsregel

Begane grond woningen. Het elektriciteitsverbruik en de schoonmaakkosten van de lift mogen niet aan de woningen op de begane grond worden toebedeeld, tenzij de lift door de huurders van deze woningen gebruikt wordt om naar lager gelegen bergingen en /of parkeerplaatsen te gaan. De bewoners van de begane grond woningen betalen hierdoor een lager bedrag aan elektra voor de gemeenschappelijke ruimten dan de overige bewoners.

Stroomverbruik scootmobielruimte

De kosten voor een scootmobielruimte worden verdeeld op basis van deelnemende eenheden (naar rato van het aantal deelnemende woonruimten in een complex). ZVH heeft ervoor gekozen om de bewoners, die gebruik maken van een oplaadpunt, hiervoor een maandelijkse vergoeding te laten betalen. Deze ontvangen vergoedingen worden in mindering gebracht op de totale elektrakosten gemeenschappelijke ruimte.

2.2.3. Water (zonder eigen meter)

Bij voorkeur vindt de verdeling van water plaats op basis van individueel verbruik. Indien dit niet mogelijk is, doordat er geen individuele meter aanwezig is in de woning of bij gemeenschappelijke ruimten, vindt de verdeling plaats op basis van het aantal woningen aangesloten op de hoofdmeter of het aantal m².

Verdeelsleutel

De gemeenschappelijke ruimten op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex). Het individueel verbruik wordt berekend op basis van m².

2.2.4. Schoonmaak

Het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimten is een kleine herstelling die de huurder zelf moet uitvoeren. Als ZVH de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren mogen de kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden.

Verdeelsleutel

Op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex).

2.2.5. Glasbewassing

Het wassen van bereikbare ruiten is een kleine herstelling die de huurder zelf moet uitvoeren. Als ZVH deze werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren mogen de kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden. In de meeste gevallen gaat het hier om hoogbouw of gestapelde bouw, omdat de ruiten moeilijk of zelfs helemaal niet bereikbaar zijn voor de huurder.

De kosten voor het glazenwassen kunnen alleen aan de huurder doorberekend worden, als de ruiten voor de huurder bereikbaar zijn. ZVH kan ervoor zorgen dat de ruiten bereikbaar gemaakt worden door bijvoorbeeld een hoogwerker in te huren. De kosten voor het bereikbaar maken van de ruiten blijven voor rekening van ZVH. Alleen de arbeidskosten worden aan de huurder doorberekend.

Verdeelsleutel

Op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex). In sommige complexen zijn de kosten voor glasbewassing opgenomen onder de schoonmaakkosten.

2.2.6. Tuinonderhoud

Het tuinonderhoud is een kleine herstelling die de huurder zelf moet uitvoeren. Ook in complexen met een gemeenschappelijke tuin zijn de huurders verantwoordelijk voor het onderhoud van de tuin. Als ZVH deze werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren, mogen de kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden.

De onderhoudskosten kunnen echter alleen aan de huurder doorberekend worden als de gezamenlijke tuin een duidelijk besloten karakter heeft (binnentuin, terrein wat afgesloten is). Hierbij kunnen afscheidingen als hekken, bosschages en verbodsbordjes een rol spelen. Als de groenvoorziening een openbaar karakter (zoals een kijktuin) heeft, blijven de onderhoudskosten voor rekening van ZVH.

Verdeelsleutel

Op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex).

2.2.7. Huismeester

In een groot aantal complexen maakt ZVH gebruik van een huismeester. De werkzaamheden van de huismeester die via de servicekosten doorbelast mogen worden zijn:

- a. het houden van toezicht op het juiste gebruik van de gemeenschappelijke gedeelten door de bewoners, hun bezoekers en derden
- b. het houden van toezicht op de veiligheid van de tot de woonruimten behorende gehuurde delen en de gemeenschappelijke gedeelten
- c. het reageren op inbraakalarmering vanuit het woonruimtegedeelte van het gehuurde
- d. het verspreiden van post
- e. andere diensten die een goede bewoning voor de bewoners van het woongebouw, waarvan de woonruimte deel uitmaakt, bevorderen, waaronder in elk geval het verrichten van de ten laste van huurders komende kleine herstellingen.

De huismeester voert werkzaamheden uit die voor zowel de huurder als huurder, als voor ons als verhuurder van belang zijn. De totale kosten mogen daarom niet volledig aan de huurders doorberekend worden. ZVH houdt in principe de verdeling van de Huurcommissie aan waarbij maximaal 70% van de kosten ten laste van de huurders komt en 30% ten laste van de verhuurder.

De Huurcommissie toetst daarnaast de doorberekende kosten aan een maximaal toegestaan tarief van 38 euro per uur (prijspeil 2019). ZVH blijft bij al haar complexen (ruim) onder dit maximale tarief.

Verdeelsleutel

Op basis van eenheden (naar rato van het aantal woonruimten in een complex).

2.2.8. Energie Prestatie Vergoeding (EPV)

De EPV is een aparte maandelijkse vergoeding, naast de huur en servicekosten. Corporaties kunnen de EPV toepassen bij zowel nieuwbouw als renovatie. Willen we een EPV vergoeding toepassen dan moet de woning goed geïsoleerd zijn en gemiddeld net zoveel energie produceren als verbruiken (energieneutraal). Doordat de woning zelf energie opwekt, is de rekening van het energiebedrijf lager. Huurders betalen in plaats hiervan een EPV.

Uitgangspunt van de EPV is dat de maandelijkse woonlasten voor huurders niet of nauwelijks stijgen. De maximale EPV die corporaties mogen vragen, hangt af van de manier van verwarmen en de warmtevraag.

Corporaties kunnen een EPV vragen voor een woning als:

- De warmtevraag minder dan 50 kWh/m² is
- De woning genoeg duurzame energie opwekt voor het verwarmen en de vaste woonhuisinstallaties
- Er 26 kWh/m² opgewekt wordt voor het elektriciteitsverbruik van huishoudelijke apparaten
- Er 15 kWh/m² opgewekt wordt voor het verbruik van warm water.

ZVH maakt nu nog geen gebruik van EPV vergoedingen.

2.2.9. Administratiekosten

Bovenop de servicekosten berekenen wij 1% of 2% over de warmtelevering en 5% over de overige servicekosten. Dit is wettelijk zo geregeld en hoeft ook niet expliciet met de huurder in de huurovereenkomst te zijn afgesproken.

Voor de warmtelevering waarbij ZVH zelf de administratie doet, berekenen wij 2% administratiekosten. Als WMS of ISTA de afrekening voor de warmtelevering maakt, kunnen wij 1% administratiekosten in rekening brengen, dit doen wij niet.

2.2.10. Belastingen en heffingen

Een verhuurder mag in beginsel alle gemeentelijke belastingen m.u.v. de OZB doorbelasten. Gemeentelijke belastingen en/of heffingen maken echter geen onderdeel uit van de servicekosten.

2.2.11. Derving servicekosten door leegstand

Het is niet mogelijk de kosten voor leegstandserving aan de huurders door te rekenen. De huurder betaalt dus nooit extra omdat er woningen in het complex leegstaan.

2.2.12. Ontstoppingscontract

Volgens artikel 217 (BW Boek 7) zijn de kosten voor het schoonhouden en zonodig 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, voor rekening van de huurder.

Wij hebben een ontstoppingscontract afgesloten. Volgens de huurcommissie mag de verhuurder 50% van de kosten van een contract doorbelasten aan de huurder, omdat het ontstoppen van het binnenriool voor rekening van de huurder is. Wij betalen voor het ontstoppingscontract € 0,59 per maand per vhe (prijspeil 1-1-2021, jaarlijks indexatie). Van deze kosten verrekenen wij 50% via de servicekosten, wat neerkomt op € 0,29 per vhe. Dit gaat per 1-7-2021 in.¹

Bezwaar

Is de huurder het niet eens met de afrekening servicekosten, dan proberen wij er eerst samen uit te komen. Komt de huurder er met ons niet uit? Dan kan de huurder een uitspraak vragen van de [Huurcommissie*](#).

**Let op: hier zijn kosten aan verbonden.*

¹ Update 02-2021; toegevoegd.