

FAQ Weideveld

Aan : Bewoner Weideveld
Datum : 19 november 2021
Referentie : Bewonerscommunicatie Weideveld November 2021

Pagina's: : 1/4

Inhoud

Voorafgestelde vragen	1
1.1 Waterkwaliteit.....	1
1.2 Levering van warmte, koude en warmtapwater	1
1.3 Verbruik en Tarieven	2
1.4 Communicatie.....	2
1.5 Binnenhuisinstallatie	3
1.6 Overige	4

Voorafgestelde vragen

1.1 Waterkwaliteit

Kunt u ons een status update verstrekken over de waterkwaliteit systeemwater?

Met betrekking tot het systeemwater voor verwarmen en koelen wordt - in opdracht van Eteck - door het bedrijf AVF Water (specialist op het gebied van CV-, koel- en proceswaterbehandeling voor industrie, tuin-, utiliteits- en woningbouw) een monstername gedaan om de waterkwaliteit van het systeemwater voor verwarmen en koelen te beoordelen. Naar aanleiding van de monstername in augustus 2021 heeft AVF Water het systeemwater beoordeeld. Zij beoordelen de waterkwaliteit van het systeemwater voor verwarmen als redelijk en de kwaliteit van het systeemwater voor koeling als *redelijk tot goed*.

Om de kwaliteit van het systeemwater nog verder te verbeteren is in november preventief een centraal filter geplaatst.

Wat is de mening van Eteck m.b.t. de richtlijnen waterkwaliteit systeemwater van AVF?

Omdat er op dit moment in Nederland geen officiële richtlijnen voor systeemwater, zoals deze bijvoorbeeld wel kennen van Kiwa voor drinkwatersystemen, aanwezig zijn volgen wij hier de adviezen die wij vanuit de markt ontvangen.

Kunt u ons de rapportages van de bemonstering van het systeemwater verstrekken?

Dergelijke rapportages verstrekken wij normaliter niet,

Wat vind Eteck van de ISSO publicatie 13?

De ISSO publicatie 13 geeft richtlijnen voor de programma-, ontwerp- en uitwerkingsfase om corrosie en samenhangende vervuiling te voorkomen. Een richtlijn die wij ook toepassen bij het ontwerp en de uitwerkingsfase van projecten en richt zich voornamelijk op materiaalkeuzes tijdens de ontwerp- en uitwerkingsfase. Voor het project Weideveld heeft de ontwerp- en uitwerkingsfase al ruim 10 jaar geleden door de voorganger van Eteck plaatsgevonden. Daar waar mogelijk conformeren wij ons aan deze publicatie.

1.2 Levering van warmte, koude en warmtapwater

Waarom zijn er zoveel schommelingen in de aanvoer temperatuur van het warm water?

De aanvoertemperatuur voor de levering van warm tapwater ligt gemiddeld tussen de 60 en 65 graden Celcius. Er wordt

altijd gestreefd naar een zo stabiel mogelijke aanvoertemperatuur van warmte, echter deze wordt beïnvloed door veel of weinig afname van warmtapwater in de wijk.

Waarom zijn er zoveel schommelingen in de aanvoer temperatuur van het warmte?

De aanvoertemperatuur voor de levering van warmte volgt de stooklijn zoals weergegeven op het tarievenblad. Er wordt altijd gestreefd naar een zo stabiel mogelijke aanvoertemperatuur van warmte welke conform de stooklijn is. Omdat op Weideveld grote installaties met veel vermogen staan opgesteld zijn fluctuaties in periodes waar weinig warmteafname is niet volledig te voorkomen. Naarmate de levering van warmte aan de woningen stijgt zullen de fluctuaties afnemen.

Waarom heeft Eteck tot op heden nog steeds de regie in handen wat betreft condens?

Uit de bewonersonderzoeken afgelopen jaren en ook uit meldingen van afgelopen zomer blijkt dat condensvorming op vloeren in Weideveld optreedt. Eteck wil daarom met de dauwpuntsregeling schades voorkomen. Het is ook gebruikelijk een dauwpunt te volgen indien de binnenhuisinstallatie zoals in Weideveld niet is voorzien van condensbeveiliging.

Waarom werkt de koeling niet na behoren?

De koeling heeft in de zomer van 2021 met uitzondering van enkele periodes na behoren gefunctioneerd. Met de meters die in 2020 zijn geplaatst kan Eteck dit ook op het afleverpunt per woning vaststellen.

Waarom heeft Eteck zolang gewacht met Legionella beheersing?

In 2020 heeft Eteck werkzaamheden uitgevoerd die noodzakelijk waren voor het doorvoeren van verbeteringen. Mede dank zij en door de inzet van de bewoners in Weideveld hebben legionellabeheersing een verhoogde prioriteit gekregen en zijn onze acties met betrekking tot legionella beheersing geïntensiveerd.

1.3 Verbruik en Tarieven

Waarom zitten wij altijd op het maximale tarief wat de ACM vast stelt in het NMDA principe?

De tariefstelling van Eteck volgt inderdaad het NMDA principe van ACM. Met dit principe wordt geborgd dat de bewoner aangesloten op een duurzaam warmtenet niet meer betaald dan een vergelijkbare situatie met een aardgasgestookte HR-ketel. In Weideveld hanteert Eteck een korting op het vastrecht en het GJ tarief. De gehanteerde tarieven zijn eind 2020 getoetst door de gemeente Bodegraven.

Wat kunnen we volgend jaar verwachten qua tarieven aangezien?

Hierop kunnen wij op dit moment nog geen antwoord geven. Wij zijn voor het bepalen van de tarieven afhankelijk van diverse factoren. We verwachten einde van het jaar onze tarieven vast te stellen en deze in januari te kunnen communiceren.

Waarom zijn de tarieven gekoppeld aan de gasprijs terwijl wij een gasloos systeem hebben?

De collectieve energievoorziening in Weideveld is niet gasloos. Tijdens de ontwikkeling ruim 10 jaar geleden was een compleet gasloze installatie ook niet de ambitie van de gemeente. Hierdoor is destijds een installatie ontworpen en gebouwd die in hogere mate nog afhankelijk was van gas (meer dan 60%).

Hoe is het mogelijk dat ik meer ben gaan betalen voor verbruik sinds de nieuwe meters er zijn? Is dit wel gekalibreerd?

Het verbruik in de woning is afhankelijk van diverse factoren. Het gemeten verbruik is afhankelijk van het bewonersgedrag van de bewoners, het warmteverlies van de woning en de werking van de installatie.

Eteck heeft in 2020 alle meters in de woningen vervangen. De destijds geplaatste meters zijn gecertificeerd en voldoen aan de wettelijke normen. De individuele meters worden alleen gekalibreerd indien daar aanleiding toe is of op verzoek van de bewoner.

Waarom is de warm tap watermeter achter het paneel gezet?

Dit komt voort uit technisch beperkingen. Voor het aflezen van deze meter is het toegestaan de kap voorzichtig te verwijderen.

1.4 Communicatie

Welke monopolie positie heeft Eteck binnen dit kader van WKO?

De gemeente Bodegraven heeft ruim 15 jaar geleden een start gemaakt met de ontwikkeling van de wijk Weideveld. Daarvoor heeft de gemeente op 20 juli 2007 met NUON Netwerk Services B.V. een overeenkomst gesloten met de titel "Overeenkomst Energievoorziening Weideveld" ("Overeenkomst Energievoorziening"). NUON heeft in 2016 de eigendom en exploitatie van de WKO-installatie in Weideveld overgedragen aan een andere partij. In 2017 is het eigendom en exploitatie overgedragen aan Eteck. Sindsdien is Eteck verantwoordelijk voor het WKO-systeem in Weideveld. Binnen de genoemde overeenkomst is de positie van warmtelevering in Weideveld met de gemeente overeengekomen. Eteck levert met de WKO-installatie aan de bewoners warmte, koude en warm tapwater op basis van individuele leveringsovereenkomsten.

Waarom krijgen we nooit een overzicht vooraf, met de werkzaamheden die gaan gebeuren, als Eteck of een partner in ons huis moeten zijn?

Eteck maakt bij de communicatie over werkzaamheden onderscheid tussen werkzaamheden die leiden tot een leveringsonderbreking of niet. Eteck informeert bewoners alleen wanneer de werkzaamheden invloed hebben op de levering van warmte, koude en warmtapwater.

Sinds 2021 worden bewoners per post en/of mail vooraf geïnformeerd over eventuele werkzaamheden in de woningen. Wij kondigen in dat geval de komst van onze onderhoudspartners aan.

Waarom zijn er zoveel leveringsonderbrekingen?

Leveringsonderbrekingen proberen wij altijd te voorkomen met geplande werkzaamheden zoals ook in 2020 en 2021. Met de uitgevoerde werkzaamheden in 2020 en 2021 is het aantal leveringsonderbrekingen sterk gedaald. Wij kunnen geen garanties afgeven over het aantal en de duur van leveringsonderbrekingen, wel blijven wij de installatie monitoren op werking en eventuele verbetermaatregelen doorvoeren. Dit kan in enkele gevallen wel leiden tot geplande leveringsonderbrekingen.

Waarom krijgen we nooit een schriftelijke bevestiging als we daarom vragen op bepaalde vragen?

Eteck streeft erna alle vragen van bewoners naar wens te beantwoorden. In enkele gevallen is dit niet altijd mogelijk of betreffen het vragen waarop Eteck niet de partij is om dit te beantwoorden

Op welke wijze gaat de communicatie in de toekomst plaatsvinden?

Eteck streeft na een eenduidige communicatie richting alle bewoners/ eigenaren van de 143 woningen, hierbij maken wij geen onderscheid tussen bewonerscollectieven of individuen die niet zijn aangesloten bij een bewonerscollectief. Wij hebben de inzet van het bewonerscollectief als positief ervaren, dit heeft ons geholpen de stappen te zetten die er zijn gezet. Echter om de belangen van iedere woningeigenaar te borgen is het voor ons noodzakelijk de communicatie te richten aan alle bewoners.

Waarom is er sinds 20 oktober 2020 zo weinig gedaan?

Na de bijeenkomst zijn er juist heel veel werkzaamheden uitgevoerd, echter hierover heeft niet altijd richting de bewoners communicatie plaatsgevonden. Met de informatie avond op 23 november hopen wij u inzicht te hebben gegeven in de stappen die wij hebben gezet.

1.5 Binnenhuisinstallatie

Waarom duurt het ruim 14 maanden om iets te herstellen aan de binnenhuisinstallatie?

In het verleden zijn keuzes gemaakt die achteraf bezien niet altijd verstandig waren. Eteck heeft in enkele gevallen werkzaamheden verricht aan de binnenhuisinstallaties van bewoners en belofte gedaan voor het vervangen van onderdelen van deze binnenhuisinstallaties. Helaas is gebleken dat enkele onderdelen van de toegepaste binnenhuisinstallaties moeilijk dan wel niet meer verkrijgbaar zijn, waardoor herstel langer duurt. De bewoners die dit betroffen hebben van ons een voorstel voor het oplossen van dit probleem ontvangen.

Bij welk bedrijf kan ik terecht voor onderhoud of reparatie aan de binnen installatie?

Het onderhoud en eventuele reparaties aan de binnenhuisinstallaties vindt in opdracht van de bewoner plaats. De bewoner is vrij hier zelf een onderhoudspartner voor te selecteren. Er zijn diverse partijen die het onderhoud kunnen verzorgen, waaronder ook Collectief Onderhoud. In 2020 heeft Collectief Onderhoud ook een voorstel voor de bewoners opgesteld, u kunt ze hiervoor nog steeds benaderen. Eteck vervult hier verder geen rol in.

Waarom mogen de bewoners geen eigen partij kiezen voor onderhoud aan de binnenhuis installatie? Dit wordt door veel partijen gesteld dat ze moeten informeren aan Eteck?

Elke bewoner is vrij zelf een onderhoudspartner voor de binnenhuisinstallatie te contracteren. Eteck stelt geen eisen aan de onderhoudspartner van de binnenhuisinstallateur. Indien een door de bewoner geselecteerde onderhoudspartner dit aangeeft is dit niet juist. Eteck vervult bij het onderhoud aan de binnenhuisinstallatie geen rol.

1.6 Overige

Waar zit het verdienmodel van Eteck?

Eteck ontwikkelt en exploiteert energie installaties voor een grote variatie aan klanten.