



## Servicekosten-procedure

### Ter informatie voor huurders: toelichting van de Huurdersraad

Deze servicekostenprocedure is afgesloten tussen Vestia (corporatie) en de Huurdersraad Vestia (onafhankelijke huurdersorganisatie van en voor Vestia-huurders in de zin van de Wet op het overleg huurders verhuurder). De Huurdersraad heeft onder andere als doel het afsluiten van procedures met Vestia die het werk van bewonerscommissies mogelijk en/of gemakkelijker maakt.

Huurders en bewonerscommissies komen dezelfde rechten toe; als er geen bewonerscommissie in uw pand is, kan u uw servicekostenafrekening ook controleren.

De procedure wordt geëvalueerd en daarom helpt het als u uw ervaring en mening met ons deelt. Doe dit door te mailen naar [info@huurdersraadvestia.nl](mailto:info@huurdersraadvestia.nl) ovv "Servicekosten ervaring". Ook uw vragen kunt u zo stellen. De Huurdersraad zal scholingen en uitleg organiseren over servicekosten voor huurders. Voor informatie en aanmelden ga naar [www.huurdersraadvestia.nl/servicekosten](http://www.huurdersraadvestia.nl/servicekosten).

---

### Stappenplan

Stap	Beschrijving
1	Team servicekosten stelt per 1 januari van elk jaar een planning op van de afrekeningen servicekosten per complex en bespreekt deze planning met de experts servicekosten per vestiging.
2	<b>Complexe afrekeningen</b> Team servicekosten bepaalt per jaar aan het eind van het derde kwartaal, in overleg met de experts per vestiging, welke complexen een hoge complexiteit kennen en bepaalt in overleg de geplande afrekendatum, zodat de experts servicekosten deze afrekeningen vooraf uitgebreid met een bewonerscommissie kunnen bespreken.  <b>Voor de niet-complexe afrekeningen geldt:</b> Na het opstellen van de afrekening heeft de expert max.1 week om de afrekening en het nieuwe voorschotbedrag te beoordelen en heeft de bewonerscommissie max. 2 weken om de afrekening vooraf in te zien. Na de 2 weken inzage van de bewonerscommissie wordt de afrekening naar de bewoners verzonden. Dit geldt ook als er nog verschil van inzicht bestaat tussen Vestia en de bewonerscommissie. Eventuele aanpassingen op de afrekening na het versturen van de afrekening met de bewoners worden met de bewoners verrekend.
3.	<b>Nieuwe voorschotbedragen</b> Op basis van de afrekening stelt Vestia een (herzien) voorschotbedrag voor, dat

	<p>beoogt bij de volgende afrekenperiode zo veel mogelijk aansluit bij de reële kosten. De experts agenderen op hun initiatief minimaal eenmaal per jaar de servicekosten voor overleg met een complexcommissie. Hier komen in ieder geval de door Vestia voorgestelde voorschotbedragen ter instemming aan de orde, daarbij zullen ook alle niet-financiële thema's aan de orde komen: de inhoud van de verleende dienst, de kwaliteit van de dienstverlening en nieuwe wensen van bewoners. Op individueel huurdersniveau kan een huurder een aangepast voorschot verzoeken (alleen van toepassing op stookkosten indien individueel bemeterd).</p>
5.	<p>Overleggen tussen Vestia en complexcommissies of bewonersplatforms zullen niet leiden tot vertraging in het versturen van de afrekeningen aan individuele huurders (wettelijke verplichting is voor 1 juli afrekenen).</p>

## Communicatie

### Afrekening service- en/of stookkosten niet gereed voor 1 juli

Vestia communiceert in de 2<sup>e</sup> helft van juni in de betreffende complexen dat de afrekening niet voor 1 juli gereed is en geeft aan wanneer het complex wordt afgerekend. Dit is een inschatting van 3<sup>e</sup> of 4<sup>e</sup> kwartaal van het betreffende jaar. De communicatie in 2015 is d.m.v. een brief, vanaf 2016 is deze communicatie via de website.

Indien de afrekening niet gereed is, worden de door Vestia voorgestelde voorschotbedragen gebaseerd op het voorgaande boekjaar bij wijze van pragmatische oplossing. De voorschotbedragen worden in elk geval overlegd met de complexcommissie ter instemming. Deze werkwijze wordt in ieder geval toegepast op de afrekening 2015 en hierna geëvalueerd.

### Afrekening service- en/of stookkosten niet gereed voor 30 september

Vestia communiceert in de 2<sup>e</sup> helft van september dat de afrekening niet gereed is en geeft een nieuwe inschatting wanneer het complex wordt afgerekend. De communicatie in 2015 is d.m.v. een brief, vanaf 2016 is deze communicatie via de website.

### Glasverzekering en ontstoppen

Vestia communiceert via de website over de totaal ontvangen voorschotbedragen per jaar, de totale kosten per jaar, het resultaat van het afgelopen jaar en de berekening van het nieuwe voorschotbedrag.

### Inzage afrekening service- en/of stookkosten

Vestia geeft voor alle complexen achteraf inzage in de kosten en de opbrengsten. Kostenopstellingen en facturen worden gemaild. Vestia maakt geen afdrucken op papier. Als richtlijn wordt gehanteerd dat van servicekosten, bijv. schoonmaken en tuinonderhoud, indien periodieke facturen identiek zijn, één factuur wordt gemaild. Bij de kosten voor stroomverbruik en gas worden de jaarnota's gemaild. Indien er grote twijfel is over de facturatie bij identieke facturen of over de voorschotbedragen van stroomverbruik en het gasverbruik, dan worden alle identieke facturen en de betaalde voorschotbedragen van stroomverbruik en gas gemaild.

Inzage in totaal overzichten en individuele afrekeningen stookkosten zijn inzichtelijk. Deze worden gemaild of zijn op de vestigingen ter inzage. Het verzoek is om met de individuele afrekeningen stookkosten vertrouwelijk om te gaan.