



**RESIDENCE**  
M A K E L A A R S

## Service(kosten)informatie

Indien door u bovenop de huurprijs een voorschot servicekosten wordt betaald ontvangt u van ons jaarlijks een servicekostenafrekening. Middels het beantwoorden van de meest gestelde vragen informeren wij u over de afrekening van de servicekosten.

### **Hoe wordt een stook- en of servicekostenafrekening opgesteld?**

In de met u afgesloten huurovereenkomst staat vermeld welke diensten tot het servicepakket behoren. Voor de levering van deze diensten sluit vb&t met gerenommeerde onderhoudsbedrijven een serviceovereenkomst af. Van het voorschot dat u (veelal) maandelijks aan ons betaalt, worden de kosten voldaan. Aan het einde van de afrekenperiode maken wij een opstelling waarin wij de gemaakte kosten en de door u betaalde voorschotten aan u verantwoorden en het saldo verrekenen.

### **Welke kosten mogen er doorbelast worden via de servicekosten?**

De huurcommissie heeft bepaald welke kosten wel en welke niet voor rekening van de huurder komen. Vb&t berekent alleen die kosten die wettelijk zijn toegestaan. Zie voor meer informatie [www.vbtgroep.nl](http://www.vbtgroep.nl) of [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

### **Wie controleert of de werkzaamheden goed uitgevoerd worden?**

Vb&t is verantwoordelijk voor het toezicht op de uitgevoerde werkzaamheden. Hiervoor worden door vb&t gerenommeerde onderhoudsbedrijven geselecteerd waarmee wij periodiek overleg hebben. Daarnaast ziet de technisch manager periodiek toe op een correcte uitvoering. Heeft u klachten over de uitvoering? Meld dit per omgaande bij de afdeling Service Management van vb&t. Op basis van deze klachten kunnen wij het onderhoudsbedrijf hierop aanspreken. Hoe langer u wacht met het melden van een klacht hoe moeilijker deze beoordeeld kan worden.

### **Hoe wordt mijn aandeel bepaald?**

Uw aandeel wordt berekend volgens een verdeelsleutel. In de meeste gevallen gebeurt dit óf op basis van vierkante meters óf op basis van aantal eenheden. In het geval van een berekening van vierkante meters wordt uw aandeel berekend door het aantal vierkante meters van het gehuurde te delen op het totaal aantal vierkante meters van het complex. Indien uw aandeel wordt bepaald op basis van het aantal eenheden dan wordt dit bepaald door de verhouding te bepalen van de door u gehuurde eenheid ten opzichte van het totaal in deze periode verhuurde eenheden. Veelal is één eenheid één woning.

### **Hoe gaat het als mijn woning onderdeel uitmaakt van een Vereniging van Eigenaars?**

Indien uw woning deel uitmaakt van een Vereniging van Eigenaars dan worden de algemene serviceovereenkomsten niet door vb&t maar door de Vereniging van Eigenaars afgesloten. Ook het toezicht op een goede uitvoering is in dat geval de verantwoordelijkheid van de Vereniging van Eigenaars. Heeft u klachten over de uitvoering, neem dan contact op met de afdeling Service Management. Op basis van deze klachten maken wij hiervan melding bij de Vereniging van Eigenaars. Jaarlijks ontvangen wij van de Vereniging van Eigenaars een jaarrekening waarin alle kosten worden verantwoord. Wij beoordelen de kosten en maken een opstelling voor alle huurders waarin wij de gemaakte kosten en de door u betaalde voorschotten aan u verantwoorden.



## RESIDENCE MAKELAARS

### **Hoe wordt de prijs bepaald van de uit te voeren werkzaamheden?**

Nadat door de technisch manager een werkprogramma is vastgesteld worden bij meerdere bedrijven offertes aangevraagd. Vb&t selecteert hiervoor kwalitatief goede bedrijven die werken volgens de algemene leveringsvoorwaarden van vb&t (vb&t-avor-2005). Doordat vb&t een groot aantal gebouwen beheert is vb&t in de mogelijkheid om de diensten scherp in te kopen en zo een prijsvoordeel te behalen. Het onderhoudsbedrijf met de meest gunstige aanbieding krijgt de werkzaamheden gegund. Jaarlijks, per 1 januari, wordt het servicecontract volgens een cpi-index verhoogd. Eén keer per drie jaar wordt beoordeeld of de serviceovereenkomst nog voldoet.

### **Welke werkzaamheden doet vb&t voor de in rekening gebrachte administratiekosten?**

De administratiekosten bedragen 5% over de servicekosten en 3% over de stookkosten. Hiervoor sluit vb&t de serviceovereenkomsten af, administreert het gehele jaar de ontvangen voorschotten en de betaalde facturen. Daarnaast ziet vb&t toe op een correcte uitvoering van de werkzaamheden en jaarlijks wordt het voorschot beoordeeld, zonodig aangepast en afgerekend met de huurders.

### **Wat bepaald de hoogte van het voorschot?**

Op het moment dat de afrekening wordt opgesteld wordt er tevens een begroting opgesteld voor de nieuwe afrekenperiode. Op basis hiervan wordt het voorschot voor de nieuwe afrekenperiode vastgesteld. Een mogelijke aanpassing van het voorschot inclusief de datum van aanpassing ontvangt u gelijktijdig met de afrekening.

### **Wanneer krijg ik de afrekening als ik gedurende een jaar verhuis?**

Indien u verhuist ontvangt u de afrekening niet eerder dan de andere huurders die het hele jaar huurder zijn.

### **Binnen welke termijn kan ik de afrekening verwachten?**

Een afrekening wordt onder normale omstandigheden binnen een termijn van een half jaar na het verstrijken van de afrekenperiode afgerekend met de huurders. In de meeste gevallen loopt een afrekenperiode van 1 januari tot 31 december. Voor de afrekening stookkosten kan deze periode afwijken.

### **Waar kan ik terecht met vragen over de afrekening?**

Voor de meest gestelde vragen over de inhoud van uw afrekening kunt u terecht bij de account manager. Wilt u schriftelijk reageren? Stuur dan een brief naar de accountmanager met vermelding van uw naam, adres en de afrekenperiode naar vb&t vastgoedmanagement bv, Postbus 412, 5600 AK, Eindhoven