

# Uw servicekosten

## UW SERVICEKOSTEN. VOOR EXTRA WOONGEMAK.

### Een woonarrangement kiezen

ZVH vindt het belangrijk dat u comfortabel woont. Natuurlijk heeft u daar uw eigen ideeën over. Wij hebben een uitgebreid pakket van producten en diensten ontwikkeld, waaruit u een 'woonarrangement' kunt kiezen dat helemaal aan uw wensen en voorkeuren voldoet. Daar betaalt u naast de huur een extra bedrag voor: de servicekosten.

#### • Complexgebonden services

Diensten die u samen met alle huurders van uw complex afneemt: onder meer de elektra van verlichting in de algemene ruimten, schoonmaak van de trappenhuisen, collectieve verwarming of de diensten van een huismeester. Het niveau van deze dienstverlening - en dus van de kosten - bepalen we met elkaar. Een kwestie van overleg tussen uw bewonersvertegenwoordiging en ZVH. Ook kan het zijn dat wij bij een complex extra diensten aanbieden, omdat de woningen daar bijvoorbeeld speciaal voor ouderen zijn bedoeld.

#### • Woninggebonden services

Producten en diensten die speciaal voor uw woning van toepassing zijn, zoals een luxe keuken, parkeerplaats of inbraakalarm. U kunt zelf voor deze services kiezen.

#### • Huurdergebonden services

Producten en diensten die wij u aanbieden, onafhankelijk van de woning. Zij zijn toegespitst op uw persoonlijke situatie: een verzekeringspakket, rookmelder of een bijzondere huurbetalingsafpraak.

### Vaste prijzen

We proberen zoveel mogelijk kosten van producten en diensten vast te leggen in de huurovereenkomst. Dit betekent dat u maandelijks een vooraf vastgesteld bedrag betaalt. Ook spreken we met u af of de prijs wel of niet jaarlijks wordt bijgesteld aan de hand van prijsontwikkelingen of inflatiecijfers. Zo weet u waar u aan toe bent.

### Flexibele prijzen

Maar een zekere mate van onzekerheid blijft altijd bestaan. Niet alle servicekosten zijn van tevoren te berekenen. Neem de stookkosten. In complexen waar meerdere woningen zijn aangesloten op één verwarmingsinstallatie, verzorgt ZVH de betaling aan het energiebedrijf. Gasprijsontwikkelingen of stookgedrag kunnen jaarlijks de kosten sterk beïnvloeden. Daarom betaalt u voor dit soort diensten per maand een voorschot, tegelijk met uw huur. Aan het eind van het jaar vergelijken wij de werkelijke kosten met de door u betaalde voorschotten en rekenen het verschil met u af.

De meeste mensen kennen deze methode wel. Nadeel is: u weet vooraf nooit exact wat u uiteindelijk moet betalen. Wij proberen bijbetalingen voor u zoveel mogelijk te voorkomen. De hoogte van het voorschot stellen wij daarom jaarlijks bij (omhoog of omlaag) op grond van te verwachten prijsontwikkeling.

### Soorten servicekosten

Woonwensen veranderen onder invloed van de tijd. ZVH houdt de vinger aan de pols en blijft het serviceaanbod constant vernieuwen en uitbreiden. In het algemeen zijn de volgende categorieën te onderscheiden.

#### • Standaard services

Diensten en leveringen die standaard bij uw huis horen. De kosten daarvan zijn verwerkt in de kale huurprijs. Daar ziet u dus niets van. Denk bijvoorbeeld aan het schilderen van de kozijnen, het verhelpen van storingen of de dienstverlening van onze woonadviseurs.

**ZVH** geeft kleur aan wonen

## Wat is wat?

In de huurovereenkomst nemen we ook op hoe een dienst of product vergoed wordt: via een vaste bijdrage of een voorschot. Bij sommige producten kunt u daar zelf een keuze in maken. In onderstaand schema ziet u welke services in ieder geval middels voorschotten in rekening worden gebracht.

Te verrekenen servicekosten	Wat valt daaronder?	Waaruit bestaan de kosten?
Energie en water	Stookkosten, elektriciteit en water.	De daadwerkelijke kosten van het verbruik voor de gemeenschappelijke ruimten, verdeeld volgens bepaalde afspraken over het aantal verhuureenheden per complex. De kosten worden afgeleid van de rekeningen die ZVH ontvangt van leveranciers zoals het energiebedrijf of het waterbedrijf.
Huismeester	Kosten van de huismeester (o.a. salaris, huisvesting en materialen).	Afhankelijk van het takenpakket en de afspraken die met de bewonerscommissie zijn gemaakt, zijn deze kosten voor rekening van de huurder of voor ZVH. In de meeste gevallen betalen ZVH en huurders ieder de helft. De kosten bestaan uit salaris plus alle kosten die nodig zijn om het werk te kunnen doen zoals de huur en het gebruik van een kantoorje en kantoorartikelen.
Schoonmaak	Schoonmaakkosten van algemene ruimten of glasbewassing van de ramen van trappenhuis of portiek.	Met een schoonmaakbedrijf en de bewonersvertegenwoordiging wordt een schoonmaakprogramma afgesproken. De kosten die het schoonmaakbedrijf bij ZVH in rekening brengt, worden in de meeste gevallen volledig verdeeld over het aantal verhuureenheden.
Administratie	Administratiekosten van de overeengekomen leveringen en diensten.	ZVH brengt nooit meer dan 5% van de totale kosten in rekening. Veelal valt de administratie onder de standaard service die wij verlenen.

## Jaarlijkse afrekening

De jaarlijkse afrekening van de servicekosten waarvoor u voorschotten heeft betaald, ontvangt u altijd vóór 1 juli van het daaropvolgende jaar. Verhuist u tussentijds, dan ontvangt u de afrekening op het nieuwe adres.

De jaarlijkse afrekening bespreken we altijd vooraf met de bewonersvertegenwoordiging van uw complex. Soms volgt uit dit overleg een aanpassing van het diensten- en productenpakket. Dit kan ook gevolgen hebben voor de jaarlijkse kosten. Als nieuwe diensten worden aangeboden of als de gewenste aanpassingen meer dan 10 procent prijsverschil betekenen, wordt dit altijd eerst aan de huurders voorgelegd. Alleen als een meerderheid van de huurders de veranderingen goedkeurt, worden zij doorgevoerd. Vervolgens zijn wel alle huurders van dat complex verplicht de extra kosten te betalen.

## Bezwaar maken

Wanneer u het niet eens bent met de berekening van de servicekosten, dan kunt u dat altijd kenbaar maken aan ZVH. Wij zullen uw bezwaren zorgvuldig behandelen. Als blijkt dat wij u teveel in rekening hebben gebracht, wordt dit verrekend. Bent u over het oordeel van ZVH niet tevreden, dan staat het u vrij de Huurcommissie in te schakelen (binnen een termijn van twee kalenderjaren). Dat moet schriftelijk gebeuren: het klachtenformulier is op te vragen via tel. (0800) 488 72 43. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend, tenzij één van beide partijen binnen twee maanden de rechter inschakelt. De Huurcommissie vraagt voor de procedure aan beide partijen een (bescheiden) bijdrage.

De wettelijke regels rond het verlenen van services door een woningcorporatie zijn vastgelegd in de Huurprijzenwet. Voor meer informatie hierover kunt u terecht op de website van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM): [www.vrom.nl](http://www.vrom.nl) of bij de Huurcommissie.

## Informatie

Voor meer informatie of voor het maken van een afspraak kunt u zich wenden tot een van onze woonadviseurs. Wij helpen u graag verder. Wij zijn telefonisch bereikbaar op 075 - 681 17 11. Of kom langs bij het Wooncentrum aan Peperstraat 86 (openingstijden van 9.00 tot 17.30 uur). Ook kunt u kijken op [www.zvh.nl](http://www.zvh.nl).



Woningcorporatie ZVH  
Peperstraat 86  
1502 AK Zaandam  
Tel : 075 - 681 17 11  
(bereikbaar van 8:30 uur tot 17:30 uur)  
Fax : 075 - 681 17 10  
E-mail: [info@zvh.nl](mailto:info@zvh.nl)  
Internet: [www.zvh.nl](http://www.zvh.nl) of [www.WoonRegio.nl](http://www.WoonRegio.nl)



Wooncentrum  
Peperstraat 86  
1502 AK Zaandam  
Internet: [www.WoonRegio.nl](http://www.WoonRegio.nl)  
E-mail: [info@WoonRegio.nl](mailto:info@WoonRegio.nl)

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

