

# Toelichting afrekening servicekosten

## Wat zijn Servicekosten?

Dit zijn kosten voor diensten die Woonforte verzorgt in uw woning en in de algemene ruimten van een complex. Bijvoorbeeld het schoonmaken van de hal. Of de elektriciteit voor de verlichting in het trappenhuis. U betaalt alleen servicekosten voor diensten in uw eigen complex. En alleen voor de periode dat u daar huurde. Servicekosten zijn al verwerkt in uw huurprijs. U betaalt een geschat bedrag (een voorschot).

## Jaarlijkse Afrekening Servicekosten

Eén keer per jaar kijken we wat de servicekosten echt zijn geweest. En of u te veel of te weinig voorschot heeft betaald. Op de afrekening servicekosten vindt u:

- Wat u al betaald heeft;
- De werkelijk gemaakte kosten;
- Of u moet bijbetalen of geld terugkrijgt.

## Geld terug of bijbetalen

*Krijgt u geld terug?*

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

*Moet u bijbetalen?*

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

## Pas zelf uw voorschot aan

Alleen de voorschotten voor uw eigen verbruik kunnen verhoogd worden. Zo voorkomt u dat u volgend jaar (weer) moet bijbetalen. Uw voorschot verlagen kan alleen in overleg met de consultant Sociaal Beheer. Uw voorschot verhogen doet u eenvoudig zelf via uw [Mijn Woonforte-account](#). Of neem contact op met onze Eerstelijns Service.

## Bezwaar

Bent u het niet eens met uw afrekening van de servicekosten? Dan kunt u een bezwaar bij ons indienen. **Dit kan alleen schriftelijk.** Beschrijf duidelijk tegen welke servicekosten u bezwaar maakt en waarom. U krijgt van ons binnen 4 weken een schriftelijk antwoord. Stuur uw bezwaar via de mail naar [service@woonforte.nl](mailto:service@woonforte.nl) of per post naar Postbus 2001, 2400 CA in Alphen aan den Rijn.

*Let op!*

- Ook als u bezwaar maakt of naar de Huurcommissie gaat, moet u nog steeds de afrekening op tijd aan ons betalen. Wordt uw afrekening verlaagd? Dan betalen wij u het te veel betaalde bedrag terug.
- U kunt geen bezwaar maken met als reden dat u de afrekening niet kunt betalen. Neem dan contact op met onze Eerstelijns Service voor een betalingsregeling.

## Huurcommissie

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u de Huurcommissie inschakelen. U start dan een procedure. Dit kan nog tot twee jaar nadat u de afrekening heeft ontvangen. Een procedure starten kost € 25,00. Deze kosten moet u vooraf betalen aan de Huurcommissie. Geeft de Huurcommissie u gelijk? Dan krijgt u dit bedrag weer terug. Een procedure starten doet u hier: [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

### **Uw Mijn Woonforte-account**

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

*Nog nooit ingelogd? Of inloggegevens kwijt?*

- Kies 'Gebruikersnaam vergeten'. Wij mailen u dan een nieuwe gebruikersnaam.
- Kies daarna voor 'Wachtwoord vergeten' en vul uw nieuwe gebruikersnaam in. Wij mailen u dan een tijdelijk wachtwoord waarmee u kunt inloggen.
- Log in en verander meteen uw wachtwoord.
- Controleer ook of uw contactgegevens nog kloppen.

*Lukt inloggen niet?*

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

## Uitleg verschillende soorten servicekosten

Op uw huurspecificatie staat welke van deze servicekosten u betaalt. Uw huurspecificatie vindt u op uw [Mijn Woonforte-account](#).

### Administratiekosten

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

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

### Elektra

Dit is de elektriciteit die in de algemene ruimten in het complex gebruikt wordt. Bijvoorbeeld voor de lift en cv-installatie. Maar ook voor de verlichting in de hal of op de galerijen. Elektraverbruik in parkeergarages wordt doorberekend aan de huurders van de parkeerplekken.

### Reinigen

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

### Glasbewassing

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

### Waterverbruik

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

### Warm water

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

### Centrale verwarming

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

### *Heeft u geen warmteverdeelmeters?*

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

### **Extra informatie warm water en centrale verwarming**

#### *Vaste kosten en variabele kosten*

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

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

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

#### *Warmteverlies*

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

#### *Verbruik schommelt*

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