



Agenda

| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| Vergadering | Overleg WKO Weideveld |
| Registratienummer | Z/19/078566 / |
| Datum | 12-10-2020 |
| Aanvang | 19.30 uur |
| Locatie | Raadzaal en digitaal via livestream |

1. Inleiding en voorstelronde

Fysiek aanwezig:

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk: Kees Oskam (wethouder), Arie Schippers (Projectleider WKO Weideveld), Pauline Oudijk.

Bewoners: Arjan van Beijnum (voorzitter stichting WKO wijk Weideveld), Jeroen Leenderts, Marcel Bosch (voorzitter wijkteam Bodengraven Zuid), Levi Hogendoorn, Laurens Rorive, Tom Valentijn, Erik Enter.

Eteck: Peter van Dijk (asset manager), Mareijn Willems, Arjan Donker (algemeen Directeur).

Merosch: Margriet Vlot (duurzaamheidsadviseur).

2. Procedurele voortgang

Het doel van het overleg is om de problemen met van het WKO-systeem Weideveld te bespreken en onderling af te stemmen tussen de betrokken partijen (de gemeente Bodengraven, de bewoners, en Eteck) om tot een goed werkend systeem te komen. Tussen 8 en 22 april is er door Moventem een enquête gehouden onder de bewoners van WKO Weideveld. Hierop hebben 65 van de 122 huishoudens gereageerd. De top drie ontevredenheidsfactoren waren; (1) warm tapwater, (2) de stookkosten zijn/lijken hoog en (3) de betaalbaarheid.

Als reactie op de klachten heeft de gemeente Bodengraven zich aangewend tot het contract met Eteck om te achterhalen of Eteck voldoet aan haar contractuele eisen, namelijk; het leveren van warmte, koeling, tapwater, de tarieven, milieu- en storingsrapportages, service en dienstverlening. Het contract is technisch door Merosch en juridisch door La Gro Geelkerken Advocaten beoordeeld. Hiermee bouwt de gemeente een dossier op dat ingezet kan worden voor boeteclausules om Eteck aan contractuele afspraken te houden.

3. Lopende acties en onderhoudswerkzaamheden Eteck

Eteck heeft onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd en geïnvesteerd in het WKO-systeem. Tussen juli en oktober zijn er werkzaamheden uitgevoerd waarbij de warmte wisselaar en diverse kleppen in de technische ruimte van de demarcatie zijn vernieuwd. Bij bewoners zijn er thuis werkzaamheden verricht tot aan de aflevering van de binnenhuisinstallatie. Hierbij zijn verschillende problemen ontstaan zoals lekkages en andere gebreken waardoor de binnenhuisinstallatie niet overal naar behoren functioneert. Het is ingewikkeld om aan te tonen of de gebreken toe te wijzen zijn op het collectieve systeem van Eteck of op het individuele systeem van de bewoner. Het is onduidelijk waar de scheiding tussen de binnen- en buiteninstallatie liggen. De bewoners zijn bezorgd dat zij met een half opgeleverd en slecht functionerend systeem blijven zitten. Eteck heeft hierop toegezegd dat er een specifiek emailadres opgesteld wordt voor bewoners waar zij hun vragen en gebreken rondom de opleverpunten kunnen melden.

4. Warmte Tapwater

De grootste problemen bij WKO Weideveld is de temperatuur van het systeem en drukfluctuaties in het tapwaternet. Door werkzaamheden in de centrale installatie zou de druk en temperatuur van de tapwatervoorziening in de demarcatie per 13 juli op orde moeten zijn. Volgens het contract moet de temperatuur van het systeem op intervallen boven de 60 graden komen om legionella te voorkomen. De contractuele temperatuur is sinds januari 2019 niet gehaald waardoor bewoners zich zorgen maken over de veiligheid. De gemeente vraagt de temperatuurmetingen van het WKO-systeem in 2019 en 2020 op bij Eteck om te achterhalen of er wordt voldaan aan de contractuele eis van 60 graden.

5. communicatie en klantenservice

Vanuit bewoners zijn er veel klachten over de klantenservice en communicatie met Eteck. Bewoners ervaren dat; Eteck slecht bereikbaar is, dat klachten niet serieus genomen worden en dat de storingsafhandeling onder niveau is. Daarnaast zijn bewoners boos dat er niet is gecommuniceerd over de niet behaalde contractuele eis van 60 graden sinds 2019.

Eteck geeft aan dat de huidige gang van zaken onacceptabel is en erkent dat een aantal interne communicatieprocessen onvoldoende functioneert. Eteck heeft de intentie om de klantenservice te verbeteren. Zo is Eteck recent van callcenter gewisseld waardoor het storingsproces beter georganiseerd moet worden. Hiermee zou ook de communicatie en klachten afhandeling moeten verbeteren. Het storingsnummer is 24/7 bereikbaar waarbij meldingen meteen worden doorgestuurd naar de onderhoudspartij en vervolgens worden gearchiveerd. Om de communicatie en bereikbaarheid verbeteren is voorgesteld om een vast aanspreekpunt (met kennis van dit dossier) binnen Eteck beschikbaar te stellen waar bewoners direct contact mee op kunnen nemen.

Het is energieverbruik is momenteel niet inzichtelijk voor bewoners doordat de Eteck-app onvoldoende functioneert. Bewoners willen een slimme meter waarop het verbruik (net zoals bij andere energie maatschappijen) op elk moment uitleesbaar is. Eteck geeft aan dat deze wens technisch gezien mogelijk is maar dat zij (i.v.m. privacy en om de kwaliteit te waarborgen) er nu voor kiezen om te focussen op betrouwbare maandelijkse data in de Eteck app en vanuit daar verder uit te bouwen. Tot slot stelt Eteck dat de bewoners los van de Eteck-app een overzicht zullen ontvangen van het maandelijkse energieverbruik en de te verwachten kosten.

6. Kostenkader

De stookkosten zijn of lijken volgens de bewoners hoger dan verwacht mag worden van een energieleverancier. In de leveringsovereenkomst is vastgesteld welk bedrag Eteck mag vragen voor de diensten die zij leveren aan de bewoners van WKO Weideveld. In het contract hebben NUON (oude leverancier) en de gemeente destijds via het NMDA-principe vastgesteld dat de leverancier (nu Eteck) de WKO diensten verleend met een korting van 17% onder het standaard tarief voor energie. Eteck heeft deze kosten doorgerekend naar de huidige tijd. Uit het door Merosch geverifieerde onderzoek, blijkt dat de kosten de laatste jaren hard toenemen vanwege de stijgende gasprijzen. Eteck stelt dat zij warmte leveren voor een tarief dat 12% onder de maximum prijs ligt dat het bedrijf volgens het contract mag vragen voor een model woning. Het kostenkader en de bijbehorende onderbouwing zal worden gedeeld met de betrokken partijen en nader worden geverifieerd door Merosch.

7. Werkgroep

De gemeente stelt voor om een werkgroep in te richten voor de gemeente, Eteck en de bewoners. Deze werkgroep overlegt met regelmaat (digitaal) om te monitoren hoe het gaat, om actuele problemen oplossen en diverse thema's bespreken. Zowel de bewoners als Eteck stemmen hiermee in met een aantal toevoegingen.

Allereerst om twee werkgroepen op te stellen. Werkgroep 1 voor techniek en service, en werkgroep 2 voor de juridische afhandeling en communicatie. Bij beide werkgroepen zal een delegatie van de betrokken partijen aanwezig zijn. Per onderdeel zullen zo nodig andere partijen aansluiten. De spelregels voor de werksessies (wat wordt er wel en niet besproken) moet onderling worden vastgesteld. Voor Eteck ligt hierbij de nadruk op het systeem tot aan de afleverset. Voor de bewoners ligt de nadruk van de werkgroepen op vier punten; (1) uitgangspunten van het contract, (2) service, (3) demarcatie problemen en (4) de binnenhuisinstallatie.

De bewoners geven aan dat de ERA contour bij voorkeur ook aanwezig is bij de gesprekken. ERA contour is verantwoordelijk voor de aanleg van de binnenhuisinstallatie. ERA contour sluit alleen aan wanneer vastgesteld is dat de gebreken van het WKO-systeem zich bevinden in de binnenhuisinstallatie.

Door inschakeling van een extern bedrijf dat het functioneren van de binnenhuisinstallaties beoordeeld kan de technische staat en de mogelijke gebreken geïnventariseerd worden. De gemeente is bereid financieel bij te dragen bij het stellen van de diagnose. Er moet echter nog afgestemd worden welke partij de inspectie gaat verrichten en hoe (en door wie) de financiering plaats zal vinden. Bij voorkeur kan de partij die de diagnose stelt ook een service contract aanbieden voor de binnenhuisinstallatie van de bewoners. Er is haast bij het voltooien van de inspectie doordat het eindtermijn voor verborgen gebreken (10 jaar) in het zicht komt.

8. Vervolgproces en afspraken

| Nr. | Actie / afspraken | Wie / Wat | Deadline |
|------------|---|---|-----------------|
| 1 | Controleren of het bijlagenboek van de Enquete verstuurd is naar Eteck. | Pauline | gereed |
| 2 | De gemeente vraagt de temperatuurmetingen van het WKO-systeem in 2019 en 2020 op bij Eteck om te achterhalen of de contractuele eis van 60 graden is behaald. | Pauline | |
| 3 | Eteck stelt een vast aanspreekpunt (met kennis van het dossier) aan voor de bewoners van WKO Weideveld. | Eteck | |
| 4 | Eteck maakt een specifiek e-mailadres waar bewoners openstaande opleverpunten en klachten kunnen melden. | Eteck | Gereed |
| 5 | Het kostenkader en de bijbehorende onderbouwing zal worden gedeeld met de betrokken partijen en nader worden geverifieerd door Merosch. | Is gedeeld in de werkgroep | |
| 6 | Er komen twee werkgroepen met een delegatie van de betrokken partijen; (1) voor service en techniek, (2) voor de juridische afhandeling en communicatie. Er zal onderling nog worden afgestemd; hoe de uitkomsten van de werkgroepen worden gedeeld en welke spelregels gelden voor de werksessies. | Pauline Beide werkgroepen zijn ingepland | loopt |
| 7 | Aanstellen van een onafhankelijk bedrijf om het functioneren van de binnenhuisinstallatie van te inspecteren. De financiering en omvang van het onderzoek wordt nader bepaald. Tevens wordt onderzocht of het inspectiebedrijf bereid is om een service contract aan te bieden voor de binnenhuisinstallatie. | Gemeente | |
| 8 | ERA contour benaderen om deel te nemen aan de werkgroepen. | Gemeente | |
| 9 | Gedurende de vergadering zijn er via de Q & A 20 vragen gesteld waarop zowel de gemeente als Eteck schriftelijk antwoord gegeven heeft. De vragen en de bijbehorende antwoorden zijn toegevoegd in de bijlage. | Gemeente | |