

# Slaaghwijk, tijdelijke oplossing afrekening verwarmingskosten

## Veel gestelde vragen

### Algemeen

#### ***Bij wie kan ik terecht met vragen?***

Heeft u vragen of is iets niet duidelijk, stuur een e-mail naar [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl) (met vermelding van verwarmingskosten Slaaghwijk) of bel ons Klantcontactcentrum: 0800 - 767 82 25 (via een vaste telefoon) of 0318 - 89 89 89 (met uw mobiele telefoon).

#### ***Ik snap er helemaal niets van, kan iemand mij dit goed uitleggen?***

Dat begrijpen we. We hebben het geprobeerd zo goed mogelijk uit te leggen. Heeft u toch nog vragen? Neem contact op met het Klantcontactcentrum van Portaal 0800 - 767 82 25 (via een vaste telefoon) of 0318 - 89 89 89 (met uw mobiele telefoon).

#### ***Wat is er aan de hand?***

Bij 13 flats in de Slaaghwijk zien we bij de afrekening van de verwarmingskosten grote verschillen tussen huurders. Vooral sinds de invoering van de Warmtewet in 2014 en we volgens deze wet afrekenen. Dit hebben we onderzocht. Oorzaak is vooral de installatie (het éénpijp-systeem van de warmteleidingen) in combinatie met de manier waarop de verbruikte warmte wordt gemeten (op de radiatoren). Enige oplossing is het aanpassen van de verwarmingsinstallatie. Voor de 9 flats waarin alleen huurders van Portaal wonen, maakt Portaal hiervoor een plan. In de andere vier flats wonen huurders van Portaal en eigenaren en is de Vereniging van Eigenaars aan zet. Totdat de verwarmingsinstallatie is aangepast, compenseert Portaal de huurders die een hoog bedrag aan verwarmingskosten betalen.

### Afrekening verwarmingskosten

#### ***Hoe komt het dat sommige huurders veel aan verwarmingskosten betalen en andere huurders weinig?***

Uw flatgebouw heeft een gemeenschappelijke aansluiting op Stadsverwarming. Op dit moment kunnen we de warmte, die u via deze aansluiting ontvangt, niet altijd goed meten waardoor sommige huishoudens veel betalen en andere huishoudens weinig. Dat heeft vooral te maken met de installatie (het éénpijp-systeem van de warmteleidingen) in combinatie met de manier waarop de verbruikte warmte wordt gemeten.

Alle warmte die binnen uw flatgebouw wordt verbruikt, wordt aangevoerd via ondergrondse leidingen. Bij binnenkomst in het gebouw wordt de hoeveelheid warmte gemeten op een hoofdmeter. Via leidingen wordt deze warmte naar alle radiatoren in de woningen gebracht. De leidingen, naar en in de woningen, geven warmte af. Op de radiatoren in de woningen meten we de aan de huurders geleverde warmte. De warmte die de leidingen afgeven, kunnen we niet meten, Hier zit geen meter op.

De gemeten warmte die uw flatgebouw binnenkomt, wordt op basis van de metingen op de radiatoren verdeeld en verrekend. Sommige huurders ontvangen via de leidingen in hun woning voldoende warmte om hun woning te verwarmen en zetten de radiatoren niet of nauwelijks open. Bij hen wordt geen of weinig warmteverbruik via de radiatoren gemeten. Deze huurders betalen dus weinig verwarmingskosten, terwijl ze wel warmte via de leidingen ontvangen. Omdat de warmte alleen via de radiatoren wordt gemeten, betalen de huurders die de radiatoren open zetten, ook

voor de warmte die via de leidingen wordt afgegeven. In sommige gevallen hebben bewoners hierdoor hoge verwarmingskosten. Portaal wil dit veranderen zodat iedereen betaalt voor zijn afgenomen warmte. Dat vinden we eerlijk en is ook de doelstelling van de Warmtewet.

### ***Wat is een éénpijp-systeem?***

Bij een éénpijp-systeem zijn radiatoren in een woning in serie geschakeld. Er is één aanvoerpijp voor de warmte. Deze pijp wordt na de eerste radiator ook retourleiding. Hierdoor krijgt de laatste radiator warmte van een minder hoge temperatuur dan de eerste radiator (zie het beeldverhaal). Een ander nadeel is dat met een éénpijp-systeem voortdurend warmteafgifte plaatsvindt. Dit is noodzakelijk omdat het systeem ook de laatste radiator in de hele serie moet kunnen verwarmen. Hierdoor verwarmt de leiding ook ruimten waar de radiator niet open staat. Om een deel van deze warmte heeft u mogelijk niet gevraagd. We kunnen echter niet vaststellen welk deel dat is. Dit systeem is gebouwd in een tijd dat leidingmateriaal relatief duur was en energie veel goedkoper was dan nu.

### ***Om welke flatgebouwen in de Slaaghwijk gaat het?***

Portaal verhuurt in 13 flatgebouwen in de Slaaghwijk woningen. Negen van deze flatgebouwen (Wiekelhorst, Kraaihorst, Milanenhorst, Uilenhorst, Reigerhorst, Smellekenshorst en 3 x Sperwerhorst) zijn 100% in bezit van Portaal; hier wonen alleen huurders. Vier andere flats (Condorhorst, Arendshorst, Zijldonk en Merendonk) zijn gemengde complexen; hierin wonen huurders van Portaal en eigenaren.

### ***Ik woon in een flatgebouw van Portaal met alleen huurders. Hoe zorgen jullie ervoor dat iedereen betaalt voor de warmte die hij afneemt?***

Hiervoor is een aanpassing van de verwarmingsinstallatie nodig. We streven ernaar dat iedere woning een individuele aansluiting krijgt met een eigen meter en een eigen thermostaat. Hierdoor rekent u uw eigen verbruik met de leverancier af.

De aanpassingen aan de verwarmingsinstallatie vragen de nodige voorbereidingen. We verwachten eind 2017 met de eerste werkzaamheden in de eerste flat te kunnen beginnen. Wat de werkzaamheden precies zijn, hoe lang ze duren en wat de overlast voor u is, kunnen we nu nog niet zeggen. Dit hangt af van de manier waarop de installatie wordt aangepast, dit onderzoeken we nog. Wanneer we meer weten, leggen we dit ter instemming aan u voor.

Als u een individuele aansluiting krijgt, dan betaalt u geen voorschot verwarmingskosten meer in uw servicekosten. U betaalt dan wel een maandelijks voorschot aan de energieleverancier.

### ***Er is twee jaar geleden gerenoveerd. Hadden jullie dit niet gelijk kunnen doen?***

Tijdens de renovatie, die hoognodig was, was de oorzaak van de verschillen nog niet duidelijk en wisten we nog niet hoe dit technisch op te lossen: wel of niet aangesloten blijven op Stadsverwarming of andere verwarmingsmogelijkheden.

### ***Ik woon in een flatgebouw met huurders en eigenaren. Wat gebeurt hier zodat iedereen betaalt voor de warmte die hij afneemt?***

In deze flats beslissen de woningeigenaren en Portaal (verenigt in de Vereniging van Eigenaars – VvE's) hier samen over. Zoals u wellicht heeft gehoord verandert de Leidse Stadsverwarming. De Eon-centrale aan de Langegracht is verouderd en niet meer rendabel en sluit per 1 januari 2020. Nuon blijft na 2020 warmte leveren; wel zal deze afkomstig zijn van een andere bron. De VvE's van flatgebouwen aangesloten op Stadsverwarming en Portaal hebben nu de keuze of zij op Stadsverwarming blijven of overgaan op een andere manier van verwarming. De meeste VvE's (m.u.v. Arendshorst en Zijldonk) en Portaal willen graag dat hun flatgebouw aangesloten blijft op stadsverwarming. Dan wél op een verbeterde versie, met lagere warmtekosten dan nu en met

minder CO<sub>2</sub>-uitstoot. Om dat te bereiken trekken zij gezamenlijk op. Een afvaardiging van de VvE's en Portaal en een onafhankelijk expert is in onderhandeling met Nuon over nieuwe contracten. Deze onderhandelingen zijn in 2016 gestart en lopen nog. Afhankelijk van de uitkomsten van de onderhandeling beslissen de VvE's en Portaal welke aanpassing er in uw flatgebouw komt. De VvE's van Arendshorst en Zijldonk volgen een eigen koers.

Voor meer informatie, zie de website van Portaal: [www.portaal.nl/projecten/stadsverwarming-leiden-na-2020](http://www.portaal.nl/projecten/stadsverwarming-leiden-na-2020).

#### ***Wat doen jullie totdat de verwarmingsinstallatie is aangepast?***

We realiseren ons dat het voor u en de andere huurders vervelend is dat de afrekening van de verwarmingskosten nu niet in alle gevallen overeenkomt met de afgenomen warmte. Daarom komen we, totdat de verwarmingsinstallatie is aangepast, met een oplossing. Huurders die boven een maximum bedrag aan verwarmingskosten betalen komen we tegemoet. Voor huurders die (te) weinig betalen verandert er op dit moment niets.

#### ***Waarom komen jullie alleen huurders met een hoog bedrag aan verwarmingskosten tegemoet?***

We vinden het vervelend dat we op dit moment het daadwerkelijk warmteverbruik per woning niet goed kunnen meten en afrekenen en dat sommige huurders daardoor hoge verwarmingskosten hebben. Daarom komen we deze bewoners tegemoet.

#### ***Hoe komen jullie de huurders die een hoog bedrag aan verwarmingskosten betalen tegemoet?***

Bewoners (huurders) die een hoog bedrag aan verwarmingskosten betalen komen we tegemoet door hen niet meer dan een maximum bedrag te laten betalen. Rekeningen die hoger zijn dan dit maximum verlagen we tot dit maximum bedrag. Dat doen we over de jaren 2013/2014, 2014/2015 en 2015/2016 en totdat de verwarmingsinstallatie is aangepast. De hoogte van dit maximum bedrag is afhankelijk van het type woning (zie onderstaande tabel). Het verschil tussen het oorspronkelijke hoge bedrag en het maximum bedrag neemt Portaal voor haar rekening. De tegemoetkoming staat op de afrekening vermeld onder de post 'individuele kosten'.

Aan de wijze van het meten van het warmteverbruik verandert nu niets.

<i>Type woning</i>	<i>Vastgesteld maximum</i>
<i>1 slaapkamer</i>	<i>€ 1.016,48</i>
<i>3 slaapkamer</i>	<i>€ 1.293,77</i>
<i>4 slaapkamer</i>	<i>€ 1.440,39</i>
<i>5 slaapkamer</i>	<i>€ 1.617,87</i>

#### ***Ik zie op mijn afrekening geen post 'Individuele kosten' staan. Hoe komt dat?***

Heeft u geen post 'individuele kosten' op uw afrekening staan, dan komt u niet in aanmerking voor een tegemoetkoming. Bij uw afrekening ontving u wel een toelichting zodat ook u weet wat er aan de hand is.

#### ***Waarom verandert er voor huurders die weinig betalen op dit moment niets?***

Zoals gezegd, we kunnen het daadwerkelijke warmteverbruik – via radiatoren en leidingen – nu niet goed meten. Op basis van de afrekening, opgesteld volgens de Warmtewet, kunnen we huurders die op dit moment mogelijk te weinig betalen, niet meer laten betalen. We willen dat na aanpassing van de verwarmingsinstallatie elke huurder voor zijn eigen verbruik betaalt. Daar streven we naar.

#### ***Hoe hebben jullie de maximum bedragen bepaald?***

Op basis van de warmte die de radiatoren maximaal kunnen afgeven tijdens het stookseizoen hebben we, per woningtype, een maximaal bedrag aan verwarmingskosten bepaald. Daarbij hebben

we een correctie uitgevoerd, omdat we ervan uitgaan dat bewoners niet dag en nacht hun radiatoren hebben open staan.

### ***Wat zijn de gemiddelde verwarmingskosten voor mijn woning?***

In onderstaand overzicht ziet u per type woning een 'gemiddelde' van de verwarmingskosten voor flats in de Slaaghwijk. Deze gemiddelden zijn gebaseerd op de stookseizoenen 2013-2014 en 2014-2015. Dit waren relatief zachte winters.

<i>Type woning</i>	<i>Gemiddelde verwarmingskosten voor flats in de Slaaghwijk o.b.v. m2</i>	<i>Vastgesteld maximum</i>
<i>1 slaapkamer</i>	<i>€ 735,-- (incl. kosten vastrecht)</i>	<i>€ 1.016,48</i>
<i>3 slaapkamer</i>	<i>€ 950,-- (incl. kosten vastrecht)</i>	<i>€ 1.293,77</i>
<i>4 slaapkamer</i>	<i>€ 1.085,-- (incl. kosten vastrecht)</i>	<i>€ 1.440,39</i>
<i>5 slaapkamer</i>	<i>€ 1.200,-- (incl. kosten vastrecht)</i>	<i>€ 1.617,87</i>

### ***Waarom rekenen jullie niet volgens een andere methode af, bijvoorbeeld op basis van vierkante meters?***

De manier waarop we nu afrekenen is conform de Warmtewet. De Warmtewet gaat uit van het meten van het individuele verbruik. Dit is, zoals hierboven beschreven, in de genoemde flats niet goed mogelijk. Daarom willen we het verwarmingssysteem aanpassen.

### ***Wat houdt de Warmtewet in?***

Vanaf 1 januari 2014 moeten leveranciers van warmte voldoen aan de Warmtewet (zie ook [www.warmtewet2014.nl](http://www.warmtewet2014.nl)). Deze wet beschermt consumenten die zijn aangesloten op gemeenschappelijke verwarming tegen te hoge kosten. Als u bent aangesloten op gemeenschappelijke verwarming, kunt u immers niet kiezen welke leverancier u wilt hebben. U bent afhankelijk van degene die u warmte levert. In uw geval is Portaal de leverancier. De Warmtewet is er om te voorkomen dat u teveel betaalt of dat u tegen slechte voorwaarden warmte krijgt geleverd. Alle leveranciers van warmte zijn verplicht zich aan deze wet te houden, zowel energiebedrijven, verhuurders als woningcorporaties.

### ***De verschillen tussen de bewoners die weinig betalen en de bewoners die veel betalen is groot. Is dit in andere flats (van Portaal) ook aan de hand?***

Dit is vooral hier aan de hand. Het heeft vooral te maken met de installatie (het éénpijp-systeem van de warmteleidingen) in combinatie met de manier waarop de verbruikte warmte wordt gemeten.

### ***Wat hebben jullie er tot nu toe aan gedaan?***

Om de oorzaak van de verschillen in verwarmingskosten te achterhalen heeft Portaal in de afgelopen jaren onderzoeken laten uitvoeren door TNO, EFM en Infinitus. De uitkomsten van deze onderzoeken geven – met de huidige installatie en leidingen - geen oplossing voor het probleem. Een aanpassing van de verwarmingsinstallatie is de enige mogelijkheid om te komen tot een afrekening waarbij iedereen betaalt voor zijn eigen afgenomen warmte.

### ***Hoe werkt de verdeling van verwarmingskosten binnen een flatgebouw eigenlijk?***

De totale warmte die een flatgebouw binnenkomt wordt gemeten. Op basis van de meters op radiatoren wordt het totale verbruik van het flatgebouw verdeeld onder de bewoners. Hiernaast betaalt u nog vastrecht, dit zijn de kosten om aangesloten te zijn op Stadsverwarming. Dit bedrag is voor alle bewoners gelijk ongeacht het verbruik.

***Mogen jullie zomaar huurders die erg hoge verwarmingskosten hebben tegemoet komen?***

Ja, het is een tijdelijke tegemoetkoming totdat de verwarmingsinstallatie zo is aangepast dat u uw daadwerkelijke warmteverbruik afrekent.

***Waarom heeft Portaal niet al eerder iets geregeld en komen jullie pas nu met een tegemoetkoming?***

Portaal heeft eerst onderzoeken laten verrichten. Hieruit is gebleken dat met de huidige installatie en leidingen het probleem niet is op te lossen. Een aanpassing van de verwarmingsinstallatie is de enige mogelijkheid om te komen tot een afrekening waarbij iedereen voor zijn eigen afgenomen warmte betaalt.

***Ik betaal al heel veel jaren een erg hoog bedrag aan verwarmingskosten, hoe gaan jullie daarmee om?***

We gaan terug tot het stookseizoen 2013-2014. Hiermee volgen wij de wet.

***Krijg ik omdat ik nu weinig verwarmingskosten betaal, in de toekomst een hogere rekening?***

Die kans bestaat. Op dit moment wordt uw woning (of u dat nu wilt of niet) deels verwarmd via de leidingen die onderlangs de radiatoren lopen. In de toekomst betaalt u voor de warmte die u daadwerkelijk verbruikt.

***Ik kom in aanmerking voor een tegemoetkoming. Is het mogelijk om dan ook mijn voorschotbedragen aan te passen?***

Ja dat kan. De eerste mogelijkheid daartoe is per 1 augustus 2017. U kunt hiervoor een verzoek indienen door een mailbericht te sturen naar [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl) onder vermelding van regio Leiden.

**Eigenaren**

***Ik heb een woning van Portaal gekocht en heb nu ook hoge verwarmingskosten? Komen jullie mij ook tegemoet?***

Nee, wij komen eigenaren niet tegemoet.

***Ik heb in het verleden, toen ik nog van Portaal huurde, ook te veel betaald. Krijg ik dat gecompenseerd?***

Huurde u in het stookseizoen 2013-2014 of daarna van Portaal, en betaalde u aan verwarmingskosten meer dan het maximaal bedrag voor uw type woning? Dan komt u in aanmerking voor een tegemoetkoming. In dat geval kunt u een mail sturen naar [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl) (met vermelding van verwarmingskosten Slaaghwijk).

***Ik heb een woning van Portaal gekocht. Wat gaan jullie richting kopers doen?***

Portaal doet richting eigenaren niets. De Vereniging van Eigenaars van een aantal flatgebouwen in de Slaaghwijk (Merendonk en Condorhorst) en in andere wijken in Leiden zijn samen met Portaal een traject gestart of zij in de toekomst aangesloten blijven op Stadsverwarming of kiezen voor andere manieren van verwarming (zie hiervoor [www.portaal.nl/projecten/stadsverwarming-leiden-na-2020/](http://www.portaal.nl/projecten/stadsverwarming-leiden-na-2020/)). Arendshorst en Zijldonk volgen een eigen koers.