

## Servicekostenwijzer

**Als huurder van Centrada betaalt u, naast uw huur, ook servicekosten. Maar waar betaalt u eigenlijk voor en hoe berekent Centrada deze kosten? U leest in deze Servicekostenwijzer meer over de servicekosten en de afrekening daarvan.**

### Waar betaalt u voor?

Onder servicekosten verstaan we de kosten voor verschillende diensten waar u als huurder voor betaalt. Hieronder vindt u een overzicht van deze diensten. Het is belangrijk om te weten dat niet alle diensten voor elke huurder van toepassing zijn. Welke diensten geleverd worden, ziet u in uw huurcontract en op de servicekostenafrekening. U ontvangt deze elk jaar voor 1 mei.

### Servicefondsen

- *Glasfonds*  
Wanneer u lid bent van het glasfonds kunt u bij ruitbreuk bellen met de firma GSF Glasgroep. Deze komt de kapotte ruit vervangen. Wanneer GSF niet direct een nieuwe ruit heeft, wordt er een tijdelijke voorziening getroffen zodat u niet met een kapot raam blijft zitten. Als u lid bent van het glasfonds zijn hier verder geen kosten aan verbonden. U kunt GSF Glasgroep bereiken op telefoonnummer (0320) 257 157.
- *Rioolontstoppingsfonds*  
Wanneer u lid bent van het rioolontstoppingsfonds kunt u bij verstopping van een afvoer in uw woning bellen met FlevoRiool. Zij verhelpen de verstopping zonder daar extra kosten voor te rekenen. FlevoRiool is van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer (0320) 337 339. U kunt ook mailen naar [info@flevoriool.nl](mailto:info@flevoriool.nl). Na 17.00 uur, in de weekenden en op feestdagen zijn ze voor calamiteiten ook bereikbaar. Kijk voor meer informatie op [www.flevoriool.nl](http://www.flevoriool.nl).
- *Onderhoudsabonnement*  
Met een onderhoudsabonnement kunt u bij een kleine reparatie in of aan de woning contact opnemen met Centrada. Er komt een vakman langs met de juiste onderdelen en het benodigde gereedschap om de klus te klaren. Een overzicht met alle klussen die onder het onderhoudsabonnement vallen vindt u op [www.centrada.nl/onderhoudsabonnement](http://www.centrada.nl/onderhoudsabonnement). Hier vindt u ook de algemene voorwaarden.



## Overige diensten

- *Huismeester*

In een aantal appartementencomplexen betalen huurders voor een huismeester. De taken van de huismeester zijn gericht op het schoon, heel en veilig houden van de woonomgeving. Het aantal uur per week dat men recht heeft op een huismeester verschilt. De kosten voor de huismeester deelt Centrada door het aantal woningen in het complex. Wilt u weten of en hoeveel uur er een huismeester werkzaam is in uw complex? Neem dan contact op met de Klantenservice van Centrada via telefoonnummer (0320) 239 600. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

- *Kosten lift*

Als er in uw complex een lift is, betaalt u hiervoor telefoonkosten. Deze kosten zijn voor de 24-uursdienst (nooddienst) die u vanuit de lift kunt waarschuwen wanneer er storing is. Bewoners van begane grond woningen betalen niet voor de lift.

- *Onderhoud groenvoorziening*

Is er in of rondom uw appartementencomplex een tuin, dan maken de onderhoudskosten (voor grasmaaien, onkruidbestrijding en snoeien) deel uit van uw servicekosten. Centrada verdeelt de totale kosten voor het groenonderhoud over het aantal woningen in het complex. Het komt ook voor dat Centrada bij woningen een groene erfafscheiding heeft geplaatst. U betaalt in dit geval voor het snoeien hiervan.

U kunt een overzicht van het groenonderhoud opvragen bij Centrada. Hier staat in welke werkzaamheden uitgevoerd worden en hoe vaak. Opvragen kan door te mailen naar [wonen@centrada.nl](mailto:wonen@centrada.nl). U kunt ook bellen met onze Klantenservice.

- *Schoonmaak algemene ruimte(n)*

Worden de algemene ruimten in uw complex regelmatig schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf? Dan brengt Centrada deze werkzaamheden via de servicekosten in rekening. De kosten worden gedeeld door het aantal woningen in uw complex. Bewoners van begane grond woningen die een eigen toegang hebben, betalen geen schoonmaakkosten wanneer zij de algemene ruimte niet gebruiken.

Bij een aantal appartementencomplexen verzorgt Centrada ook het wassen van de ramen. Deze kosten vallen onder de algemene kosten voor de schoonmaak. De kosten voor aanschaf en/of gebruik van een glazenwas-installatie of hoogwerker zijn voor rekening van Centrada.

U betaalt alleen voor het wassen. U kunt op het schoonmaakrooster in uw complex zien welke werkzaamheden er worden uitgevoerd en hoe vaak. Heeft u vragen of klachten over de schoonmaak? Neem dan contact op met de Klantenservice van Centrada.

- **Stroomverbruik**

U betaalt voor het verbruik van elektriciteit voor de gemeenschappelijke voorzieningen in uw complex. Hierbij kunt u denken aan verlichting, de lift en de intercom. Ook het periodiek vervangen van de lampen valt onder elektra. De totale kosten worden gedeeld door het aantal woningen in uw complex.

### De afrekening servicekosten

U betaalt voor de servicefondsen elke maand een vast bedrag. Voor alle andere diensten betaalt u via de huur maandelijks een voorschot. De werkelijke servicekosten kunnen hoger of lager uitvallen.

Daarom ontvangt u ieder jaar voor 1 mei een eindafrekening. Hierin staat wat u heeft betaald en welke kosten er daadwerkelijk gemaakt zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld.

Omschrijving	Kosten	Uw aandeel	Al in rekening gebracht	Saldo
Stroomverbruik	6.630,68	59,20	72,00	12,80
Schoonmaken algemene ruimte(n)	6.149,82	54,91	60,00	5,09
Onderhoud groenvoorziening	3.061,18	20,41	24,00	3,59
Huismeester	1.296,66	48,00	48,00	
Kosten lift	303,86	2,71	12,00	9,29
Administratiekosten 5%				-9,27
<b>Totaal te ontvangen incl. BTW</b>			<b>€</b>	<b>21,50</b>

Wat onder het kopje Omschrijving staat, verschilt per huurder. In bovenstaand voorbeeld bestaan de servicekosten alleen uit stroomverbruik, schoonmaakkosten, onderhoud groenvoorziening, huismeester en de kosten voor de lift. U betaalt standaard 5% administratiekosten over uw aandeel.

Hieronder vindt u een uitleg van de begrippen die u op de eindafrekening servicekosten tegenkomt:

- **Kosten:** Dit zijn de totale kosten die gemaakt zijn voor de onderdelen die op de eindafrekening staan.
- **Uw aandeel:** Bij het gebruik van diensten als de huismeester delen we de totale kosten door het aantal woningen in uw complex. Hierbij houden we rekening met uw huurperiode. Woont u korter dan één jaar in het complex, dan betaalt u een kleiner deel van de kosten.
- **Al in rekening gebracht:** Het bedrag dat u al heeft betaald voor de geleverde diensten.

- **Saldo:** Uw aandeel min het bedrag dat al in rekening is gebracht. Onderaan ziet u of u het totaalbedrag ontvangt (u heeft te veel betaald) of nog moet betalen (u heeft te weinig betaald).

### **Aanpassing voorschotbedrag(en)**

Centrada kan voorschotbedragen jaarlijks aanpassen. Wij proberen dit zo te doen dat u nooit te weinig betaald. In de brief over de jaarlijkse huuraanpassing, die u voor 1 mei ontvangt, staat het nieuwe voorschotbedrag vermeld. Voor deze brief ontvangt u de afrekening servicekosten. Een eventuele aanpassing van het voorschotbedrag gaat jaarlijks in op 1 juli, samen met de huuraanpassing.

### **Inspraak en afstemming**

Woont u in een appartementencomplex dat wordt vertegenwoordigd door een bewonerscommissie, dan vindt er vooraf afstemming plaats over de afrekening van de servicekosten. Centrada bespreekt met de bewonerscommissie ook jaarlijks de onderdelen die in uw complex van toepassing zijn.

### **Heeft u vragen over de eindafrekening en/of wensen ten opzichte van de servicekosten?**

Stuur dan een e-mail naar [wonen@centrada.nl](mailto:wonen@centrada.nl). U kunt ook bellen met (0320) 239 600.

### **Bezwaar maken**

Bent u het niet eens met het kostenoverzicht, of heeft u het kostenoverzicht te laat (na 1 juli) ontvangen? Dan kunt u een officieel bezwaarschrift indienen bij de Huurcommissie. Kijk voor meer informatie op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

Lelystad, januari 2024

