**Servicekosten**  **Tekst: juni 2025**

Afgelopen jaar is er veel te doen geweest over de afrekening van de servicekosten over het jaar 2023. Het begon er mee dat Bo-Ex veel te hoge servicekosten in rekening gebracht. Ondanks dat zij hierop door het bestuur van HNW op gewezen waren, heeft Bo-Ex een foute afrekening naar de bewoners gestuurd.

Omdat er onder de bewoners veel onrust was ontstaan over de afrekening van de servicekosten, heeft het bestuur besloten om een uitgebreide uitleg te geven over het proces van de afrekening van de servicekosten en de rol van het bestuur van HNW hierbij.

**Wat zijn servicekosten**

Dat zijn kosten die de verhuurder (Bo-Ex) naast de huurprijs in rekening brengt voor diensten en services die aan de huurder worden geleverd krachtens de huurovereenkomst.

Die diensten en services worden meestal in een bijlage bij de huurovereenkomst opgesomd en er wordt in de huurovereenkomst naar verwezen.

De servicekosten staan in een wettelijke regeling, het ‘*Besluit servicekosten’* en in diverse artikelen van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De belangrijkste regels zijn:

* Servicekosten mogen alleen in rekening gebracht worden als ze zijn overeengekomen
* Aanpassing van het servicepakket mag alleen met instemming van tenminste 70% van de huurders
* De verhuurder mag via de servicekosten geen werkzaamheden doorberekenen die tot de plichten als verhuurder behoren
* De verhuurder mag alleen de werkelijk gemaakte en redelijke kosten in rekening brengen. Daarbij maakt het niet uit of je een sociale huurwoning huurt of een woning in de vrije sector

Servicekosten die de Bo-Ex in onze complex in rekening brengt zijn:

* Schoonmaakkosten
* Glasbewassing (glazenwasser)
* Elektra en verlichting in portieken en het gangpad
* Ontstoppingsbijdrage (Rioolfonds)
* Glasbreuk (Glasfonds)
* Zonnepanelen
* Serviceabonnement

**Afrekening servicekosten**

Servicekosten worden maandelijks bij wijze van een *voorschot* in rekening gebracht, samen met de (kale) huur. De servicekosten die hierboven genoemd zijn, zijn te verdelen in 3 groepen:

* Kosten die jaarlijks worden *afgerekend* (Schoonmaak, glazenwasser, elektra)
* Fondsen (Riool, Glas)
* Gebruiksvergoeding (Zonnepanelen)

De verhuurder is wettelijk verplicht na afloop van het (boek)jaar aan elke huurder een overzicht te verstrekken van de gemaakte servicekosten en wel vóór 1 juli van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarop de afrekening betrekking heeft.

Voor de servicekosten die worden *afgerekend* betekent het dat de betaalde voorschotten worden verrekend met de werkelijk gemaakte kosten. Je moet dan eventueel bijbetalen of je krijgt geld terug.

De fondsen en gebruiksvergoedingen worden niet afgerekend. In een volgende periode (jaar) zou de bijdrage aan een fonds wel verhoogd of eventueel verlaagd kunnen worden. Een gebruiksvergoeding is in het algemeen gebaseerd op de aanschafprijs en de verwachte levensduur van het ‘roerend goed’ (zonnepaneel) en ligt daarom meestal voor langere tijd vast.

**De rol van HNW**

Als bewonersvereniging heeft HNW op grond van de Overlegwet een drietal rechten:

* Recht op informatie
* Recht op overleg
* Recht op advies

Elk jaar (vóór 1 juli) geeft Bo-Ex HNW vooraf inzage in de servicekosten die worden afgerekend. In het verleden werd ook de stand van zaken van de fondsen gegeven, maar sinds een aantal jaren gebeurt dat niet meer.

Naast een samenvatting van de werkelijke servicekosten en een vergelijking van die kosten ten opzichte van het jaar daarvoor, verstrekt Bo-Ex ook specificaties van de servicekosten in de vorm van facturen, werkopdrachten en uitdraaien uit de eigen administratie.

HNW toetst de overzichten van Bo-Ex aan de meegestuurde specificaties en aan de kosten ten opzichte van het voorgaande jaar, vraagt aanvullende gegevens op waar nodig en bewaakt de afspraak die gemaakt is over het stroomverbruik van het bestuursgebouwtje Rembrandtkade 59a. Als alles nagerekend is en eventuele fouten of onduidelijkheden uit de weg zijn geruimd, volgt normaal gesproken vanuit HNW een ‘verklaring van geen bezwaar’ in de vorm van een E-mail richting wijkconsulent van Bo-Ex.

Het is van belang te weten dat **elke huurder** recht heeft op inzage in de afrekening van de servicekosten en daartegen eventueel ook bezwaar kan maken. HNW en Bo-Ex maken géén afspraken over de inhoud van het servicepakket en de hoogte van de kosten van dat pakket. Over de kwaliteit van de dienstverlening is HNW geregeld in gesprek met Bo-Ex, maar dat staat los van de kosten en de afrekening ervan.

**Afrekening in de praktijk**

We behandelen hier alleen de hoofdlijnen. Voor klachten over de dienstverlening en veel vragen over servicekosten moet je in eerste instantie bij de verhuurder zijn. HNW is uiteraard voor advies en nadere toelichting bereikbaar via bestuur@hetnieuwewoonhuis.nl of via een briefje op Rembrandtkade 59a.

De kosten die Bo-Ex maakt voor de services worden aan de huurders doorbelast inclusief BTW (9% of 21%). Voor het maken van de afrekening van de servicekosten rekent Bo-Ex aan de huurders de toegestane maximale opslag van 5% door als ‘administratiekosten’.

Administratief zijn onze woningen gesplitst in 2 clusters (575 = Albert Neuhuijsstraat en 576 = Rembrandtkade). Aan de Albert Neuhuijsstraat zijn 6 portieken oftewel 36 woningen en op de Rembrandtkade 8 portieken oftewel 48 woningen. Totaal zijn er 84 woningen, al dan niet in bewoonde staat.

We geven een rekenvoorbeeld aan de hand van de afrekening over **2023**:

De schoonmaakkosten voor de Rembrandtkade waren **12.534** euro en voor de Albert Neuhuijsstraat **9.400** euro.

Een bewoner aan de Rembrandtkade betaalt (op jaarbasis) dan 1/48 deel = **261,12** en een bewoner aan de Albert Neuhuijsstraat 1/36 deel = eveneens **261,12**. Iemand die niet het hele jaar in de woning heeft gewoond betaalt de kosten naar rato van de woonduur. De kosten worden verrekend met de betaalde voorschotten in 2023. Die voorschotten zitten in het bedrag dat je maandelijks aan de Bo-Ex overmaakt. Het saldo kosten minus voorschotten moet je bijbetalen of krijg je terug.

Servicekosten die gemaakt zijn voor een leegstaande woning mogen niet aan de ‘zittende’ huurders in rekening worden gebracht en zijn dus voor rekening van Bo-Ex. Uit het voorbeeld hierboven blijkt dat ook: je betaalt 1/36 (Albert Neuhuijsstraat) of 1/48 deel (Rembrandtkade) van de kosten, niet méér.

Met de servicekosten van elektra (verlichting portieken en brandgang, stroom voor de poorten en vervangen van de lampen) is iets bijzonders aan de hand.

In de huurovereenkomsten **tot 2008** is elektra niet opgenomen in de opsomming van de diensten waarvoor servicekosten moeten worden betaald. Na 2009 is dit door Bo-Ex aangepast en is elektra wél opgenomen in de lijst van services bij nieuwe huurcontracten. De situatie in ons complex is nu (met de afrekening over 2023) dat ongeveer de helft van de bewoners wél en de helft niet voor elektra betaalt via de servicekosten. De Bo-Ex mag de misgelopen stroomkosten niet verhalen op de bewoners die wel betalen voor de elektra. Bo-Ex betaalt die kosten dus zelf. In de toekomst betalen alle (nieuwe) bewoners voor stroom via de servicekosten. Bo-Ex noemt dat ‘ingroei’.

Voor de kosten van elektra + verlichting gaat de berekening iets anders, aangezien er sinds eind 2021 nog maar 1 stroommeter voor alle collectieve stroom is en dus maar 1 factuur voor de kosten van elektra. De totale kosten voor stroom + verlichting (inclusief BTW en 5% opslag) worden eerst gesplitst. 48/84 deel van het totaal is voor de bewoners op de Rembrandtkade en 36/84 deel is voor bewoners die op de Albert Neuhuijsstraat wonen.

Dit betekent dus dat ná de verdeling van de totale stroom- en verlichtingskosten over de 2 clusters, Bo-Ex vervolgens bepaalt aan hoeveel huurders (ingroei) de kosten kunnen worden doorbelast. Zijn dat bijvoorbeeld 25 van de 48 woningen van de Rembrandtkade dan zijn de kosten voor die huurders dus 25/48 deel van het totaal en betalen die huurders van de Rembrandtkade 1/25 deel daarvan. Uiteindelijk betaalt elke bewoner die krachtens de huurovereenkomst servicekosten verschuldigd is voor elektra 1/48 deel (Rembrandtkade) of 1/36 deel (Albert Neuhuijsstraat) van de totale kosten per cluster, net als in het voorbeeld van de schoonmaak.

**Voorschotten en het aanpassen daarvan**

Nadat de servicekosten van een bepaald jaar zijn afgerekend, kunnen ook de nieuwe voorschotten worden vastgesteld, bijvoorbeeld vanwege een te verwachten prijsstijging. Zo wordt voorkomen dat je in die situatie bij de volgende afrekening veel moet bijbetalen. Een nieuw voorschotbedrag mag slechts 1x per jaar worden vastgesteld.

**Wat er misging bij de afrekening over 2023**

De afrekening over 2023 is ernstig vertraagd doordat de energiemaatschappij ‘spookfacturen’ van elektra aan de Bo-Ex stuurde, die op de huurders werden verhaald.

Die facturen hadden betrekking op alle portieken waar vroeger een elektriciteitsmeter zat. In het kader van de grote renovatie in 2021 zijn bijna alle stroommeters uit portieken verwijderd. Maar de meters waren niet afgemeld bij het meetbedrijf, waardoor de facturen doorliepen, gebaseerd op *schattingen* van het stroomverbruik.

Hoewel HNW Bo-Ex hiervoor al had gewaarschuwd bij de afrekening over 2022, zijn de spookfacturen pas onlangs gestopt. In de afrekening van 2023 (en ook over 2022) zijn uiteindelijk de werkelijke kosten aan de bewoners doorbelast. Daarbij waren over 2023, mede door een rekenfout, een tweetal correcties nodig. Inmiddels hebben deze correcties plaatsgevonden.