

Veelgestelde vragen servicekosten en warmtekosten

Servicekosten

Elke maand betaalt u behalve huur, ook een bedrag vooruit voor de servicekosten. Dit noemen we het voorschot. Bijvoorbeeld voor waterverbruik, groenvoorziening of schoonmaakkosten. In de eindrekening servicekosten staat wat de werkelijke servicekosten van een heel jaar waren. Die trekken we af van de bedragen die u al betaald heeft.

De afrekening servicekosten ziet toe op de periode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023. U heeft elke maand hiervoor een voorschot betaald. Elk jaar vergelijken we de door u betaalde voorschotten met de werkelijke kosten. Heeft u te veel betaald? Dan krijgt u geld terug. Betaalde u te weinig? Dan moet u bijbetalen. Elk jaar krijgt u rond april van ons een overzicht van de afrekening van de servicekosten.

Aanpassen voorschot

Op basis van de afrekening van de servicekosten bekijken we of we uw voorschot moeten aanpassen. Als u veel moet bijbetalen, kan het zijn dat uw voorschot voor het komende jaar omhoog moet. Omdat in de periode 1 januari 2024 t/m 30 april 2024 het oude voorschot in rekening is gebracht kan de stijging van servicekosten hoger uitvallen, omdat deze totale jaarlijkse stijging in de periode 1 mei t/m 31 december wordt verrekend. Krijgt u veel geld terug? Dan kan het voorschot voor het komende jaar wat omlaag. Als we uw voorschot aanpassen, krijgt u daarover bericht van ons gelijktijdig met de afrekening servicekosten. Deze aanpassing wordt per 1 mei 2024 doorgevoerd.

Uitbetaling

Blijkt uit de afrekening van de servicekosten dat u geld terugkrijgt? Dan storten wij dit rond 26 april 2024 op uw rekening. Wilt u een ander rekeningnummer doorgeven? Dat kan alleen schriftelijk: per mail of per post.

Blijkt uit de afrekening van de servicekosten dat u geld moet bijbetalen? Dan maakt u dit bedrag voor 12 mei over op rekeningnummer NL21INGB0003105097 van Volkshuisvesting Arnhem. Zet in de omschrijving van de betaling de referentie in uw brief.

Wanneer het verschil tussen het betaalde bedrag en de werkelijke kosten kleiner is dan € 2,30 te betalen dan hoeft u dit niet aan ons te betalen. Wanneer het verschil tussen het betaalde bedrag en de werkelijke kosten kleiner is dan € 2,30 te ontvangen dan betalen we dit bedrag om administratieve redenen niet uit.

Wijziging servicefonds:

Maandelijks betaalt u een bedrag van € 7,00 voor het servicefonds. Over dit bedrag moet door ons BTW worden afgedragen. Dit is nog niet in onze financiële administratie verwerkt. Dit willen wij nu aanpassen door het bedrag exclusief BTW op te voeren. Helaas is met deze wijziging een afrondingsverschil van € 0,01 ontstaan dat wij niet kunnen aanpassen in onze financiële administratie. Hierdoor zal het nieuwe bedrag voor het servicefonds € 7,01 bedragen. Deze wijziging wordt bij de afrekening servicekosten doorgevoerd.

Wijziging zonnepanelen

Elk jaar past Volkshuisvesting de vergoeding voor het gebruiken van zonnepanelen aan. De vergoeding passen we aan de prijsontwikkelingen aan. Dit gebeurt altijd op 1 mei. Het tarief wordt €0,25 per kWh, dit was €0,24.

Dit jaar hebben wij leuk nieuws voor u. Vanaf 1 januari 2024 hoeft er geen BTW meer betaald te worden over deze vergoeding. Dat betekent dat de vergoeding vanaf 1 mei 2024 flink lager wordt. We passen onze systemen aan, zodat de BTW niet meer wordt berekend. Voor een aantal nieuwe installaties wordt al sinds 1 maart geen BTW meer betaald.

Het teveel betaalde BTW-bedrag betalen wij uiterlijk 26 april aan u terug op uw bankrekening

Meer informatie

Over de eindrekening leest u meer op onze website www.volkshuisvesting.nl onder het kopje 'Ik huur'. U kiest in dit menu voor servicekosten. Hier staan de meest gestelde vragen met antwoorden.

Bezwaar

Bent u het niet eens met uw eindrekening? Dan kunt u een brief aan ons schrijven. Stuur deze naar:

Volkshuisvesting Arnhem

Klantenservice

Postbus 5229

6802 EE ARNHEM

of per e-mail: info@volkshuisvesting.nl

Binnen 30 dagen nadat wij uw brief gekregen hebben, ontvangt u onze reactie. Bent u het niet eens met onze reactie op uw brief? Dan kunt u bezwaar maken bij de Huurcommissie. Dit kan alleen als u eerst bezwaar heeft gemaakt bij Volkshuisvesting.

Heeft u collectieve verwarming? Dan ontvangt u in 2023 compensatie!

Bij blokverwarming worden meerdere woningen verwarmd door dezelfde ketel. U heeft blokverwarming als u via servicekosten aan Volkshuisvesting een voorschot betaalt voor gas of warmte.

In november hebben wij de vergoeding van de Belastingdienst ontvangen. De officiële naam van deze regeling is Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluiting (TTB). Deze vergoeding geldt alleen voor woningen. Kantoorpanden vallen niet onder deze regeling. Wij verlagen de kosten van 2023 met deze vergoeding. U ontvangt, zoals u van ons gewend bent in april 2024 de afrekening van 2023.

Betaalt u uw eigen elektraverbruik aan ons? Dan ontvangt u in 2023 compensatie!

Een aantal woningen (meestal kamerbewoning) is aangesloten op een gezamenlijke elektrameter. U betaalt dan uw eigen elektraverbruik aan Volkshuisvesting in plaats van aan een eigen energieleverancier.

Ook voor deze aansluitingen hebben wij de vergoeding van de Belastingdienst ontvangen. Wij verlagen de kosten van 2023 met deze vergoeding.

Elektraverbruik voor gemeenschappelijke ruimtes valt niet onder de compensatie.

Waarom zijn de kosten van de gemeenschappelijke elektra zo hoog?

De kosten zijn afhankelijk van de aanwezige faciliteiten. Hoe meer er aangesloten is (lift, galerijverlichting, bergingen, mechanische ventilatie, etc.) hoe hoger het verbruik. Verder is de capaciteit van de aansluiting van belang. Hoe hoger het verbruik en/of de capaciteit van de aansluiting, hoe hoger de kosten en de voorschotten.

Wij kopen onze energie zo scherp mogelijk in. Landelijk zijn de elektrakosten gestegen en voor 2023 230% hoger dan in 2022. Bij het vaststellen van het nieuwe voorschotbedrag berekenden we deze gestegen prijzen door. Bij het bepalen van de voorschot 2023 is er echter onvoldoende rekening gehouden met deze gestegen prijzen. Hierdoor moeten in de meeste gevallen huurders voor elektrakosten bijbetalen. Wij hebben bij het bepalen van het voorschot voor 2024 wel rekening gehouden met de gestegen prijzen.

Ook zijn er in enkele complexen nieuwe installaties zoals warmtepompen en hydrofoor pompen geplaatst. Hierdoor is het elektraverbruik van enkele complexen fors toegenomen. Dit leidt in een aantal gevallen tot hogere voorschotten in 2024.

Kan ik mijn voorschot voor mijn energierekening verhogen?

Als u een eigen energierekening heeft kan u dit regelen bij uw leverancier. U betaalt dit niet aan Volkshuisvesting. Als u blokverwarming heeft kan dit wel. Lees onderaan deze pagina hier meer over onder het kopje 'Blokaansluiting'.

Tot wanneer loopt het energiecontract van Volkshuisvesting?

Dit geldt alleen als u in een complex woont waar de energiekosten in uw servicekosten zitten. U leest hier meer over onderaan deze pagina onder het kopje 'Blokaansluiting'. Is dit niet het geval dan kan u deze vraag stellen bij uw leverancier.

Verdiert Volkshuisvesting op de energiekosten?

Wanneer u huurt, betaalt u maandelijks een voorschot op uw servicekosten. Dit is een inschatting van de kosten die u door het jaar heen zal maken. Als verhuurder maken wij geen winst op de servicekosten. Wij rekenen de echt gemaakte kosten door aan de huurder.

Betalingsproblemen

Als u bang bent dat u de energierekening niet meer kan betalen, neem dan zo snel mogelijk contact op met uw energieleverancier. Zij helpen u graag verder.

Als u bang bent dat u de huur of de servicekosten niet meer kan betalen, neem dan zo snel mogelijk contact op met ons. Samen kijken we hoe de huurachterstand is ontstaan én wat de beste oplossing is.

Onder bepaalde voorwaarden kunnen we gratis een betalingsregeling met u treffen. Hoe we die betalingsregeling precies afspreken, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie. Wij helpen u om de juiste beslissingen te nemen.

Warmtekosten

Veel gestelde vragen energieprijzen

Het leven wordt steeds duurder. Iedereen merkt daar iets van. Het is logisch dat u hier vragen over heeft. Op onze website vindt u antwoorden op de meest gestelde vragen. [Veelgestelde vragen | Volkshuisvesting Website](#) Staat u vraag er niet tussen? Neem gerust contact op met ons. Of kijk op de [website van de rijksoverheid](#).

Blokverwarming

In een aantal complexen (gebouwen) van Volkshuisvesting wordt warmte opgewekt door een collectieve installatie, zogenaamde blokverwarming. Op onze website vindt u antwoorden op de meest gestelde vragen [Blokverwarming | Volkshuisvesting Website](#)

Staat u vraag er niet tussen? Neem gerust contact op met ons. Of kijk op de [website van de rijksoverheid](#).

Welk energielabel heeft mijn woning?

Het energielabel van onze woningen verschilt. De energielabels van alle woningen in Nederland zijn te vinden [op deze website van de overheid](#). Sinds 1 januari 2008 is het bij verkoop, verhuur en oplevering verplicht om een definitief (geregistreerd) energielabel te overhandigen. Het gaat dan om het afschrift van het energielabel, met daarin alle informatie over de energieprestatie van het gebouw en de mogelijkheden tot verbetering.

Wilt u het afschrift van het energielabel downloaden en bent u een particuliere eigenaar? Dan regelt u dit in [MijnOverheid](#). Bent u een zakelijke gebouweigenaar, dan kunt u het afschrift downloaden in EP-Online door in te loggen met eHerkenning. Voor woningen geldt dit alleen voor energielabels vanaf 2015 en voor utiliteitsgebouwen vanaf 2021.

Het kan zijn dat het label dat daar wordt genoemd niet actueel is. Bijvoorbeeld omdat uw woning is opgeknapt, maar de nameting van het energielabel nog niet is gedaan. Of dat de nieuwe registratie nog niet is verwerkt.

Kan ik mijn verwarming volledig uitzetten?

Dit is geen goede oplossing. Door uw huis niet meer te verwarmen ontstaan er andere problemen in de woning. Denk bijvoorbeeld aan vocht en schimmelproducten. Dat is slecht voor uw gezondheid. En andere vormen van verwarmen kunnen soms ook gevaarlijk zijn. Op [de website](#) van de brandweer leest u hier meer over. Daarnaast is het slim om uw woning altijd een beetje op een gelijke temperatuur te verwarmen in de winter. Hierdoor verbruikt u minder energie en krijgt u deze problemen niet.

Kan ik ook andere warmtebronnen gebruiken?

Andere warmtebronnen gebruiken dan uw verwarming kan gevaarlijk zijn. En is zonder toestemming van Volkshuisvesting niet toegestaan. Het gebruik van houtkachels, kaarsen en waxinelichtjes is gevaarlijk. Bijvoorbeeld door brand en het ontstaan van gevaarlijke stoffen. Op de website van de brandweer leest u meer over [veilig en gezond je huis verwarmen](#).

Kan ik de temperatuur van mijn CV-ketel verlagen? Dit bespaart ook energie.

Doe dit niet zelf. U kunt een monteur van Kemkens vragen de ketel in te stellen tijdens een onderhoudsbeurt. Als de ketel te koud wordt, verwarmt de woning niet voldoende. Hiervoor moet een monteur komen om het goed in te stellen. De kosten zijn dan voor u. Kijk voor meer informatie op de website van [Kemkens](#).

Waarom wordt de verlichting in de algemene ruimte(n) niet uitgedaan om energie te besparen?

Bij energiebesparing in algemene ruimten wordt vaak gedacht aan het verminderen van het aantal lichtpunten of het dempen van de verlichting. Dit levert echter een zeer beperkte energiebesparing op. Daarnaast is goede verlichting belangrijk voor ieders veiligheid, bijvoorbeeld om struikelen en vallen te voorkomen, maar ook om voor bewoners een gevoel van veiligheid te kunnen garanderen. Het grootste deel van de elektrakosten voor de algemene ruimte, zo'n 80 tot soms 90%, wordt veroorzaakt door de lift.

Wat kan ik nog meer doen om energie en/of geld te besparen?

U kunt veel verschillende dingen doen om energie en geld te besparen. Veel staat ook op onze website. Bekijk de pagina [Energietips | Volkshuisvesting Website](#) voor meer informatie. Daarnaast werken we ook samen met de gemeente en andere organisaties met energiecoaches.

Het belang van ventileren

Goed ventileren is nodig voor uw gezondheid. Toch gebeurt dit vaak onvoldoende. Het zorgt voor ongewenste problemen. Ventilatie is dus erg belangrijk. Ook als de energieprijzen stijgen. U bespaart dan juist energie. Een niet geventileerde woning heeft meer vochtige lucht en die is moeilijker te verwarmen dan droge lucht. Meer informatie hierover leest u op onze pagina [ventileren](#).

Ik ga verhuizen. Kan ik mijn energiecontract meenemen?

Wij adviseren u contact hierover op te nemen met uw energieleverancier en te vragen naar de voorwaarden. Wij horen van andere (nieuwe) huurders dat het meenemen van het huidige energiecontract niet altijd zomaar kan.

Waarvoor is de regeling Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluitingen (TTB)?

Om de hoge energierekening betaalbaar te houden geldt er een energieprijzplafond. Het prijsplafond geldt niet voor huishoudens die een blokaansluiting hebben. De overheid heeft daarom een aparte regeling gemaakt. Dit is de Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluitingen. Als uw woning voldoet aan de voorwaarden voor deze vergoeding, heeft Volkshuisvesting de vergoeding voor u aangevraagd.

Wie komt er voor de vergoeding in aanmerking?

Woont u in een woning met een collectieve verwarming en/of elektra (blokaansluiting) en betaalt u aan Volkshuisvesting de kosten voor de warmte of elektra (via de servicekosten)? Dan komt u mogelijk in aanmerking voor de vergoeding via de regeling Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluiting (TTB).

Krijgt elke huurder met een blokaansluiting de vergoeding?

We ontvangen de vergoeding vanaf een minimaal aantal woningen achter de blokaansluiting (3 of 4, afhankelijk van het type woning). Bij minder woningen achter een blokaansluiting krijgen huurders geen tegemoetkoming, omdat zij al voordeel hebben van het prijsplafond. Ook wordt er naar het tarief gekeken. Woongebouwen met een energietarief onder het prijsplafondbedrag krijgen geen compensatie via de regeling Tijdelijke tegemoetkoming Blokaansluiting (TTB).

Hoe hoog is de vergoeding?

[Meer informatie leest u op de website van de Rijksoverheid.](#)

Hoe werkt het aanvragen van de vergoeding?

U hoeft niets te doen. Wij hebben als contracthouder de vergoeding aangevraagd. Wij verrekenen de vergoeding in de afrekening servicekosten.

Hoe wordt de vergoeding verrekend met de energiekosten

We verrekenen de vergoeding met de energiekosten over 2023. Bij het verrekenen houden we ons aan de regels die horen bij de regeling. Zo verrekenen we het:

1. We tellen alle gemaakte energiekosten van uw wooncomplex bij elkaar op.
2. Hier trekken we de totale tegemoetkoming van af die we van de overheid hebben gekregen voor uw wooncomplex.
3. De kosten die overblijven verdelen we over de woningen in het complex. Dit doen we volgens de normale verdeelmethode (de manier waarop we energiekosten altijd verdelen).

Kan ik mijn voorschot voor mijn energierekening verhogen?

U kan het voorschot op uw warmtekosten verhogen. Dit kan alleen als uw warmtekosten bij de huur in zit.

Hiervoor stuurt u een mailtje naar meldpunt_fa@volkshuisvesting.nl.

Meld hierbij dan uw naam, adres en het voorstel van het nieuwe maandbedrag.

Wij adviseren u dit wel te doen als dit financieel mogelijk is voor u. We verwachten namelijk dat de prijzen stijgen in het aankomende jaar. Hoeveel dit is weten we nog niet.

Als ik ben verhuist, krijg ik dan toch nog de vergoeding?

Ja. Als u verhuist krijgt u een vergoeding voor het deel van 2023 dat u in de woning met blokaansluiting hebt gewoond.