

Datum  
13 februari 2014

SP Weert  
Marinusstraat 23  
6006 JT WEERT



Beste ,

Op 15 januari 2014 stuurde de SP ons een brief waarin zij namens een groot aantal bewoners van de Oranjeflat het ongenoegen uit over de stookkosten in uw woongebouw. In de brief worden enkele concrete vragen gesteld. In deze brief willen we deze vragen graag beantwoorden.

#### **Communicatie met u**

Wij hebben de SP laten weten dat we het jammer vinden dat de bewoners van de Oranjeflat zich genoodzaakt hebben gevoeld de SP in te schakelen. Wij begrijpen echter wel dat er nog onduidelijkheden zijn. Daar hebben we de afgelopen maanden ook regelmatig contact over gehad met individuele bewoners uit uw flat. En sinds kort zijn we ook in constructief overleg met de pas opgerichte bewonerscommissie. Erg fijn! Want ook wij willen dat de onduidelijkheden opgehelderd worden. Wij vinden het dan ook belangrijk dat we deze communicatie met u als bewoner voortzetten. Schriftelijk of tijdens een persoonlijk gesprek. Daarom sturen we deze brief naar alle bewoners van de Oranjeflat, ook naar degenen die de brief van de SP niet ondertekend hebben. En ontvangt de SP een kopie van deze brief.

#### **Beantwoording van de 7 vragen**

De SP stelt ons 7 vragen. Hieronder leest u per vraag ons antwoord.

#### ***Vraag 1: Bent u bereid de naheffingen op de stookkosten voorlopig op te schorten?***

##### **Ons antwoord:**

Voor een aantal bewoners geldt inderdaad dat er nog een bedrag openstaat naar aanleiding van de eindafrekening van 2012. Wonen Limburg zal deze naheffing niet opschorten. We gaan er vanuit dat de installatie goed werkt en de doorberekende kosten voor wat betreft het verbruik juist zijn. We vinden het daarom niet in het belang van de bewoners om de naheffing tijdelijk op te schorten. De rekening komt dan later immers alsnog.

A  
Postbus 1254  
6040 KG Roermond

T  
WoonAdviesTeam  
0800 - 1881

Hoofdkantoor  
088 - 385 08 50

E  
post@wonenlimburg.nl

W  
wonenlimburg.nl

B  
Rabobank 15.67.73.767  
IBAN NL44 RABO 0156 7737 67  
BIC RABONL2U

KvK  
13012102

BTW  
NL00.25.82.041.801

Ondervindt u problemen met de betaling van de naheffing ineens, dan zijn wij altijd bereid om met u mee te denken over een oplossing, zoals het afspreken van een betalingsregeling.

Wel hebben we geconstateerd dat Ista bij de eindafrekening van 2012 een fout heeft gemaakt. Er is namelijk geen rekening gehouden met de reductie voor de woningen die ongunstig liggen. Dit zijn alle woningen die op de bovenste verdieping en/of aan de zijkant zijn gesitueerd. De bewoners van deze appartementen hebben daarmee teveel betaald en krijgen nog een bedrag retour van Wonen Limburg. Dit zal zo snel mogelijk worden gecorrigeerd met de eventuele naheffing. Als dit op u van toepassing is, raad ik u aan te wachten met het betalen van de naheffing totdat wij deze verreken hebben met het retourbedrag. U ontvangt hierover nog bericht van ons.

Normaliter wordt de reductie voor de ongunstig gelegen appartementen gecompenseerd door de overige appartementen. Dat betekent dat de bewoners van de gunstiger gelegen appartementen over het jaar 2012 te weinig hebben betaald en eigenlijk zouden moeten bijbetalen. Maar omdat Ista deze fout heeft gemaakt zullen wij deze kosten niet meer in rekening brengen bij de betreffende bewoners. Voor de eindafrekening van 2013 die u komend voorjaar ontvangt, geldt uiteraard wel weer dat de reductie op gebruikelijke wijze wordt verreken. Dat betekent voor de bewoners van de gunstiger gelegen appartementen dat ze waarschijnlijk méér zullen moeten betalen dan in 2012. En voor de huurders van de ongunstig gelegen appartementen dat ze waarschijnlijk een minder hoge rekening ontvangen.

Wij bieden onze excuses aan voor deze fout.

***Vraag 2: Bent u bereid om met bewoners persoonlijk in gesprek te gaan over hun stookkosten, bijvoorbeeld tijdens een schouw in de flat?***

**Ons antwoord:**

Wonen Limburg is graag bereid om met de bewoners een persoonlijk gesprek aan te gaan. Daarom is mijn collega Frank Kusters op woensdag 19 februari van 13.00 uur tot 16.30 uur in uw flat aanwezig om uw persoonlijke vragen te beantwoorden. Hij kan u ook van tips voorzien om uw stookkosten omlaag te brengen. Frank is aanwezig in de ontmoetingsruimte van uw flat. Kunt u die dag niet? Dan kunt u ook bellen met Frank Kusters via het gratis telefoonnummer 0800-1881. U kunt dan verwijzen naar deze brief.

***Vraag 3: Deelt u onze aanname dat er gebreken kunnen zijn aan het verwarmingssysteem waar de bewoners niets aan kunnen doen?***

**Ons antwoord:**

De verwarmingsinstallatie werkt in algemene zin goed. Dat blijkt uit de gasreductie die met het systeem behaald is, gemeten over de totale flat. Deze besparing is volledig naar verwachting.

In november 2013 heeft een aantal medewerkers van Wonen Limburg alle bewoners van uw flat persoonlijk bezocht om te bespreken welke technische mankementen u nog ondervond in uw woning na de renovatie. Twee appartementen zijn inmiddels aangepakt. Aan de hand van deze twee woningen kunnen we een goede werkplanning opstellen voor alle overige woningen in uw flat.

***Vraag 4: Hoe oud is het verwarmingssysteem dat aanwezig is in de flat en wat is het rendement van dit systeem? Hoe vaak wordt het systeem gecontroleerd/gekeurd/onderhouden en zijn daar onderhoudsrapporten van?***

**Ons antwoord:**

In 2012 is er een nieuwe, duurzame warmteopwekkingsinstallatie geïnstalleerd. Het rendement van deze duurzame warmteopwekking is 124%. Dit is 27% hoger dan het theoretische rendement van een HR cv-ketel. De cv-installatie en de radiatoren dateren uit de bouwperiode (1972). Deze zijn voor de renovatie door middel van een zogenaamde transmissieverliesberekening gecontroleerd en goed bevonden. Het systeem staat continu in verbinding met installatiebedrijf Kemkens en wordt op deze wijze bewaakt. Bij storing krijgt Kemkens automatisch een signaal. Tevens vindt er 1x per jaar periodiek onderhoud plaats aan de installatie.

***Vraag 5: De warmtemeters zenden hun meetresultaten iedere dag door naar een basisstation. Aan de hand van de uitlezing moet het verbruik per appartement te volgen zijn. Houdt u het verbruik per appartement per dag bij en is het mogelijk voor bewoners om inzage te krijgen in deze gegevens?***

**Ons antwoord:**

De warmtemeters in uw woning worden dagelijks uitgelezen door Ista. Op deze wijze kan ook Wonen Limburg monitoren wat er in uw woning wordt verbruikt. Elk metertje heeft een unieke code, waardoor Ista bij het aflezen kan bepalen in welke woning en waar in de woning de metertjes hangen. Deze code kan niet worden veranderd en is uniek voor uw woning. Als u tijdens het eerder in deze brief genoemde inloopsprekuren van Frank Kusters langskomt, kan hij u de actuele standen laten zien. Dit geeft vaak een verhelderend beeld van uw verbruik. Deze gegevens zijn alleen in te zien voor uw eigen gebruik. In het kader van de Wet op de privacy gebruiken wij deze gegevens op individueel niveau alleen voor de afrekening.

***Vraag 6: Hoe verhoudt het gasverbruik in de totale flat van vóór en van na de renovatie zich tot elkaar?***

**Ons antwoord:**

Het gasverbruik voor verwarming van de totale flat is door de renovatie lager geworden. In 2012 lag het gasverbruik 27% lager dan in het jaar 2010. In 2013 is het verbruik nog eens met 6% gedaald ten opzichte van 2012. We verklaren de daling in 2013 door gewenning van bewoners aan het systeem en tussentijdse controle en afstelling van het systeem.

Bewoners die vóór de renovatie een elektrische boiler hadden, besparen ook nog flink op hun elektriciteitsrekening. Gemiddeld zo'n € 20,- per maand.

***Vraag 7: Hoe verhouden de inkomsten uit stookkosten van de totale flat vóór en na de renovatie zich tot elkaar?***

**Ons antwoord:**

Wonen Limburg heeft geen inkomsten uit stookkosten. Wij krijgen de rekening van de energieleverancier en wij berekenen dit individueel aan de bewoners door aan de hand van het verbruik, inclusief 2% administratiekosten. De besparing op het totale gasverbruik leest u in het antwoord op vraag 6.

Tot zover de beantwoording van de vragen van de SP. Tot slot wil ik u graag nog iets uitleggen over de wijze van doorberekening van de stookkosten vóór en ná de renovatie omdat we daar veel vragen over hebben gehad van bewoners.

**Voor en na de renovatie**

Vóór de renovatie werden de kosten voor verwarming en koud water aan u doorberekend door de totale kosten te delen door het aantal appartementen. De bewoners van de grote appartementen betaalden meer dan de bewoners van de kleine appartementen. Daarnaast betaalden bewoners met een elektrische boiler via hun eigen elektriciteitsrekening voor het verwarmen van het water.

Ná de renovatie wordt gemeten hoeveel warmte, warm en koud water ieder appartement gebruikt. De kosten daarvoor betaalt u via de servicekosten.

**Voorschotbedragen**

Vóór de renovatie waren de voorschotbedragen te hoog. Bij de eindafrekening kregen de meeste bewoners flink wat geld terug.

Na de renovatie is het voorschotbedrag flink verlaagd: naar € 28,00 per maand voor de grote appartementen en € 19,60 per maand voor de kleine appartementen. Dit nieuwe voorschotbedrag hebben wij laten berekenen door Atriënsis, een ervaren bureau op dit gebied.

**Grote individuele verschillen**

Er bleken echter grote verschillen tussen bewoners te zijn in het verbruik van warmte en warm en koud water. Het gemiddelde klopt, maar sommige bewoners verbruiken meer dan verwacht, anderen minder. Bewoners hebben op eigen initiatief het voorschotbedrag kunnen verhogen. Hier hebben 23 bewoners gebruik van gemaakt.

**U kunt altijd bij ons terecht**

Wij gaan er vanuit dat we de vragen die de SP ons per brief gesteld heeft, duidelijk beantwoord hebben. Heeft u vragen naar aanleiding van deze brief? Bel gerust met Frank Kusters via telefoonnummer 0800-1881 of mail naar [frank.kusters@wonenlimburg.nl](mailto:frank.kusters@wonenlimburg.nl).

Met vriendelijke groet,



Janine Gerardts  
Directeur Vastgoed