

SERVICEKOSTEN BELEID

WoonInvest

Versie 2.0

Versie	datum
1.0	Juni 2022
2.0	Oktober 2024

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING EN TOELICHTING.....	3
2.	UITGANGSPUNTEN SERVICEKOSTENBELEID	3
3.	ONDERSTAANDE ZAKEN EN DIENSTEN KUNNEN IN IEDER GEVAL TOT DE SERVICEKOSTEN BEHOREN.....	4
4.	AFREKENEN EN VOORSCHOTTEN.....	4
5.	(WIJZIGINGEN) LEVERINGEN EN DIENSTEN DOOR PARTICIPATIE.....	4
6.	RECHTEN EN PLICHTEN VAN VERHUURDER EN HUURDER.....	5
7.	HUURCOMMISSIEZAAK.....	5
8.	VERDEELSLEUTEL	5
9.	TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN BINNEN WOONINVEST	5
10.	TOELICHTING, BELEID EN VERDEELSLEUTEL SERVICECOMPONENT OP GROND VAN BESLUIT SERVICEKOSTEN	6
10.1	WARMTEVOORZIENINGEN	6
10.2	NUTSVOORZIENINGEN	6
10.3	ROERENDE ZAKEN	7
10.4	HUISVUIL	9
10.5	WIJKBEHEERDER/HANDYMAN	9
10.6	SIGNAALLEVERING	10
10.7	ELEKTRONISCHE APPARATUUR ZOALS VIDEO EN CAMERA APPARATUUR.....	10
10.8	VERZEKERINGEN.....	10
10.9	ADMINISTRATIEKOSTEN.....	11
11.	TOELICHTING, BELEID EN VERDEELSLEUTEL SERVICECOMPONENT OP GROND VAN BESLUIT KLEINE HERSTELLINGEN	12
11.1	KLEINE HERSTELLINGEN INDIVIDUELE WONINGEN	12
11.1.1	ONDERHOUD INSTALLATIES BINNEN DE WOONRUIMTE	12
11.2	KLEINE HERSTELLINGEN GEMEENSCHAPPELIJKE RUIMTEN.....	12
11.2.1	GLASBEWASSING	13
11.2.2	SCHOONMAKEN GEMEENSCHAPPELIJKE RUIMTES	13
11.2.3	TUINONDERHOUD.....	14
11.2.4	ONTSTOPPEN LEIDINGEN EN RIOLERINGEN	15
11.2.5	SCHOORSTEENVEGEN EN REINIGEN VENTILATIEKANALEN (Bbkh, onder m)	15
11.2.6	LAMPEN VERVANGEN	15
11.2.7	ONGEDIERTEBESTRIJDING.....	16

1. INLEIDING EN TOELICHTING

Servicekosten zijn kosten voor levering en diensten die bij een huurder op grond van een huurovereenkomst in rekening mogen worden gebracht bovenop de (kale) huurprijs. Het is een jaarlijks terugkerend onderdeel van de dienstverlening en vaak een bron van discussie tussen huurder en verhuurder. Voor het correct in rekening brengen van servicekosten en het afrekenen van de werkelijke kosten zijn heldere afspraken aan de voorkant nodig, een correcte administratie en een duidelijke communicatie bij de afrekening. Eenduidig beleid voor WoonInvest is de basis voor een goedlopend proces. In deze notitie wordt vastgelegd welk beleid WoonInvest hanteert bij het vaststellen van de servicekosten en wat de verdeelsleutel is per onderdeel.

2. UITGANGSPUNTEN SERVICEKOSTENBELEID

- Het servicekostenbeleid van WoonInvest is afgeleid van het beleid van de huurcommissie (zie <https://www.huurcommissie.nl/documenten/beleidsboek/2024/01/01/beleidsboek-servicekosten>, versie januari 2024). De huurcommissie baseert zich bij eventuele geschillenbeslechting op de volgende wetgeving: Boek 7, titel 4, afdeling 5 BW, de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, het Besluit servicekosten, en het Besluit kleine herstellingen. De wetgeving biedt (beperkt) ruimte voor uitvoeringsbeleid.
- Uitgangspunt bij het servicekostenbeleid is dat WoonInvest alleen de kosten doorrekent aan de huurder die in het belang van de huurder zijn gemaakt en waarover vooraf afspraken zijn gemaakt in de huurovereenkomst. Voorschotten worden op basis van de ervaringen uit het vorig jaar aangepast, zodanig dat eventuele bijbetaling achteraf zoveel mogelijk voorkomen wordt.
- Daarnaast hanteert WoonInvest zo min mogelijk verschillende servicekosten, kosten worden zoveel mogelijk gegroepeerd waarbij het belangrijkste uitgangspunt is dat dit goed uitgelegd kan worden aan de huurder en de huurder dit begrijpt. Hierbij wordt wel bekeken dat de kosten ook daadwerkelijk de kosten zijn waaronder ze gegroepeerd zijn. Zo worden schoonmaakkosten en tuinonderhoud kosten niet bij elkaar gegroepeerd.
- De afrekening van de servicekosten vindt volgens de huidige wet plaats binnen 6 maanden na het aflopen van het kalenderjaar. Dus uiterlijk voor 1 juli. Dit geldt ook bij een vertrokken of overleden huurder halverwege het jaar. Hierbij geven wij duidelijke informatie wanneer de afrekening verwacht kan worden. Bij de afrekening wordt een naar (kosten)soort uitgesplitst overzicht aan de huurder verstrekt.
- Mogelijk volgt er een BTW wijziging per 2025, omdat nu nog niet duidelijk is wat deze wijziging inhoudt zal deze paragraaf aangepast worden als dit wel duidelijk is. Het lijkt er nu op dat als 70% van de bewoners zelf om servicekosten vragen wij BTW moeten gaan betalen. En als ze een eigen meter hebben. Deze BTW belasten wij uiteraard door aan de bewoners. De BTW zal duidelijk op de afrekening vermeld moeten worden. Ons beleid zal hierop mogelijk aangepast worden.
- Naast BTW mogen wij administratiekosten doorberekenen op de afrekening. In paragraaf 21 worden deze administratiekosten genoemd, ook hier gaan we uit van het beleid van de huurcommissie.
- WoonInvest kent zowel verrekenbare servicekosten als niet verrekenbare servicekosten. Niet-afrekenbare servicekosten zijn servicekosten zoals glasverzekering, waarbij de huurder een vast bedrag per maand betaalt. Deze kosten worden niet aan het einde van de jaarlijkse periode verrekend. De huurder hoeft over deze kosten niet bij te betalen en krijgt ook niets terug. Wel kunnen wij deze kostenpost jaarlijks indexeren, op basis van de prijsindex particuliere consumptie uit het Centraal Economisch Plan van het Centraal Planbureau. Het serviceabonnement is ook een voorbeeld van niet-afrekenbare servicekosten. Afrekenbare servicekosten is waarbij de huurder een vast voorschotbedrag per maand betaalt, deze kosten worden wel aan het einde van de jaarlijkse periode verrekend via de afrekening. Er kunnen meer of minder kosten gemaakt zijn dan de maandelijkse voorschotten. Zijn er meer kosten gemaakt, dan moet de huurder bijbetalen via de afrekening. Bij minder kosten dan krijgt de huurder geld van ons terug. Voorbeelden van afrekenbare servicekosten zijn: gemeenschappelijk elektraverbruik, schoonmaak algemene ruimte en onderhoud gemeenschappelijke tuinen. Wij bepalen in eerste instantie of een servicecomponent afrekenbaar is. De wettelijke regels en de overeenkomst tussen ons en de huurder spelen hierbij een belangrijke rol. Wij moeten ervoor zorgen dat servicekosten redelijk en wettelijk zijn. Bij ieder servicecomponent hieronder dat niet-afrekenbaar is staat dit duidelijk vernoemd.

3. ONDERSTAANDE ZAKEN EN DIENSTEN KUNNEN IN IEDER GEVAL TOT DE SERVICEKOSTEN BEHOREN

Servicekosten op grond van het Besluit servicekosten:

1. Warmtevoorzieningen
2. Nutsvoorzieningen
3. Roerende Zaken
4. Huisvuil
5. Wijkbeheerder/Handyman
6. Signaallevering
7. Elektronische apparatuur
8. (Glas)verzekeringen
9. Administratiekosten

Servicekosten op grond van het Besluit kleine herstellingen:

10. Kleine herstellingen individuele woningen (serviceabonnement)
11. Kleine herstellingen gemeenschappelijke ruimten
12. Glasbewassing
13. Schoonmaken gemeenschappelijke ruimten
14. Tuinonderhoud
15. Ontstoppen leidingen en rioleringen
16. Schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen
17. Lampen vervangen
18. Ongediertebestrijding
19. Onderhoud installaties binnen de woningen

4. AFREKENEN EN VOORSCHOTTEN

- WoonInvest kent zowel verrekenbare servicekosten als niet verrekenbare servicekosten. De servicecomponenten waarvoor een voorschot wordt berekend, worden met de huurders afgerekend. Dit vindt plaats op basis van ingediende facturen lopende het kalenderjaar waarover wordt afgerekend. Jaarlijks leveren wij voor 1 juli een overzicht van de servicecomponenten en bijbehorende kosten. Indien een huurder nadere onderbouwing wil geven wij, op verzoek, inzicht in de onderliggende stukken.
- De huurder heeft tot 24 maanden na afloop van de afrekentermijn de mogelijkheid om in bezwaar te gaan bij de huurcommissie.
- Jaarlijks worden de voorschotten opnieuw beoordeeld en eventueel aangepast. Deze aanpassing volgt jaarlijks per 1 juli met de jaarlijkse huurverhoging. Bij nieuwe huurcontracten wordt het voorschot bepaald op basis van het gemiddelde verbruik van een vergelijkbaar woningtype. Dit wordt beoordeeld door de medewerker Financiën.

5. (WIJZIGINGEN) LEVERINGEN EN DIENSTEN DOOR PARTICIPATIE

- Bij het aangaan van een huurcontract is er ook overeenstemming bereikt over de servicekostencomponenten. Dit mag dus niet eenzijdig door WoonInvest worden aangepast. Indien WoonInvest, een (inhoudelijke) wijziging wil aanbrengen dient minimaal 70% van de huurders van een desbetreffend complex (of eenheid zoals portiek) hiervoor schriftelijk toestemming te verlenen. Naast dat de huurdersvereniging hiervoor mogelijk adviesrecht heeft.
- In de samenwerkingsovereenkomst, die afgesloten is tussen WoonInvest en de Huurdersvereniging Respectus op 28 november 2022, maakten wij afspraken over het niveau van participatie:
 - Algemene kaders en kwaliteitseisen ten aanzien van service (vaststelling beleid): adviesrecht huurdersvereniging
 - Meetsysteem van de geboden kwaliteit (uitvoering): adviesrecht huurdersvereniging

- Evaluatie en bijstelling beleid naar aanleiding van de periodieke verslaglegging inzake kwaliteit te leveren diensten (bv. schoonmaak): adviesrecht huurdersvereniging
- Algemene kaders procedure en wijze van afrekening en verslaglegging servicekosten: adviesrecht huurdersvereniging
- Algemene kaders vaststellen en wijzigen pakket qua aard en omvang van de service en de kosten daarvan: adviesrecht huurdersvereniging

Wij voldoen aan het adviesplicht doordat de bestuurder – in opdracht van manager Wonen – advies aanvraagt bij de huurdersvereniging, bij vaststelling van dit beleid en wijzigingen van dit beleid. Dit beleid wordt jaarlijks geëvalueerd door de beleidsadviseur met de afdeling Financiën, en op de veranderende wetten en regels zoals het huurcommissiebeleid, en hierop aangepast.

- In het bewonerscommissiereglement (versie 2.0 van maart 2024) maakten wij samen met de huurdersvereniging afspraken over het niveau van participatie:
 - jaarlijkse afrekening bij complexen waar een bewonerscommissie actief is: informatierecht bewonerscommissie
 - voorschotten aanpassen: informatierecht bewonerscommissie

De woonconsulenten leefbaarheid zijn verantwoordelijk om deze informatie te delen met de bewonerscommissie.

6. RECHTEN EN Plichten VAN VERHUURDER EN HUURDER

De verhuurder heeft de plicht om - binnen de in de wet genoemde termijn - tot het verstrekken van een overzicht te komen. dat wil zeggen jaarlijks een naar (kosten)soort uitgesplitst overzicht aan de huurder te verstrekken voor 1 juli. De verhuurder heeft daarnaast het recht op de betaling van de vergoedingen en het recht het voorschotbedrag te verhogen (indexatie). De huurder heeft het recht op de levering van de overeengekomen goederen en/of diensten, een overzicht voor 1 juli en inzage, op verzoek, van onderbouwende facturen/rekeningen.

7. HUURCOMMISSIEZAAK

Voordat de huurcommissie een verzoek tot wijziging van de servicekosten inhoudelijk in behandeling neemt, betaalt de indiener van het verzoek de leges. Een huurder betaalt € 25,- en een verhuurder € 500,- (bedragen 2024). Dit bedrag dient voor de zitting op de rekening van de huurcommissie te staan. Na het indienen van het verzoek stuurt de Huurcommissie een brief hoe de leges betaald kunnen worden en de uiterste betaaldatum (vaak 4 weken voor de zitting). De uiterste betaaldatum is bindend. Als verzoeker niet op tijd of niet betaalt kan de huurcommissie het verzoek niet in behandeling nemen. Als de huurcommissie tot een uitspraak komt, veroordeelt zij de partij die in het ongelijk wordt gesteld tot het betalen van de leges of een gedeelte daarvan. Als wij als woningcorporatie geen gelijk krijgen in een procedure, dan betalen wij de eerste keer € 500. Krijgen wij binnen 3 kalenderjaren vaker ongelijk in eenzelfde soort procedure? Dan moeten wij de tweede keer € 700, de derde keer € 1.400, de vierde en elke volgende keer € 1.750 betalen (prijzen 2024).

8. VERDEELSLEUTEL

Indien servicekosten niet per woning te meten zijn, mag de verhuurder op basis van een redelijke verdeelsleutel de kosten in rekening brengen. Per onderdeel wordt in deze notitie de verdeelsleutel benoemd. Belangrijkste uitgangspunt is dat deze goed te snappen is voor een huurder en goed uitlegbaar is voor de verhuurder.

9. TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN BINNEN WOONINVEST

ONDERDEEL	VERANTWOORDELIJKE	PARTICIPATIENIVEAU
Uitgangspunten Servicekostenbeleid	manager Wonen	Adviesrecht huurdersvereniging
Algemene kaders procedure en wijze van afrekening	manager Wonen	Adviesrecht huurdersvereniging
Opstellen eindafrekeningen (jaarlijks voor 1 juli)	Manager Bedrijfsvoering	
Kwaliteit levering van diensten	teamleider Leefbaarheid	Adviesrecht huurdersvereniging

Jaarlijkse afrekening bespreken met bewonerscommissies	woonconsulenten Leefbaarheid	Informatierecht bewonerscommissie
Voorstel aanpassen servicekosten	medewerker Financiën	
Bespreken voorstel aanpassing servicekosten complexen met bewonerscommissies	woonconsulenten Leefbaarheid	Informatierecht bewonerscommissie
Wijzigen pakket diensten	woonconsulenten Leefbaarheid	Instemming minimaal 70%
Communicatie rondom afrekening	manager Wonen	
Beantwoorden van vragen over afrekening van huurders	teamleider KlantenService	
Aanpassen van website	manager Wonen	

10. TOELICHTING, BELEID EN VERDEELSLEUTEL SERVICECOMPONENT OP GROND VAN BESLUIT SERVICEKOSTEN

Hieronder vallen de zaken warmtevoorzieningen, nutsvoorzieningen, roerende zaken, huisvuil, wijkbeheerder, signaallevering, elektronische apparatuur, verzekeringen en administratiekosten. Ieder component is hieronder uitgewerkt.

10.1 WARMTEVOORZIENINGEN

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

Beleid WoonInvest

Bij het bepalen van de tarieven geldt het volgende:

- De kosten betreffen de levering van gas en de kosten voor netbeheer;
- Bij deze kosten wordt 1% administratiekosten opgeteld, dit is inclusief gebruik en aflezen van meters;
- 35% van deze kosten worden als vaste kosten gelijk verdeeld over de woningen;
- 65% van deze kosten zijn variabel en worden verdeeld op basis van verbruik of Techem/Ista meterstanden, bij gas op vloeroppervlakte als er sprake is van geen individuele meterstanden;
- Bij het verdelen van de variabele kosten passen we liggingscorrectie (ligging van de woning, bijvoorbeeld hoekwoning) toe, bij Techem/Istameters wordt dit al gecorrigeerd doorgegeven met de meterstanden;
- We nemen het meettarief ongewijzigd over;
- We zorgen dat de tarieven nooit boven de Niet Meer Dan Anders-tarieven (NMDA) uitkomen. De NMDA-tarieven worden jaarlijks vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Bij geschillen verwijzen wij de huurders naar de Huurcommissie (de Geschillencommissie Warmtelevering is er voor geschillen tussen individuele gebruikers en warmteleveranciers over tarieven en contractvoorwaarden, dus hier niet van toepassing).

Verdeelsleutel

Over de warmtelevering (gas, olie of een andere brandstof) bedraagt de maximaal toegestane administratievergoeding 2%. Als de verhuurder de meting en verdeling van deze kosten uitbesteedt, bedraagt de maximale administratievergoeding 1%. Omdat WoonInvest gebruik maakt van Ista/Techem mag de maximale administratievergoeding 1% zijn.

10.2 NUTSVOORZIENINGEN

- de levering van elektriciteit, gas en water voor het verbruik in de gemeenschappelijke gedeelten en voor het gebruik van de gemeenschappelijke voorzieningen;
- het gebruik en het aflezen van meters, het verwerken van de opnamen van de meters in het overzicht, en de overige administratieve werkzaamheden in verband met de toedeling van het verbruik en de verbruikskosten aan de individuele huurders.

Beleid WoonInvest

WoonInvest streeft er naar de kosten voor nutsvoorzieningen zo eerlijk mogelijk te verdelen over de bewoners. Dit betekent dat de elektrakosten op een zo laag mogelijk niveau (dat wil zeggen aansluitingsniveau) worden verdeeld, onder alleen de gebruikers van deze algemene ruimten. Inclusief administratiekosten. Voor de verdeling van de waterkosten, gaskosten en elektriciteitskosten over meerdere woonruimten, hanteert de Huurcommissie als verdeelsleutel een gelijke verdeling over het aantal woonruimten. WoonInvest volgt deze verdeling. De vervanging van lampen, zie alinea 11.2.6, zit in de stroomkosten algemene ruimten.

Het servicecomponent elektraverbruik voor een scootmobiel is niet-afrekenbaar. Huurders die een scootmobielplek huren krijgen geen eigen elektrameterkast. De maandelijkse bijdrage die huurders met een scootmobiel betalen voor elektraverbruik, wordt afgetrokken van de totale kosten van het elektraverbruik van de gemeenschappelijke ruimte.

Verdeelsleutel

Bij de afrekening van de kosten ten behoeve van de algemene ruimten hanteren we een percentage van 5% voor administratiekosten, conform de richtlijn die de Huurcommissie hanteert. Over de warmtelevering (gas, olie of een andere brandstof) bedraagt de maximaal toegestane administratievergoeding 2%. Als de verhuurder de meting en verdeling van deze kosten uitbesteedt (zoals wij doen met Techem/Istameters), bedraagt de maximale administratievergoeding 1%. Over alle overige kostenposten bedraagt de vergoeding maximaal 5%. Deze percentages zijn inclusief eventuele BTW.

Het minimumbedrag aan administratiekosten bedraagt € 7,50 per afrekening per woonruimte. Het maximumbedrag aan administratiekosten bedraagt € 75,00 per afrekening per woonruimte. Je mag ook administratiekosten in rekening brengen als de afrekening te laat is.

De totale kosten van het elektraverbruik van de gemeenschappelijke ruimte worden verminderd met de bijdragen hieraan die betaald worden door de huurders met een scootmobielplek.

10.3 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
- e. zonneschermen en zonnepanelen
- f. rookmelder

Beleid WoonInvest

- Voor de rookmelder mag een verhuurder geen vergoeding vragen, ook niet bij vervanging van de hele rookmelder, dit doet WoonInvest dan ook niet. Volgens de wetgever kan de huurder wel worden aangesproken op het vervangen van de batterijen. Het is mogelijk dat huurder en verhuurder hierover onderling afspraken maken, waardoor servicekosten in rekening kunnen worden gebracht voor vervanging van batterijen als kleine herstelling. WoonInvest attendeert bewoners op het zelf vervangen van de batterij. Omdat de batterij van de rookmelders bij WoonInvest tien jaar meegaat, zal de hele rookmelder vervangen worden na deze levensduur. Voor deze vervanging mogen wij geen servicekosten in rekening brengen.
- Voor sociale woningen rekent WoonInvest niet-afrekenbare servicekosten voor andere roerende zaken dan de rookmelder, deze worden jaarlijks niet afgerekend (voorschot is eindbedrag) en wel geïndexeerd. Zoals bijvoorbeeld het component inventaris, waarmee bedoeld wordt een elektrische kookplaat dat in één complex aanwezig is en in de toekomst mogelijk bij meer complexen aangebracht wordt.
- Bij nieuwe zonneschermen en bij nieuwe huurders staan wij dit alleen toe via een ZAV (zelf aangebrachte voorziening), als roerende zaak waar wij eisen stellen aan de bevestiging. Dit betekent dat deze huurders geen servicecomponent krijgen, zij betalen zelf voor het zonnescherm. Bij bestaande zonneschermen (geen ZAV) willen wij dit zoveel mogelijk als servicekostencomponent afrekenen. Op dit moment zijn sommige zonneschermen opgevoerd als onderdeel van de huurprijs, en sommige als servicekostencomponent. Bij mutatie bekijken we of we het zonnescherm via ZAV-aanvraag goedkeuren. Is het zonnescherm geen ZAV geweest van de vorige huurder, en het zonnescherm voldoet nog aan onze ZAV-eisen, dan halen we het zonnescherm uit de huurprijs en voeren een apart servicekostencomponent op.
- De zonnepanelen zijn roerende goederen en worden via een servicekostencomponent in rekening gebracht bij onze huurders. De (afrekening) servicekosten is bepaald in ons zonnepanelen beleid, en zal voortaan in

dit beleidsstuk aangepast worden. Oftewel, dit beleid is leidend voor de (afrekening) servicekosten. We brengen de zonnepanelen in rekening via de servicekosten.

- Hierdoor is de bijdrage van de huurder stabiel en beweegt de bijdrage niet mee bij huurverhoging (zekerheid huurder).
- Ook komt hiermee de bijdrage niet te vervallen door het aftoppen van huren in ons huurbeleid (zekerheid WoonInvest).
- Voor een huurder met huurtoeslag zou verrekening in de huur gunstiger zijn, hier kiezen wij niet voor omdat de huurder voldoende voordeel heeft via de lagere energiekosten.

Wij kiezen voor een vast bedrag, dat niet geïndexeerd wordt, omdat we daarmee:

- De huurder zekerheid bieden dat de panelen niet duurder worden in de toekomst, en dus het risico beperken op de garantie die we geven dat de “bijdrage van de huurder niet hoger zal zijn dan de financiële besparing”;
- Bij de basis richtlijn van de huurcommissie blijven.

De huurcommissie hanteert de uitspraak (juli 2024) dat 100% van de investering gedurende de eerste 15 jaar via de servicekosten door te belasten is. Dit wil zeggen dat je 6,66% van de investering per jaar gedurende de eerste 15 jaar mag doorbelasten. Hierna 60% van de investering nog eens gedurende 15 jaar als de zonnepanelen nog functioneren, dus jaarlijks 4% van jaar 16 tot en met jaar 30. Wij passen bij de bepaling van de hoogte van dit component deze huurcommissie uitspraak toe.

WoonInvest legt zonnepanelen op gebouwen als we deze verduurzamen of renoveren. Individuele aanvragen van zonnepanelen gebeurt via een ZAV-aanvraag, en worden na goedkeuring via een erkende installateur door de huurder gelegd. En deze huurder betaalt geen servicekosten.

- Eventuele reparatiekosten worden geacht te zijn inbegrepen bij de gebruiksvergoeding. Daarom brengen wij geen extra reparatiekosten in rekening bovenop de overeengekomen gebruiksvergoeding.
- De leveringskosten en montagekosten van roerende zaken mogen aan huurder worden doorberekend, mits deze redelijk zijn. Op dit moment (2024) zijn er geen roerende zaken waarbij wij de leverings- en montagekosten doorberekenen. Bij het toevoegen van servicecomponenten door het toevoegen van roerende zaken, bekijken wij of wij de leverings- en montagekosten doorberekenen.

Verdeelsleutel

- De huur van een boiler/geiser is een vast component bij de huur en wordt niet afgerekend bij de servicekosten, behalve bij één woongebouw waarbij de huurders na renovatie geen boiler-/geiserhuur meer betalen via de servicekosten. Mochten wij later op enig moment boilerhuur in rekening brengen dan gebeurt dit via niet-afrekenbare servicekosten. Deze kosten worden jaarlijks geïndexeerd. Deze servicekosten zijn inclusief de reparatiekosten en eventuele leverings- en montagekosten.
- Voor de rookmelder wordt er geen servicekosten gevraagd.
- Voor de zonnepanelen volgt WoonInvest het huurcommissiebeleid zoals hierboven omschreven.

Mochten er later roerende zaken toegevoegd worden dan zijn dit de regels hierover volgens de huurcommissie (2024):

De waarde van de roerende zaken wordt bepaald op basis van de aankoopfacturen van de verhuurder. Als geen facturen beschikbaar zijn, maar wel inzicht is gegeven in de samenstelling van de roerende zaken, wordt de waarde op basis daarvan geschat. Het gaat dan om een schatting van de verkoopwaarde aan het begin van het boekjaar. Als ook die gegevens niet beschikbaar zijn wordt uitgegaan van het wettelijk vastgestelde standaardbedrag van € 12,00 per jaar.

De gebruiksvergoeding die in rekening gebracht mag worden is afhankelijk van de verwachte levensduur van de zaak. Bij zaken met een geschatte levensduur van vijf jaar mag jaarlijks 20% van de waarde als gebruiksvergoeding berekend worden. Bij zaken met een geschatte levensduur van tien jaar bedraagt de jaarlijkse gebruiksvergoeding 10% van de waarde. Bij zaken met een geschatte levensduur van vijftien jaar bedraagt de jaarlijkse gebruiksvergoeding 6,67% van de waarde.

Over het algemeen gaat de Huurcommissie bij gevelkachels, kleine boilers, geisers en brandbeveiligingsmiddelen uit van een geschatte levensduur van tien jaar. Ditzelfde geldt voor huishoudelijke en technische apparaten en laminaat, voor zover deze zaken bestemd zijn voor één woonruimte. Bij zonnepanelen wordt een levensduur van vijftien jaar gehanteerd. De levensduur van overige roerende zaken wordt doorgaans op vijf jaar geschat.

De vastgestelde vergoeding mag voor een periode van vijf of tien jaar berekend worden. Na die periode vindt een nieuwe waardebepaling plaats. De Huurcommissie gaat doorgaans uit van een herwaardering van 60% van de

oorspronkelijke waarde. Van deze nieuwe waarde mag vervolgens weer 20% of 10% per jaar in rekening gebracht worden. Als de zaak geen waarde meer vertegenwoordigt kan de betalingsverplichting op € 0,00 gesteld worden.

10.4 HUISVUIL

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 het huisvuil binnen het complex waarvan de woonruimte deel uitmaakt

Beleid WoonInvest

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor de afvoer van huisvuil. De gemeente levert hiervoor de benodigde voorzieningen. Dit staat los van onze diensten en bewoners betalen hiervoor dan ook geen servicekosten. In enkele seniorencomplexen (ook in studentencomplexen) hebben wij gezamenlijke afvalcontainers staan. De wijkbeheerder of het schoonmaakbedrijf draagt er zorg voor dat deze op aangewezen tijden klaar gezet worden voor de ophaaldienst van de gemeente. Hiervoor betaalt de huurder geen servicekosten. Als een vuilcontainer ter beschikking wordt gesteld, wordt hiervan de huur of een gebruiksvergoeding doorberekend via de schoonmaakkosten.

Verdeelsleutel

Het legen van de gezamenlijke afvalcontainers wordt doorbelast aan onze huurders via het servicecomponent schoonmaak gemeenschappelijke ruimten. De gebruiksvergoeding van de gezamenlijke afvalcontainers/vuilcontainers willen wij gaan doorberekenen, ook via de schoonmaak gemeenschappelijke ruimtes. Wij huren geen afvalcontainers.

De gebruiksvergoeding die in rekening gebracht mag worden is afhankelijk van de verwachte levensduur van de zaak. De levensduur van overige roerende zaken wordt doorgaans op vijf jaar geschat. Bij zaken met een geschatte levensduur van vijf jaar mag jaarlijks 20% van de waarde als gebruiksvergoeding berekend worden. De vastgestelde vergoeding mag voor een periode van vijf jaar berekend worden. Na die periode vindt een nieuwe waardebeoordeling plaats. De Huurcommissie gaat doorgaans uit van een herwaardering van 60% van de oorspronkelijke waarde. Van deze nieuwe waarde mag vervolgens weer 20% per jaar in rekening gebracht worden. Als de zaak geen waarde meer vertegenwoordigt wordt de betalingsverplichting op € 0,00 gesteld.

10.5 WIJKBEHEERDER/HANDYMAN

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 door het uitlezen van de camera's en het uitzetten van het vervolg daarop
- 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 in algemene ruimten.

Beleid WoonInvest

Wij vinden goed beheer op schoon, heel en veilig van onze woningen en complexen belangrijk. Daarom hebben wij wijkbeheerders die toezicht houden op het gebruik van de woningen, de complexen en de directe woonomgeving. Bij de bepaling van het uurtarief van de wijkbeheerder volgen wij het beleid van de huurcommissie (zie hieronder bij de verdeelsleutel).

De kosten van kleine herstellingen zitten niet in het servicekostencomponent wijkbeheerder. De materiaalkosten van de lampen die door onze handyman vervangen worden inclusief het uurloon van de tijd van de vervanging en de voorrijkosten, worden doorbelast via het servicecomponent stroomkosten algemene ruimten. De overige kleine herstellingen door de handyman worden niet doorberekend aan de huurders.

Verdeelsleutel

De wijkbeheerder kan in loondienst zijn bij de verhuurder of worden ingehuurd. Er is sprake van een maximaal toegestaan uurtarief, in 2024 is dat € 40,-. De wijkbeheerder voert werkzaamheden uit die voor zowel de huurders als voor de verhuurder van belang zijn. De totale kosten mogen daarom niet volledig aan de huurders doorberekend worden. De Huurcommissie houdt in principe een verdeling aan waarbij 70% van de kosten ten laste van de huurders komt en 30% ten laste van de verhuurder. WoonInvest vraagt 70% van het gemiddelde uurloon van de wijkbeheerders (met als maximum het toegestane uurtarief) via het servicecomponent wijkbeheerder. Het vervangen van de lampen door de handyman valt onder het servicecomponent stroomkosten algemene ruimten.

10.6 SIGNAALLEVERING

Diensten in het kader van centrale opvang en doorlevering van een signaal voor radio, televisie, computer of andere elektronische apparatuur, waaronder in elk geval:

- a. het in gebruik geven van roerende elektronische apparatuur voor het opvangen en het doorleveren van het signaal
- b. het verrichten van kleine herstellingen aan de elektronische apparatuur voor het opvangen en het doorleveren van het signaal
- c. het afsluiten en het in stand houden van het abonnement voor het centraal ontvangen van het signaal ten behoeve van de huurders
- d. het ten behoeve van de huurders betalen van vastrechtkosten en gesprekskosten van een alarmtelefoon in de lift naar de meldkamer.

Beleid WoonInvest

In een aantal complexen met lift zit in de lift een alarmtelefoon om eventuele storingen door te geven. Dit is een extra service. WoonInvest draagt daarom de kosten van deze alarmering.

Verdeelsleutel

Niet van toepassing. Huurders betalen hiervoor geen servicekosten.

10.7 ELEKTRONISCHE APPARATUUR ZOALS VIDEO EN CAMERA APPARATUUR

Diensten in het kader van het gebruik van elektronische apparatuur, apparatuur voor videobewaking, voor alarmering en voor datanetwerken, waaronder in elk geval:

- a. het in gebruik geven van roerende elektronische randapparatuur
- b. het verrichten van kleine herstellingen aan de elektronische apparatuur

Beleid WoonInvest

In een aantal complexen is camerabewaking aanwezig. Het is mogelijk om een deel van de kosten in rekening te brengen bij de huurders. WoonInvest kiest er voor de kosten van camerabewaking niet door te belasten aan onze huurders. Als goed verhuurder willen wij zorgdragen voor veilige complexen.

Verdeelsleutel

Dit component wordt niet afgerekend met huurders.

10.8 VERZEKERINGEN

Hieronder valt het ten behoeve van de huurder deelnemen aan een gemeenschappelijke verzekering of het verzorgen van een gemeenschappelijk fonds. Hiermee wordt het risico van de huurder gedekt dat tot de verplichtingen van een huurder behoort.

Hieraan zijn een paar voorwaarden verbonden:

- het moet een aanwijsbaar voordeel opleveren voor de huurder;
 - Financiële verantwoordelijkheid van de huurder: De huurder is verantwoordelijk voor het onderhoud en herstel van schade, een verzekering biedt een direct financieel voordeel doordat de huurder niet zelf voor de reparatie hoeft op te draaien
 - Kostenbesparing: Met een verzekering worden de kosten van reparatie en vervangen gedekt, wat een financiële verlichting biedt voor de huurder.
 - Bescherming tegen veelvoorkomende risico's: Een verzekering is een financiële bescherming tegen onverwachte reparatie- of vervangingskosten bij schade. De kans op schade is reëel.

- Vergelijking met alternatieve kosten: Zonder verzekering kan de huurder te maken krijgen met onverwachte kosten die moeilijk te budgetteren zijn. Het nemen van een verzekering, dat relatief goedkoop is, maakt dat de huurder zich kan beschermen tegen een potentieel grote uitgave, waardoor dit een duidelijk voordeel is. Het vergelijken van de lage premie van een glasverzekering met de hoge kosten van het vervangen maakt het voordeel tastbaar.
- Gemoedsrust: Naast de financiële voordelen biedt een verzekering ook gemoedsrust, namelijk een huurder hoeft zich geen zorgen te maken over de kosten van schade wat stress vermindert;
- deze gelden mogen alleen voor het desbetreffende fonds of verzekering worden aangewend;
- en jaarlijks moet de verhuurder rekening en verantwoording afleggen.

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 en een inboedelverzekering voor in gebruik gegeven roerende zaken 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.

Beleid WoonInvest

Wij hebben een opstal (inclusief brand)-verzekering voor al onze woningen en complexen. Hierin is ook de verzekering van de gezamenlijke ruimtes opgenomen. Deze kosten zijn voor onze rekening. Huurders betalen hiervoor geen servicekosten. De inboedel is standaard niet meeverzekerd. De inboedelverzekering is een verantwoordelijkheid van de huurder. Daarnaast zijn huurders zelf aansprakelijk voor glasschade binnen- en buitenshuis. Het vervangen van een kapot raam is kostbaar. Daarom adviseren wij huurders deel te nemen aan de glasverzekering van WoonInvest. Dit is een vast bedrag, niet-afrekenbaar, en wordt jaarlijks geïndexeerd. Bij bedrijfsruimtes wordt standaard de glasverzekering in hun huurcontract opgenomen.

Verdeelsleutel

Huurders betalen per maand een vast bedrag voor de glasverzekering van € 1,24 (prijsspeil juli 2024). Jaarlijks wordt gekeken of deze bedragen toereikend of te ruim zijn (* prijspeil juli 2024). Bij bedrijfsruimtes is dit bedrag afhankelijk van het aantal ruiten, de hoogte van dit bedrag wordt bepaald door afdeling Verhuur met goedkeuring manager Wonen.

10.9 ADMINISTRATIEKOSTEN

Met administratiekosten wordt bedoeld de kosten van het verwerken van de opnamen van de meters in het overzicht, 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. Het minimumbedrag volgens de huurcommissie aan administratiekosten bedraagt € 7,50 per afrekening per woonruimte. Het maximumbedrag aan administratiekosten bedraagt € 75,00 per afrekening per woonruimte. Je mag ook administratiekosten in rekening brengen als de afrekening te laat is. Deze administratiekosten worden jaarlijks betaald via de afrekening servicekosten.

Beleid WoonInvest

WoonInvest vindt het verantwoord om kosten voor administratieve werkzaamheden bij huurders in rekening te brengen. Het betreft hier kosten die gemaakt zijn voor het opnemen en verwerken van de meterstanden en kosten die gemaakt zijn voor het opmaken en verwerken van de eindafrekening stook- en servicekosten. Wij vinden het niet verantwoord om het minimumbedrag aan te houden bij de afrekening bestaande uit niet-afrekenbare servicecomponenten. Daarom hanteren wij bij alle afrekeningen het percentage van 5%, met een maximum van €75,00 per afrekening.

Verdeelsleutel

WoonInvest hanteert bij de afrekening van de kosten ten behoeve van de algemene ruimten een percentage van 5% voor administratiekosten, conform de richtlijn die de Huurcommissie hanteert. Over de warmtelevering (gas, olie of een andere brandstof) bedraagt de maximaal toegestane administratievergoeding 1% omdat wij de meting en verdeling van deze kosten uitbesteden via Techem/Istameters. Over alle overige kostenposten bedraagt de vergoeding 5%, we hanteren niet het minimumbedrag van €7,50. Deze percentages zijn inclusief eventuele BTW.

11. TOELICHTING, BELEID EN VERDEELSLEUTEL SERVICECOMPONENT OP GROND VAN BESLUIT KLEINE HERSTELLINGEN

Hieronder vallen kleine herstellingen individuele woningen zoals onderhoud installaties binnen de woonruimte, en kleine herstellingen aan de gemeenschappelijke ruimten onder, zoals glasbewassing, schoonmaken gemeenschappelijke ruimten, tuinonderhoud, ontstoppen leidingen en rioleringen, schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen, lampen vervangen en ongediertebestrijding. Deze componenten zijn hieronder uitgewerkt.

11.1 KLEINE HERSTELLINGEN INDIVIDUELE WONINGEN

Het verrichten van kleine herstellingen die voor rekening van de huurder komen, op basis van Besluit kleine herstellingen, maar op basis van 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.

Beleid WoonInvest

WoonInvest biedt al haar huurders een serviceabonnement aan waarin een deel van de werkzaamheden die vallen onder het Besluit klein herstellingen zijn opgenomen. Huurders kunnen zich hiervoor aanmelden. Dit is geen verplichting, maar WoonInvest stimuleert dit wel. Een huurder met een verzoek tot een kleine herstelling die nog geen serviceabonnement heeft kan dat meteen afsluiten, met een minimale looptijd van één jaar. Bij huurders die geen serviceabonnement hebben, kunnen werkzaamheden verricht worden tegen kostprijs. Hiervoor ontvangen huurders een aparte nota.

Verdeelsleutel

Een huurder die een serviceabonnement heeft afgesloten betaalt hier maandelijks een vast bedrag voor. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.

11.1.1 ONDERHOUD INSTALLATIES BINNEN DE WOONRUIMTE

Sommige installaties, zoals een individuele cv-installatie of mechanische ventilatie, bevinden zich geheel binnen het woonruimtegedeelte van de huurder. De kleine herstellingen die hieraan verricht worden, kunnen aan de huurder doorberekend worden. Het moet dan wel gaan om werkzaamheden die onderhoudstechnisch eenvoudig zijn en geen specialistische kennis vereisen en waar bovendien geen noemenswaardige kosten aan verbonden zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het ontluchten en bijvullen van het water van een individuele verwarmingsinstallatie.

Dit is anders voor technische installaties die aard- en nagelvast aan het gebouw verbonden zijn. Deze maken daar onlosmakelijk deel van uit. Deze installaties vormen een bestanddeel van de woonruimte en worden dan ook als onroerend aangemerkt. Dat houdt in dat de verhuurder een onderhoudsplicht heeft voor deze installaties. De (periodieke) onderhoudskosten kunnen daarom niet als servicekosten aan de huurder doorberekend worden. Dit geldt ook voor de kosten voor het klein onderhoud en de keuringskosten.

Beleid

Het ontluchten en bijvullen van het water van een individuele verwarmingsinstallatie is onderdeel van het serviceabonnement. Mochten huurders geen serviceabonnement hebben dan belasten wij de kosten door, via een aparte nota en niet via de servicekosten. Huurders kunnen ook een serviceabonnement afsluiten met een minimale looptijd van één jaar.

Andere kosten van individuele installaties berekenen wij niet door.

Verdeelsleutel

Niet van toepassing.

11.2 KLEINE HERSTELLINGEN GEMEENSCHAPPELIJKE RUIMTEN

De in dit besluit bedoelde zaken en diensten ten behoeve van het krachtens de huurovereenkomst gegeven gebruiksrecht van gemeenschappelijke gedeelten. Hieronder valt glasbewassing, schoonmaken gemeenschappelijke ruimtes, ontstoppen rioleringen, tuinonderhoud, schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen, lampen vervangen, ongedierte bestrijding en onderhoud installaties, die hieronder uitgewerkt staan.

11.2.1 GLASBEWASSING

In het besluit kleine herstellingen is beschreven dat het wassen van bereikbare ramen voor rekening van de huurders is. Echter bij sommige complexen wordt de glasbewassing verzorgd door de verhuurder. Dit gaat bijna altijd om hoogbouw of gestapelde bouw. Dit omdat de ruiten moeilijk of helemaal niet bereikbaar zijn voor de huurder.

Beleid WoonInvest

De huurder betaalt de kosten van het wassen van moeilijk of onbereikbaar glas. WoonInvest neemt de kosten van het bereikbaar maken voor haar rekening, zoals een hoogwerker. Moeilijk of onbereikbaar glas volgens de huurcommissie zijn ramen of glasoppervlakken die zich op een zodanige hoogte of locatie bevinden dat zij voor huurders niet veilig of zonder hulpmiddelen te bereiken zijn voor schoonmaak. Bijvoorbeeld de buitenkant van glas van hoge verdiepingen of ramen die alleen toegankelijk zijn met behulp van ladders of speciale schoonmaakapparatuur.

Verdeelsleutel

De werkelijke kosten van de glasbewassing worden gelijkmatig verdeeld over alle woningen behorende bij dit glas (meestal het hele complex). Iedere woning betaalt zijn deel. De kosten van de hoogwerker zijn voor rekening van WoonInvest. WoonInvest specificeert deze kosten. Als de verhuurder de totale kosten niet kan specificeren, gaat de Huurcommissie uit van een verdeling waarbij 2/3e deel wordt aangemerkt als de kosten voor het bereikbaar maken van de ruiten en 1/3e deel als de arbeidskosten.

11.2.2 SCHOONMAKEN GEMEENSCHAPPELIJKE RUIMTES

Het schoonmaken van algemene ruimtes waaronder bijvoorbeeld de entree en lift is, op grond van het besluit kleine herstellingen een verantwoordelijkheid van de bewoners.

Beleid WoonInvest

In veel gevallen laten wij deze werkzaamheden namens de bewoners uitvoeren en brengen we de kosten bij de huurders in rekening. Huurders betalen hiervoor maandelijks een voorschot dat jaarlijks voor 1 juli afgerekend wordt met de huurders.

Wij willen dit actief stimuleren onder bewoners. Indien bewoners hier belangstelling voor hebben dient minimaal 70% van de bewoners akkoord te gaan met het voorgestelde schoonmaakpakket en de daarbij behorende servicekosten. Dit akkoord van 70% van onze huurders geldt voor een zo'n klein mogelijke eenheid, zoals per portiek. Wij wijzen de huurders erop dat zij zelf schoon moeten maken als de 70% niet gehaald wordt, en handhaven hierop. Ook kunnen wij bij woningen die muteren een plus/min opvoeren. De nieuwe huurders betalen nog niet voor schoonmaak, totdat 70% van de bewoners deze plus/min component hebben of eerder dan al langer zittende huurders akkoord gaan en in totaal 70% van de bewoners van (een deel van) het woongebouw (kan op portiekniveau) akkoord zijn.

Tussentijdse opdrachten om (grof)vuil uit algemene ruimtes schoon te maken of weg te halen kunnen op het schoonmaak algemene ruimte servicecomponent geboekt worden, en tellen mee op de afrekening. Het is belangrijk om dit (regelmatig) te communiceren naar huurders, zodat zij dit weten.

Op dit moment (2024) hebben wij het component onderhoud brandgang bij één complex, voor alleen de begane grond woningen aan deze brandgang. De schoonmaker maakt hier eens per kwartaal schoon. Dit komt omdat er eigenaren tussen wonen, die ook betalen voor deze brandgang. Het beleid is zo min mogelijk uitzonderingen, dus als het eigendom verandert dan dit component opnemen in het component schoonmaken gemeenschappelijke ruimtes.

Als het onderhoud van gemeenschappelijke ruimtes bestaat uit een onderdeel schoonmaak (door de schoonmaker) en een onderdeel groenonderhoud (door de hovenier), hanteren wij twee verschillende servicecomponenten. Eén schoonmaak gemeenschappelijke ruimtes en één tuinonderhoud.

De contracten van de schoonmaakpakketten vallen onder verantwoordelijkheid van afdeling Vastgoed in opdracht van afdeling Wonen.

Verdeelsleutel WoonInvest

De kosten van de schoonmaak worden gelijkmatig verdeeld over alle woningen behorende bij deze gemeenschappelijke ruimte (meestal het hele complex). Tussentijdse opdrachten worden geboekt op het component en tellen mee met de afrekening. De onderhoudskosten brandgang worden verdeeld over de woningen die aan de brandgang zitten, inclusief de woningen van de eigenaren.

11.2.3 TUINONDERHOUD

Bij veel woningen hoort een tuin met tuinafscheiding (heg/haag/schutting). Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van deze tuin, inclusief de tuinafscheiding. Bij complexen met een gezamenlijke tuin die een duidelijk besloten karakter hebben (binnentuin, terrein wat afgesloten is) zijn huurders ook zelf verantwoordelijk voor het onderhoud. Als de groenvoorziening een openbaar karakter heeft, blijven de onderhoudskosten voor rekening van de verhuurder.

Beleid WoonInvest

Wij vinden het belangrijk dat ook de omgeving van ons bezit er netjes uit ziet. Indien huurders hun woonomgeving niet netjes kunnen houden of hier geen tijd in willen steken, voeren wij het onderhoud uit en berekenen we de kosten door aan alle bewoners.

Ons beleid is om zoveel mogelijk 'kijktuinen' om te zetten naar een bereikbare tuin, zodat we het onderhoud van deze tuinen ook kunnen doorbelasten naar de huurders. Bij tuinen met een openbaar karakter (grasveld/publiek plantsoen) nemen wij het onderhoud en de kosten hiervan geheel voor onze rekening. Huurders betalen in dat geval geen servicekosten. Hierbij kijken wij wel of een besloten karakter beter past bij het gebruik en onderhoud van de tuin. In principe willen wij zo min mogelijk tuinen met openbaar karakter. Hierbij kunnen afscheidingen als hekken, bosschages en verbodsbordjes een rol spelen. Door het aanbrengen hiervan krijgt de tuin geen openbaar karakter meer, en kunnen de tuinonderhoudskosten doorberekend worden aan onze huurders als 70% hiermee akkoord is.

Lukt het niet om 70% te halen, wijzen wij de huurders op het zelf onderhouden van de tuin, en voeren wij een plus/min component op bij muterende woningen.

Tuinonderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van afdeling Wonen. Contracten met tuinonderhoud partijen vallen onder verantwoordelijkheid van afdeling Vastgoed.

Op dit moment (2024) hebben wij het component Volkstuin bij twee complexen, voor alleen de begane grond woningen. Het beleid is zo min mogelijk uitzonderingen, dus als de toegang per woning tot de tuin die bij die woning hoort geregeld is wordt bij mutatie de tuin opgenomen in de WWS-punten en dus in de huur. En niet meer via een aparte servicecomponent.

Daarnaast hebben we (2024) een component tuinonderhoud bij één complex, waarbij het gaat om het onderhoud van het algemene binnenterrein. En hebben wij een component kosten algemene binnenruimte bij één complex, waarbij het ook gaat om het onderhoud van het algemene binnenterrein. Wij hernoemen dit component naar tuinonderhoud, zodat duidelijk is dat het om onderhoud van het groen gaat dat door een hovenier gebeurt. Omdat het gaat om een gemeenschappelijke ruimte mogen wij dit niet opnemen in de huurprijs van de woning, dus zal het component tuinonderhoud blijven bestaan.

Als het onderhoud van gemeenschappelijke ruimtes bestaat uit een onderdeel schoonmaak (door de schoonmaker) en een onderdeel groenonderhoud (door de hovenier), hanteren wij twee verschillende servicecomponenten. Eén schoonmaak gemeenschappelijke ruimtes en één tuinonderhoud.

De contracten van het tuinonderhoud vallen onder verantwoordelijkheid van afdeling Vastgoed in opdracht van afdeling Wonen.

Verdeelsleutel

De onderhoudskosten kunnen alleen aan de huurder doorberekend worden als hij het exclusieve gebruiksrecht van de groenvoorziening heeft. De werkelijke kosten van tuinonderhoud worden gelijkmatig verdeeld over alle woningen behorende bij die tuin.

Bij een 'kijktuin' kan de huurder de tuin slechts zien, maar is het niet mogelijk deze te betreden. Vanwege deze onbereikbaarheid is het voor de huurder niet mogelijk onderhoud uit te voeren. Als wij het tuinonderhoud laten

uitvoeren, nemen wij dit in dat geval niet over van de huurder, die immers deze mogelijkheid niet heeft. Om deze reden kunnen de onderhoudskosten van een kijktuin niet aan de huurder doorberekend worden.

11.2.4 ONTSTOPPEN LEIDINGEN EN RIOLERINGEN

In het Besluit kleine herstellingen is aangegeven dat het ontstoppen van leidingen en rioleringen de verantwoordelijkheid is van huurders. Het betreft hier het schoonhouden en zo nodig ontstoppen van het binnen riool tot aan het aansluitpunt vanuit het woonruimtegedeelte op het gemeenteriool, voor zover dit bereikbaar is voor de huurder.

De kosten van deze schoonmaak- en ontstoppingswerkzaamheden kunnen alleen aan de huurder doorberekend worden, als de leidingen en rioleringen zich in of aan de woonruimte bevinden en voor de huurder bereikbaar zijn. Het gaat hierbij om de leidingen en rioleringen vanuit de woonruimte tot aan de aansluiting op het gemeente- of hoofdriool. Als er sprake is van leidingen en rioleringen voor meerdere zelfstandige woonruimten blijven de kosten voor de verhuurder. Als de werkzaamheden het gevolg zijn van een technisch gebrek blijven de kosten voor rekening van de verhuurder.

Beleid WoonInvest

Wij bieden onze huurders de mogelijkheid om lid te worden van het rioolabonnement, dit zullen wij warm aanbevelen.

Verdeelsleutel

Voor het rioolabonnement betaalt de huurder een vast bedrag per maand van € 1,60 (prijspeil 2024). Deze kosten worden niet jaarlijks afgerekend, wel geïndexeerd. Bij een onstoppingscontract – zoals een rioolabonnement - gaat het om zowel individuele, als om gemeenschappelijke leidingen en rioleringen. Wij hebben een onderhoudsplicht voor de gemeenschappelijke gedeelten, zodat niet het volledige bedrag aan de huurder doorberekend kan worden. De Huurcommissie gaat in die gevallen uit van een verdeling waarbij 50% van de kosten van het onderhoudscontract aan de huurder wordt doorberekend en 50% voor rekening van de verhuurder blijft.

11.2.5 SCHOORSTEENVEGEN EN REINIGEN VENTILATIEKANALEN (Bbkh, onder m)

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 alleen als de schoorsteen of het kanaal voor de huurder bereikbaar is. Het jaarlijks vegen van de schoorsteen van WoonInvest is niet noodzakelijk, dit hoeft alleen als het kanaal gebruikt wordt voor het afvoeren van rookgassen van installaties die met hout, olie of kolen gestookt worden (wat niet van toepassing is op het bezit van WoonInvest).

Beleid

WoonInvest reinigt (nog) geen schoorstenen, wel ventilatiekanalen. Deze kosten mogen wij niet doorberekenen, omdat deze kanalen (en schoorstenen) onbereikbaar zijn voor de huurder.

Verdeelsleutel

Niet van toepassing.

11.2.6 LAMPEN VERVANGEN

Het vervangen van lampen is een kleine herstelling die de huurder moet uitvoeren. Als de verhuurder deze werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren, mogen bepaalde kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden. Zie ook alinea 17. Wijkbeheerder/Handyman, waarbij de handyman de werkzaamheden heeft van onder andere lampen vervangen.

Aan de huurder kunnen de kosten voor het gering en dagelijks onderhoud doorberekend worden. Het gaat hierbij om het vervangen van lampen, tl-buizen en tl-starters en het verrichten van reparaties aan kapjes en schakelaars. Voor rekening van de verhuurder blijven de kosten voor het vervangen van armaturen, het vernieuwen van (delen van) de installatie, reparaties aan de installatie en schade veroorzaakt door vandalisme.

Beleid

De materiaalkosten van de lampen zelf (niet de armaturen en (delen) van de installaties) en starters die door onze handyman (of aannemer) vervangen worden (er is geen sprake van vandalisme) inclusief het uurloon van de tijd van de vervanging en de voorrijkosten, worden doorbelast via het servicecomponent stroomkosten algemene ruimten.

Verdeelsleutel

Binnen het servicecomponent stroomkosten algemene ruimten vallen ook de materiaalkosten, de voorrijkosten, het uurloon van de tijd van de vervanging van het vervangen van lampen zelf (niet de armaturen en (delen) van de installaties) en de starters.

11.2.7 ONGEDIERTEBESTRIJDING

Het bestrijden van ongedierte is een kleine herstelling die de huurder moet uitvoeren, tenzij dit het gevolg is van een bouwkundige situatie. Als de verhuurder deze werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren, mogen de kosten hiervan aan de huurder doorberekend worden. De Huurcommissie gaat er in beginsel vanuit dat de kosten van de ongediertebestrijding voor rekening van de huurder zijn. Als de huurder van mening is dat het ongedierte het gevolg is van een bouwkundige situatie en dat de kosten voor de bestrijding ervan voor rekening van de verhuurder moeten komen, dan is het aan de huurder dit aannemelijk te maken.

Beleid

Via een reparatieverzoek kunnen huurders de ongediertebestrijding laten uitvoeren door ons, WoonInvest belast deze kosten door aan de huurder. Is er sprake van ongediertebestrijding in de algemene ruimte, dan belast WoonInvest deze kosten door via het servicecomponent schoonmaak gemeenschappelijke ruimte en worden deze kosten gelijkmatig verdeeld over de woningen behorende bij deze gemeenschappelijke ruimte. WoonInvest gaat er, net als de huurcommissie, vanuit dat er ongedierte is zonder sprake van het gevolg van een bouwkundige situatie. Als de huurder aannemelijk heeft gemaakt dat er sprake is van ongedierte door een bouwkundige situatie dan pas betalen wij de kosten van ongediertebestrijding. De huurder moet hiervoor een rapport (bouwkundig en van ongedierte bestrijder) aanleveren plus bewijs dat het ongedierteprobleem begon met het bouwkundige probleem (of schade dat niet veroorzaakt is door de huurder zelf), of een huurcommissiezaak hierover gewonnen hebben.

Verdeelsleutel

De werkelijke kosten van de ongediertebestrijding in de algemene ruimte worden gelijkmatig verdeeld over alle woningen behorend bij die algemene ruimte, en zit in de component schoonmaak gemeenschappelijke ruimte.