

HET HANDBOEK VOOR PARTICIPATIE

Deel 3



**Servicekosten,
Afrekening in Overleg**

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
- 2. Algemeen**
- 3. Fondsvorming**
- 4. Huismeester Zayaz**

Bijlage 1. Besluit Kleine Herstellingen

Bijlage 2. Besluit Servicekosten

1. INLEIDING

Een belangrijk onderdeel van de woonlasten van veel huurders van Zayaz zijn de servicekosten. Naar schatting betaalt meer dan de helft van de Nederlandse huurders elke maand boven de kale huur een extra bedrag voor diensten (of service) die de verhuurder levert. Bij elkaar opgeteld zou het gaan om meer dan een miljard euro per jaar. Waarbij huurders van eengezinswoningen gemiddeld per maand € 15, - betalen en huurders van flatwoningen gemiddeld meer dan € 28, - (exclusief stookkosten).

Er is voor de HBV en de huurdersverenigingen alle reden om zich kritisch bezig te houden met de servicekosten. Om te beginnen vanwege de stijgende woonlasten in het algemeen. Veel huurders hebben steeds meer moeite de eindjes aan elkaar te knopen. Niet alleen de huren stijgen, ook de gasprijzen en de gemeentelijke belastingen en heffingen gaan de hoogte in.

Elk middel om woonlasten in toom te houden moet dan ook worden aangegrepen.

Een andere reden om kritisch te kijken naar de aangeboden diensten, is dat deze direct van invloed zijn op de onderhoudstoestand van de woningen, het woningcomplex en de directe woonomgeving. Onderwerpen waarover Zayaz niet mag beslissen zonder samenspraak met de huurders.

Vanaf 2008 is de Werkgroep Servicekosten van de HBV in overleg met Zayaz. Servicekosten kunnen in de praktijk vaak een bron van conflicten vormen tussen Zayaz en huurders(organisaties). Deze notitie geeft de informatie, die huurders en/of hun organisatie nodig hebben om in het conflict goed beslagen ten ijs te komen. Dat is nuttig omdat geschillen over servicekosten vaak in het voordeel van de huurders worden beslecht. Daarvoor is het wel nodig dat ze goed geïnformeerd zijn, zeker omdat de servicekosten een ingewikkelde materie vormen.

Ingewikkeld, omdat er weliswaar wettelijke regels zijn voor servicekosten, maar deze zijn zeer globaal en regelen niet alles tot in detail. Zo kunnen de regels per Huurcommissie verschillen, reden waarom deze notitie alleen ingaat op de algemene basisregels rond de servicekosten.

Voor een actueel overzicht van de beleidsuitgangspunten van de betreffende servicekosten verwijzen wij naar de Huurcommissie welke te vinden is op:

www.huurcommissie.nl

De werkgroep Servicekosten van de HBV heeft afspraken gemaakt met Zayaz over het jaarlijkse proces van de servicekosten en heeft ook overleg over de jaarlijkse tariefaanpassing. Daarnaast staat de werkgroep Servicekosten de huurdersverenigingen met raad en daad bij.

De servicekosten worden elk jaar besproken in het overleg tussen de huurdersorganisatie op complexniveau en de woonconsulent van Zayaz. Zayaz en de HBV willen de huurdersverenigingen meer betrekken bij de servicekosten. Dan zijn er eigenlijk twee momenten geschikt:

- Het moment waarop Zayaz zich beraadt op het servicepakket voor het komende jaar (omvang pakket, prijs, maar ook bijvoorbeeld afspraken over de kwaliteit, e.d.);
- Het moment waarop Zayaz een conceptrekening heeft opgesteld.

Tijdens beide momenten wil Zayaz de huurdersverenigingen raadplegen.

2. ALGEMEEN

Vaak levert de verhuurder meer dan het 'enkele gebruik van de woonruimte'. Het gaat dan om levering van bijkomende zaken en diensten. De huurder moet de kosten daarvan apart vergoeden indien de dienstverlening is overeengekomen. Maandelijks betaalt de huurder een voorschot op de begrote kosten, waarna één keer per jaar een afrekening plaatsvindt.

De wet spreekt over servicekosten; daartoe rekent de wet uitsluitend nog de kosten van geleverde zaken en diensten die verband houden met de bewoning van de woonruimte (7:237 BW).

3. FONDSVORMING

Volgens de wet dient de verhuurder jaarlijks een servicekostenoverzicht te verstrekken. Uit het overzicht blijkt de hoogte van de betaalde voorschotten en de werkelijke kosten. Resteert een tegoed, dan betaalt de verhuurder dat terug aan de huurder. Bij een tekort krijgt de huurder een naheffing. Op basis van de werkelijke kosten stelt de verhuurder vervolgens een nieuw voorschot vast. Bij fondsvorming vindt geen afrekening plaats. De verhuurder brengt aan de huurder niet de werkelijke kosten in een bepaald jaar in rekening, maar de gemiddelde kosten gerekend over een aantal jaren. Met de fondsvorming beoogt de verhuurder bij die kostenposten sterke schommelingen te voorkomen. De maandelijkse bijdragen van de huurders komen in een fonds, waarmee een reserve wordt gekweekt. Uit die reserve voldoet de verhuurder de kosten. Resteert aan het eind van het boekjaar een saldo, dan hevelt de verhuurder dat over naar het volgende boekjaar. Dat saldo kan overigens ook negatief zijn! Het voordeel van fondsvorming is dat huurders gedurende een langere periode een vast bedrag betalen. Hoge uitgaven betaalt de verhuurder uit de reserve zodat de huurder geen naheffing aan servicekosten krijgt.

Indien een verhuurder aan fondsvorming doet, zal hij dat wel in de huurovereenkomst met de huurder moeten overeenkomen. De huurcommissie staat fondsvorming toe onder de volgende voorwaarden:

- De verhuurder dient de huurder(s) inzage te geven in zowel de financiële stand van het fonds als in de ten laste van het fonds gebrachte kosten;
- De verschuldigde bijdrage aan het fonds mag niet hoger zijn dan het bedrag dat in redelijkheid op de commerciële markt voor dergelijke dienstverlening in rekening wordt gebracht;
- De omvang van het fonds moet in redelijke verhouding staan tot de te verwachten kosten (maximaal 3 jaar opbrengst);
- Het voordelig saldo van het fonds wordt voor geen andere doeleinden gebruikt dan voor dekking van de kosten van de betreffende dienstverlening.

4. HUISMEESTER

De functieomschrijving van de huismeester zoals die door Zayaz gehanteerd wordt luidt als volgt:

Hoofdtaken:

Is verantwoordelijk voor de realisatie van de volgende samengevatte resultaatgebieden.

- **Draagt bij aan de klanttevredenheid door klantgerichte uitvoering van het huismeesterschap**
- **Is aanspreekpunt voor bewoners, verstrekt informatie over de organisatie en de procedures en coördineert bij calamiteiten:**
 - Houdt bewoners op de hoogte van aanwezigheid, afwezigheid en vervanging
 - Beantwoordt technische vragen van de bewoners
 - Draagt bij aan de totstandkoming van de begroting door bij de verhuurder de bewoners te vertegenwoordigen (indien geen HV aanwezig) en hun wensen kenbaar te maken.
- **Verantwoordelijk voor bewaking en toezicht op werkzaamheden door derden verricht wat betreft de kwaliteit en kwantiteit van uitvoering van contract- en onderhoudswerkzaamheden en is verantwoordelijk voor minder complexe onderhoudswerkzaamheden.**
 - Doet regelmatig controlerondes en beheert de reservesleutel van de algemene ruimten.
 - Controleert gemeenschappelijke installaties, zoals afzuiging, hydrofoor, verwarming en intercom.
 - Zorgt voor het doorgeven van reparatieverzoeken die voor rekening zijn van de corporatie.
 - Zorgt voor vervanging van kapotte lampen e.d. in de gemeenschappelijke ruimten.
 - Voert kleine reparaties uit aan de inventaris van het gebouw, zodat deze in optimale staat blijft.
- **Draagt bij aan ontwikkeling en behoud van het woon- en leefomgeving door te signaleren, preventie, begeleiding van bewoners en indien nodig corrigerend op te treden.**
 - Houdt toezicht op de orde en netheid van het gebouw.
 - Zet eventueel de gemeenschappelijke vuilcontainers buiten en haalt deze weer binnen.
 - Controleert en adviseer als het gaat om het naleven van de gedragsregels die in het gebouw gelden.
- **Draagt in algemene zin bij aan de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen door vervanging en ondersteuning van collega's, adviseert de direct leidinggevende over optimalisatie van de eigen werkzaamheden en mogelijkheden tot verbetering van de klantgerichtheid.**

BIJLAGE 1:

Besluit Kleine Herstellingen

Besluit van 8 april 2003 (Stb. 2003, 168), houdende aanwijzing van herstellingen die moeten worden aangemerkt als kleine herstellingen als bedoeld in artikel 240 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (Besluit Kleine Herstellingen), in werking getreden op 1 augustus 2003.

Bijlage behorende bij artikel 1. van het Besluit Kleine Herstellingen

- 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;
 - trapleuningen, 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 onderhoudstechnisch 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 bewoning 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.
Hier heeft Zayaz een eigen beleid ontwikkelt.
 - indien de erfafscheidingen zijn geveerd of gebeitst; erfafscheidingen regelmatig verven of beitsen. Hier heeft Zayaz een eigen beleid ontwikkelt.
- m. Het zo nodig vegen van schoorstenen, afvoer- en ventilatiekanalen, voor zover deze voor de huurder bereikbaar zijn.
- l. Het schoonhouden en zo nodig ontstoppen van het binnenriool tot aan het aansluitpunt vanuit het woonruimtegedeelte van het gehuurde op het gemeenteriool dan wel op het hoofdriool, voor zover deze riolering voor de huurder bereikbaar is.
- o. Het schoonhouden en zo nodig ontstoppen van de vuilstortkoker en het schoonhouden van de vuilniscontainerruimte, voor zover 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 geveerde houtwerk en andere geveerde onderdelen, voor zover deze voor de huurder bereikbaar zijn.
- r. Het bestrijden van ongedierte, voor zover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voor zover de aanwezigheid van dit ongedierte geen gevolg is van de bouwkundige situatie van de woonruimte.
- s. Het regelmatig schoonhouden van goten en regenafvoeren, voor zover deze voor de huurder bereikbaar zijn.
- t. Het regelmatig verwijderen van zwerfvuil.
- u. Het verwijderen van graffiti, voor zover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voor zover deze graffiti voor de huurder bereikbaar is.
- v. Het legen van zink- en beerputten en septictanks.

BIJLAGE 2:

Besluit Servicekosten

*Besluit van 8 april 2003 (Stb. 2003, 170), houdende aanwijzing van zaken en diensten waarvoor de vergoeding moet worden aangemerkt als servicekosten (Besluit Servicekosten), in werking getreden op 1 augustus 2003.
Volgens artikel 237 lid 3 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.*

Bijlage behorende bij artikel 1. van het Besluit Servicekosten

1. Warmtevoorzieningen

- a. De levering van elektriciteit, gas, olie en verwarmd water, dan wel een andere vorm van energie voor het verwarmen van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en de gemeenschappelijke gedeelten.
- b. Het gebruik en het aflezen van warmtemeters en verbruiksmeters.

2. Nutsvoorzieningen

- a. De levering van elektriciteit, gas en water voor het verbruik in het woonruimtegedeelte van het gehuurde en in de gemeenschappelijke gedeelten en voor het gebruik van de gemeenschappelijke voorzieningen.
- b. Het gebruik en het aflezen van meters, het verwerken van de opnamen van de meters in het overzicht, bedoeld in artikel 259 lid 2 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, en de overige administratieve werkzaamheden in verband met de toedeling van het verbruik en de verbruikskosten aan de individuele huurders.

3. Roerende zaken

De krachtens de huurovereenkomst mede ter beschikking gestelde roerende zaken in het woonruimtegedeelte van het gehuurde dan wel in de gemeenschappelijke gedeelten, waaronder in elk geval;

- a. roerende apparatuur voor het verwarmen van water,
- b. roerende keukenapparatuur,
- c. roerende kachel,
- d. meubilering, stoffering en overige inboedel.

4. Kleine herstellingen

Het verrichten van kleine herstellingen die krachtens artikel 217 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek of het Besluit kleine herstellingen voor rekening van de huurder komen, maar krachtens de huurovereenkomst door de verhuurder ten behoeve van de huurder worden verricht aan het woonruimtegedeelte van het gehuurde of aan de gemeenschappelijke gedeelten en aan de gemeenschappelijke voorzieningen.

5. Huisvuil

Diensten in het kader van afvoer van huisvuil, waaronder in elk geval;

- a. het in gebruik geven van een vuilniscontainer,
- b. het vervoeren van het huisvuil binnen het complex waarvan de woonruimte deel uitmaakt.

6. Huismeester

In het kader van toezicht, veiligheid en personele ondersteuning bij de bewoning;

- 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. 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.

7. Gemeenschappelijke ruimten

De in dit besluit bedoelde zaken en diensten ten behoeve van het krachtens de huurovereenkomst gegeven gebruiksrecht van gemeenschappelijke gedeelten.

8. Administratiekosten

De administratiekosten van het verwerken van de opnamen van de meters in het overzicht, bedoeld in artikel 259 lid 2 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, en de overige administratieve werkzaamheden in verband met de toedeling van het verbruik en de verbruikskosten aan de individuele huurders, evenals die van de overige in dit besluit bedoelde zaken en diensten.

9. Servicekosten Zayaz

De servicekosten lopen van 1 januari tot en met 31 december. Afrekeningen dienen volgens de wettelijke termijn voor 1 juli met de individuele huurder te worden afgerekend.

Bij het opstellen van deze afrekening, meestal tussen 1 februari en 1 juli, wordt meteen gekeken naar de verwachte kosten en of het niveau van de voorschotten nog toereikend is.

Indien er sprake is van een HV wordt de afrekening voorgelegd en een voorstel tot eventuele aanpassing gedaan. Hierbij kunnen ook gewenste wijzigingen aan bestaande situaties of dienstverlening door de HV ter sprake worden gebracht.

Aanpassingen vinden plaats voor 15 april, dit i.v.m. de brieven over huurverhoging die de corporatie eind april moet versturen en voor de nodige verwarring bij de huurder zou kunnen zorgen.

Mochten er tussentijds aanpassingen nodig zijn zullen de huurders altijd via brieven op de hoogte gehouden worden.