

Informatie over de Warmtewet

Volkshuisvesting
April 2019

1. Warmtewet algemeen

Het waarom van de Warmtewet

Huurders waarvan de woning is aangesloten op stadsverwarming of 'blokverwarming' kunnen niet kiezen tussen energieleveranciers. Volkshuisvesting koopt voor deze grote installaties voor verwarming en warm water energie in en belast de kosten daarvan door aan de huurders. Om de huurders te beschermen tegen mogelijk te hoge tarieven en slechte service is op 1 januari 2014 de warmtewet in werking getreden.

Volkshuisvesting als warmteleverancier

In diverse woongebouwen zit een collectief systeem voor verwarming en warm(tap)water. Dit noemen we een 'warmtenet', waarvan Volkshuisvesting eigenaar is. Volgens de Warmtewet is Volkshuisvesting daarmee leverancier van warmte. De huurder is 'verbruiker' in het kader van de wet. De relatie tussen verhuurder en huurder is juridisch een andere dan die tussen leverancier en verbruiker.

- *Kan ik ook een andere warmteleverancier nemen?*
Nee, dat is en blijft Volkshuisvesting.
- *Wat is warmte?*
Bij warmte gaat het om verwarming en warm (tap)water. Warmte wordt gemeten in de eenheid GigaJoule. Hier zijn speciale meters voor. In het centrale ketelhuis is hiervoor een GigaJoulemeter geplaatst.
- *En hoe zit het met gas waarop ik kook?*
Het gas om op te koken is in de meeste gevallen apart geregeld en valt niet onder de Warmtewet. Kookgas wordt dan rechtstreeks geleverd door energieleveranciers aan de huurder. Die gasaansluiting staat dus op naam van de huurder. Er zit hiervoor een meter in de woning en de door de huurder gekozen energieleverancier rekent rechtstreeks met de bewoner af.
- *Ik heb zelf ook een gasmeter in mijn woning, wat meet deze meter dan?*
Deze meter is voor het gas dat u gebruikt om te koken. De door de huurder gekozen energieleverancier rekent dit gas rechtstreeks met de bewoner af.
- *Wanneer valt een woning of een cluster met woningen onder de Warmtewet?*
Er moet op de eerste plaats sprake zijn van 'blokverwarming' oftewel een collectieve CV-ketel in een centraal ketelhuis die meer woningen voorziet van warmte.
Er moeten op de ketel twee of meer eenheden, zoals bedoeld in de Wet Onroerend Zaakbelasting (WOZ) aangesloten zijn. Dat betekent dus dat een flat met alleen maar kamers met gedeelde voorzieningen niet onder de wet valt, omdat zo'n gebouw volgens de WOZ één eenheid is.

2. Prijzen en jaarafrekening

Vastrecht en verbruik

De prijs die verbruikers betalen voor warmte, bestaat uit twee delen:

- Vastrecht, dit is een gebruiksonafhankelijk deel. Daaronder vallen bijvoorbeeld kosten voor onderhoud van en service aan de collectieve installatie (ketel en pompen) zelf, de meters en netbeheer. Dit is een vast bedrag per jaar.
- Uw verbruik collectief gemeten in Gigajoules (GJ). Dit is een variabel gebruiksaafhankelijk deel.

Tarieven

- Landelijke maxumprijs
De prijs voor warmte mag niet hoger zijn dan een landelijke maxumprijs. Deze wordt jaarlijks vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Volkshuisvesting mag als warmteleverancier zelf haar tarieven bepalen, maar niet hoger dan de door de ACM vastgestelde maximumprijzen. Volkshuisvesting kiest voor één tarief Vastrecht en één prijs per GigaJoule voor al onze woningen die onder de Warmtewet vallen.

- Maximale tarieven 2019 zijn: € 318,95 voor vastrecht en de prijs per GJ is maximaal € 28,47.
- Historisch prijsoverzicht

Jaar	Tarieven Volkshuisvesting		Maximale tarieven ACM	
	Vastrecht	Variabel tarief (per GJ)	Vastrecht	Variabel tarief (per GJ)
2019	€ 257,00	€ 18,50	€ 318,95	€ 28,47
2018	€ 257,00	€ 14,75	€ 309,52	€ 22,69
2017	€ 257,00	€ 14,75	€ 299,16	€ 22,69
2016	€ 257,00	€ 14,75	€ 276,13	€ 22,66
2015	€ 257,00	€ 14,75	€ 281,78	€ 22,64
2014	€ 254,00	€ 14,60	€ 254,00	€ 24,03

Jaarafrekening

Voor de verdeling van verbruikte GigaJoules over alle woningen in een warmtenet (alle woningen die zijn aangesloten op één ketel) maken we gebruik van de gemeten eenheden door de warmtemeters op de radiatoren in de woning. De geleverde warmte in GJ voor het hele gebouw gedeeld door het totaal aantal gemeten eenheden in het gebouw bepaalt de GJ-factor. Met die GJ-factor wordt het warmteverbruik per woning berekend.

- *Hoe leest VHV de meters op de radiatoren in mijn woning uit?*
De meterstanden worden periodiek door de firma ISTA in Schiedam uitgelezen. Dit gebeurt radiografisch en op afstand. Deze meters meten in eenheden.
- *Bij de NUON moet ik betalen per GJ. Waarom is dit bij Volkshuisvesting anders?*
Volkshuisvesting is leverancier van warmte en is vrij om zelf het tarief voor Vastrecht én de prijs per GJ vast te stellen, mits we onder de wettelijk vastgestelde prijs blijven.
- *Mijn familielid betaalt bij Vivare/Portaal per GJ. Hoe kan het dat Volkshuisvesting een ander tarief hanteert?*
Volkshuisvesting is leverancier van warmte en is vrij om zelf het tarief voor Vastrecht én de prijs per GJ vast te stellen, mits we onder of op de wettelijk vastgestelde prijs blijven. Elke leverancier bepaalt zelf haar prijzen, dus ook de andere corporaties.
- *Hoe rekent Volkshuisvesting de kosten van de verwarming van de algemene ruimten af?*
Deze kosten vallen niet onder Warmtewet maar worden verrekend onder de servicekosten.
- *Hoe gaat Volkshuisvesting om met het warmteverlies op de leidingen die van de ketel naar de woningen lopen?*
In onze tariefstelling hebben wij op basis van ervaringsgegevens aangenomen dat 25% van de warmte die de flat ingaat leidingverlies betreft. Hier hebben verbruikers geen invloed op. Dit wordt niet bij huurders in rekening gebracht.

Locatiereductie

Wij passen een locatiereductie toe. Dit houdt in dat wij huurders compenseren als hun appartement ongunstig ligt voor hun verbruik, bijvoorbeeld aan de buitengevel of op een hoek. Deze locatiereductie pasten wij in de voorgaande jaren al toe en blijven wij toepassen.

- *Waarom zit er in mijn jaarrekening een compensatie voor de ligging van mijn appartement in het flatgebouw?*
Iemand die middenin een flatgebouw woont, profiteert van de warmte van andere woningen. Bewoners die op een hoek of zijgevel wonen, hebben dit profijt niet. Daarom past Volkshuisvesting een 'locatiereductie' toe.

- *Hoe corrigeert Volkshuisvesting in mijn jaarrekening voor de ligging van mijn woning in de flat?*

De firma ISTA verzorgt voor Volkshuisvesting de jaarrekening. Deze firma heeft al jaren geleden de 'locatiereductie' berekend. Zij hebben gekeken naar de ligging van de woningen in de flat en op basis daarvan is de reductie voor per woning vastgesteld. Deze wordt automatisch toegepast in de eindafrekening en is ook op de jaarrekening zelf zichtbaar.

U ontvangt jaarlijks in april de **jaarafrekening** over het voorliggende kalenderjaar.

- *U krijgt geld terug. Hoe wordt dit geregeld?*
U ontvangt de jaarrekening per post. Een week later maken wij het bedrag automatisch aan u over. Als u openstaande schulden bij Volkshuisvesting heeft verrekenen wij die eerst.
- *U moet bijbetalen. Hoe wordt dat geregeld?*
Bij de jaarrekening is een factuur gevoegd. Deze betaalt u binnen 30 dagen. Als u de huur via een automatische incasso betaalt, dan incasseren wij ook de factuur voor de afrekening servicekosten. Dat gebeurt rond 25 april.
- *Kan ik hiervoor een betalingsregeling krijgen?*
Ja, dat kan. U kunt een verzoek indienen bij de afdeling Sociaal Incasseren van Volkshuisvesting om gespreid te betalen. Alleen als u in het verleden uw voorschot naar beneden heeft laten bijstellen (ten opzichte van het voorgestelde voorschot door Volkshuisvesting), dan is een betalingsregeling **niet** mogelijk.
- *Kan ik alvast mijn voorschot verhogen (om de eventuele bijbetaling op te vangen)?*
De aanpassing van het voorschotbedrag kan zoals gebruikelijk pas per 1 mei. Volkshuisvesting baseert het aan de huurder voorgestelde voorschotbedrag op de jaarafrekening van voorgaand jaar en die gegevens zijn pas in april bekend. Bij de berekening van het nieuwe voorschot wordt rekening gehouden met het in rekening gebracht voorschot in de eerste vier maanden van het kalenderjaar.
- *Hoe weet VHV hoeveel GJ verbruik onze flat heeft?*
In de loop van 2014 zijn alle ketelhuizen voorzien van een GigaJoulemeter. Van deze meters is het verbruik af te lezen. De firma ISTA doet dat voor Volkshuisvesting op afstand.
- *Kan ik mijn eigen verbruik bijhouden?*
De woningen hebben verbruiksmeters op de radiatoren. Deze meters geven informatie over het aantal eenheden dat is afgegeven door de radiator. Ze geven geen informatie over verbruikte GigaJoules. We kunnen geen informatie op adresniveau verstrekken.
- *Kan VHV mijn woning beter isoleren zodat ik minder hoeft te stoken?*
Het is mogelijk dat Volkshuisvesting isolerende maatregelen combineert met het eerst volgende onderhoud. Dat verschilt per cluster. Zo niet, dan kunt u isolerende maatregelen als woningverbetering aanvragen. Onder andere afhankelijk van uw persoonlijke situatie en het type woning krijgt u van ons een voorstel of de maatregelen wel of niet mogelijk zijn. In dat voorstel is opgenomen of de verbetering voor u een huurverhoging met zich meebrengt.

3. Techniek

- *Waarom krijgen we geen eigen CV-ketel ipv collectieve ketel?*
Het aanbrengen van CV-ketels per woning vraagt om een forse investering. De ketels in de ketelhuizen zijn ook niet aan vervanging toe. De Warmtewet schrijft ons niet voor om te 'verketelen'. Daarnaast is het technisch niet overal mogelijk.
- *Kan ik ook zelf een individuele CV-ketel/installatie laten plaatsen in mijn woning?*
Nee, daarvoor heeft u toestemming nodig van VHV en die zullen wij u niet verlenen. Bouwtechnisch vraagt dit te grote ingrepen (bijvoorbeeld leidingen door andere woningen).
- *Waarom krijg ik geen GJ-meter in mijn woning om mijn verbruik vast te stellen?*

Technisch is dit niet overal mogelijk. Bovendien vraagt het om een fors grotere investering dan het aanbrengen van eenheidsmeters op de radiatoren (zoals nu bij een aantal clusters is uitgevoerd).

- *Hoe zit het met meten van het verbruikte gas voor het koken?*

In vrijwel alle clusters hebben de bewoners zelf een aansluiting voor kookgas met meter in de woning.

4. Leveringsvoorwaarden

Waarom ontvangen wij een Leveringsovereenkomst?

De wet verplicht leveranciers om verbruikers / huurders te voorzien van een Leveringsovereenkomst als zij vallen onder de Warmtewet. We vragen huurders om deze goed op te bergen, bijvoorbeeld in de huurdersmap. De leveringsovereenkomst ik ook te vinden op de website www.volkshuisvesting.nl.

5. Compensatieregeling

In de Warmtewet is een compensatieregeling opgenomen. Als een storing langer dan 4 uur duurt maar korter dan 8 uur, kunnen huurders een compensatie ontvangen van €35 per aansluiting. Elke 4 uur langer, wordt het bedrag opgehoogd met €20 per 4 uur. Huurders moeten wel zelf schriftelijk hierom vragen binnen 6 maanden nadat de storing in de warmtelevering zich heeft voorgedaan.

Er zijn uitzonderingssituaties voor de compensatieregeling:

- Een geplande onderbreking van de levering van warmte (minimaal 3 dagen van tevoren).
- Als de onderbreking wordt veroorzaakt door een derde of het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme.
- Als er een storing is binnen in de woning (dus niet in het ketelhuis).
- Als er storing is in de toevoer van gas en dus niet 'de schuld' van de leverancier is.

Het schema over de compensatieregeling vindt u op <https://www.volkshuisvesting.nl/ik-huur/over-huren/warmtewet/Warmtewet-compensatieregeling-checklist.pdf>.

7. Klachten over de Warmtewet

Waar kan ik als verbruiker terecht met klachten?

Als een verbruiker ontevreden is over de manier waarop Volkshuisvesting handelt in het kader van de Warmtewet, kan deze verbruiker deze klacht bij ons melden. Dit kan bijvoorbeeld met ons klachtenformulier op internet: <https://www.volkshuisvesting.nl/ik-huur/Formulier-Klacht-tegen-Volkshuisvesting.docx>

Procedure:

1. Vraag Volkshuisvesting als uw warmteleverancier om uitleg. Misschien kunnen wij meteen uw klacht oplossen.
2. Komt u er met Volkshuisvesting niet uit, dan kunt u terecht bij de geschillencommissie Warmtelevering. De procedure daarvoor vindt u op <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>

Heeft nog (andere) vragen over de Warmtewet?

Dan kunt u telefonisch contact met ons opnemen via (026) 3 712 712