

Servicekosten

Hoe zit dat?

U betaalt maandelijks servicekosten. Elk jaar vindt de afrekening van de servicekosten plaats. Daarop staat wat u aan voorschotten heeft betaald en wat de werkelijke kosten zijn. Met de jaarlijkse afrekening maken we de balans op. Soms moet u geld bijbetalen, soms krijgt u terug. In deze flyer vindt u meer informatie over de servicekosten.

Naast de maandelijks huur betaalt u voor servicekosten in onze woonzorgcentra. Bijvoorbeeld voor stroomverbruik in de algemene ruimten of de schoonmaak ervan. Het maandelijks voorschot is gebaseerd op de kosten in voorgaande jaren.

De meest voorkomende servicekosten

Schoonmaak algemene ruimten

Voor het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten is een vast schoonmaakprogramma opgesteld.

Afvoer huisvuil

Het afvoeren van huisvuil en/of het ter beschikking stellen van vuilniscontainers en het schoonmaken ervan.

Stroom algemene ruimten

Het verbruik van de elektriciteit voor de gemeenschappelijke voorzieningen, bijvoorbeeld de algemene verlichting, lift en de intercom.

Huismeester

Toezicht, veiligheid en kleine herstellingen aan de algemene ruimte. ViVa! rekent minder dan het wettelijke toegestane bedrag dat gebaseerd is op 70% van de werkelijke kosten. De hoogte van het bedrag is gebaseerd op het aantal uren dat een huismeester of technisch medewerker algemene dienst voor uw complex aan het werk is. ViVa! Zorggroep heeft het bedrag gemaximeerd op € 12,00, hetgeen gelijk is aan de maximale norm voor huurtoeslag.

Tuinonderhoud

Onderhoud aan de gemeenschappelijke tuin of groenvoorziening zoals het maaien van het gras, het snoeien van de beplanting en de bemesting van de tuin.

Stookkosten

Dit zijn de kosten van de verwarming in algemene ruimtes. Huurders van ViVa! Zorggroep hebben doorgaans in hun woning geen eigen verwarmings- en waterinstallatie. In dat geval is er in de servicekosten een bedrag opgenomen voor eigen gebruik van warmte en water.

Bij ViVa! Zorggroep vallen deze kosten uiteen in de volgende categorieën:

- Verrekenbaar
- Niet verrekenbaar
- Oneigenlijke servicekosten

Verrekenbare servicekosten zijn kosten die we jaarlijks met u afrekenen, zoals het energieverbruik van uw appartement (water, gas, elektra), het groenonderhoud en gladheidbestrijding.

Niet-verrekenbare servicekosten rekenen we niet met u af. U betaalt een vast bedrag per maand. Dit bedrag is vastgesteld volgens bepaalde tarieven of prijsafspraken die wij met de leveranciers hebben gemaakt, zoals een glasverzekering, huismeesterkosten en bijvoorbeeld kosten voor afschrijving van stoffering en meubilair en algemene ruimtes.

Oneigenlijke servicekosten rekenen wij in principe niet met u af. Het gaat hier om waterschapsbelasting, rioolheffing en afvalstofheffing. Deze bedragen worden (in de meeste gevallen) door de gemeenten en het hoogheemraadschap via ViVa! Zorggroep geïncasseerd. U betaalt hiervoor een maandelijks bijdrage (op basis van de berekening van een eenpersoonshuishouden) in de servicekosten.

Woont u met twee personen in een appartement dan rekenen wij het verschil wel met u af!



Kwaliteit van leven

Let op: ViVa! Zorggroep is alleen administratief betrokken. U behoudt het recht om bijvoorbeeld voor kwijtschelding in aanmerking te komen.

Het afrekenen van de servicekosten

Met de voorschotten betaalt u in de loop van het jaar al een groot gedeelte van de geschatte servicekosten. Eén keer per jaar berekent ViVa! Zorggroep de werkelijke servicekosten over de periode die loopt van 1 januari tot en met 31 december.

ViVa! Zorggroep streeft ernaar de afrekening binnen een half jaar na afloop van het kalenderjaar aan u te sturen. Houdt u er rekening mee, dat de uiterste termijn waarbinnen ViVa! Zorggroep de afrekening kan sturen tot 18 maanden na het einde van elk afrekenjaar is, zonder dat dit consequenties heeft voor de betalingsverplichting. Als blijkt dat wij u te veel in rekening hebben gebracht, storten wij het te veel betaalde bedrag binnen enkele weken terug op uw rekening.

Als blijkt dat wij u te weinig in rekening hebben gebracht, ontvangt u voor het resterende bedrag een acceptgirokaart bij de afrekening. ViVa! incasseert dit niet automatisch.

Als het verschil tussen het betaalde voorschot en de werkelijke kosten kleiner is dan 5 euro, verrekenen wij dit bedrag niet met u.

De servicekostenafrekening

Op de afrekening staat:

- op welke periode de afrekening betrekking heeft;
- welke servicekosten met u worden afgerekend;
- de werkelijk gemaakte kosten per servicecomponent;
- het voorschot dat u maandelijks heeft betaald;
- het verschil tussen de werkelijke kosten en uw voorschot;
- het totaal bedrag dat u terug ontvangt of moet betalen.

Berekeningsfactor

De verdeelsleutel, zoals de kosten zijn verdeeld per woning:

- evenredig per huurobject, de kosten zijn voor iedere huurder gelijk;
- vierkante meters, de kosten zijn gekoppeld aan de grootte van uw woning;
- verbruik, de kosten zijn bepaald op basis van de opgenomen meterstanden.

Betalingsregeling

Als uw werkelijke servicekosten hoger uitvallen dan uw voorschot en u dit bedrag niet ineens kunt betalen, neemt u dan zo snel mogelijk contact met ons op. We zoeken dan samen naar een oplossing. Bijvoorbeeld een betalingsregeling

zonder extra kosten. Om in aanmerking te komen voor een betalingsregeling gelden een aantal voorwaarden. Deze zijn afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

Aanpassing van het voorschotbedrag

Wij passen het voorschotbedrag aan als er een groot verschil is tussen het voorschot en de werkelijke kosten. Ook passen wij niet-verrekenbare servicekosten aan als er sprake is van een tariefwijziging. Wanneer de voorschotbedragen worden aangepast, ontvangt u hierover bericht.

Uw kosten

Deze bedragen komen overeen met 'kosten' in het afrekenoverzicht en is het totaal van de werkelijke kosten per component die voor uw rekening komen over de periode die u in de woning heeft gewoond.

Administratiekosten

Voor het bijhouden van de administratie van de servicekosten en het opstellen van de afrekening brengt ViVa! Zorggroep u administratiekosten in rekening. Deze bedragen maximaal 5% van de werkelijke kosten met een minimum van € 7,50. Uitzondering hierop zijn de administratiekosten van de stookkosten. Deze bedragen 2% als ViVa! Zorggroep de meting doet en 1% als een externe partij de meting uitvoert.

Klachten over de uitvoer?

Heeft u klachten over de uitvoer van onze diensten? Neem dan contact met ons op. Hoe eerder u contact met ons opneemt, hoe eerder wij actie kunnen ondernemen om uw klachten op te lossen.

Bezwaar maken tegen de afrekening

Heeft u vragen over de afrekening? Neem dan contact met ons op. Als u er met ViVa! Zorggroep niet uit komt en u bezwaar wilt indienen, kunt u de Huurcommissie inschakelen. Uw bezwaar dient u in via een formulier dat u bij de Huurcommissie opvraagt.

Kijk op www.huurcommissie.nl of bel gratis 0800 – 488 72 43.

hoofdkantoor

Parlevinkerstraat 23
1951 AR Velsen-Noord

correspondentieadres

Postbus 95
1960 AB Heemskerk

088 – 995 80 00 (lokaal tarief)
info@vivazorggroep.nl
www.vivazorggroep.nl

