

ing. A. van Beijnum en ing. R.C. Hampel
Boterbloem 38
2412 AG BODEGRAVEN

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk
T.a.v. college van B&W
Postbus 401
2410 AK BODEGRAVEN

Bodegraven, 17 februari 2023

Uw kenmerk: Z/21/112080 / DOC-23293676

Betreft: Minimale prestatie eisen WKO Weideveld

Geacht college,

In de bewonersbrief geeft u aan dat u het contract m.b.t. het WKO Weideveld, dat u met Eteck heeft, aan gaat passen. U heeft meermaals toegezegd dat we er als bewoners niet slechter op zouden worden, maar met de voorgenomen aanpassingen worden we er weldegelijk slechter van. Onderstaand onze reactie als onderbouwing. We gaan ervan uit dat u de minimale prestatie-eisen zoals die nu voorliggen niet gaat vaststellen.

Gezien de ervaringen van de afgelopen jaren is dit document uitsluitend bedoeld voor de gemeente en mag niet zonder uitdrukkelijke toestemming gedeeld worden met andere partijen of ingehuurde werknemers.

Achtergrond

De gemeente en Eteck zijn voornemens een contractaanpassing door te voeren en daarom zijn de aangesloten huishoudens via de bewonersbrief¹ van 10 februari 2023 op de hoogte gesteld van de minimale prestatie-eisen die door de gemeente gedefinieerd zijn. De brief heeft 2 bijlagen, te weten minimale prestatie-eisen² en een toelichting³ daarop.

In de bewonersbrief¹ wordt aangegeven dat we vragen mogen stellen:

“Wij nodigen u uit, indien u hier behoefte aan heeft, uw vragen te stellen via wkoweideveld@bodegraven-reeuwijk.nl voor 22 februari 2022 17:00 uur. Wij zullen hierna een terugkoppeling geven. De wijze waarop is mede afhankelijk van de aard en omvang van de vragen.”

Dat bewoners mochten instemmen is eerder afgezwakt tot consulteren en dat is daarna afgezwakt tot suggesties doen en inmiddels is het zelfs afgezwakt tot het mogen stellen van vragen. De bewoners krijgen amper twee weken de tijd om te reageren, terwijl de gemeente en Eteck hier al [een jaar mee bezig zijn.

Ook wordt aangegeven dat de aanpassingen door het college worden vastgesteld en in een allonge worden vastgelegd:

“Daarnaast zal met uw reactie en aanpassingen op de meegestuurde lijst deze set minimale prestatie-eisen door het college worden vastgesteld en in een allonge op de oorspronkelijke overeenkomst met Eteck worden vastgelegd.”

Dat er niet aan het contract getornd zou worden is verworpen tot mogelijk een allonge en inmiddels staat vast dat het contract wordt aangepast.

Parameters monitoring

Eerder was er vanuit DWA een notitie⁴ geschreven voor de parameters die dienen als basis voor de monitoring van de minimale prestatie-eisen.

In de brief⁵ van 26 augustus 2022 van de gemeente aan de bewoners staat:

“Met de verkregen resultaten zal komen vast te staan of het WKO-systeem in de wijk Weideveld voldoet aan de leveringsprestaties, zoals contractueel overeengekomen.”

Ondanks dat er geen overeenstemming is over de minimale prestatie-eisen wordt er al wel gemeten door KWA en hun eerste rapportage⁶ is inmiddels beschikbaar.

In het memo⁷ n.a.v. motie WKO weideveld t.b.v. raad 25 januari 2023 staat:

“De uitgevoerde meting is nog niet voorzien van conclusies op basis van de overeengekomen minimale prestatie-eisen anders dan de reeds in het oorspronkelijke contract afgesproken afspraken (onderhevig aan de discussie in het minnelijke traject).”

Er staan in het KWA rapport⁶ weldegelijk conclusies waarbij onduidelijk is op welke gronden die zijn gedaan, omdat die niet te herleiden zijn naar het contract.

Artikel 3.4.5:

“De Warmte, Koude en Warm tapwater worden op het Leveringspunt geleverd volgens de specificaties van leveringscondities en installatieparameters zoals vermeld in bijlage C.4 en zoals genoemd in leveringsvoorwaarden Koude en Warmte en Warm tapwater zoals vermeld in bijlage J en K.”

Het is een steeds terugkerende discussie waar geleverd dient te worden en het contract is duidelijk dat dit op het leveringspunt gedaan dient te worden.

Artikel 1 Leveringspunt:

“Het punt waar de feitelijke Levering plaatsvindt, zijnde direct na de Meetinrichting.”

Volgens de definitie is dit direct na de afleverset en dus niet op het centrale systeem. Er worden allerlei aanpassingen gedaan aan het centrale systeem die impact hebben op de binnenhuisinstallatie, zonder daar rekening mee te houden. Laat staan dat daar vooraf afstemming over is.

[Uitgangspunt is dat het niet slechter wordt voor de bewoners](#)

Er zou absoluut niet getornd worden aan het contract, zoals ook vastgelegd in het verslag⁸ van de maandelijkse inspraakraad van 9 september 2020. Ondanks deze toezegging willen de gemeente en Eteck nu toch aanpassingen doorvoeren, om te zorgen dat het contract eenduidig wordt uitgelegd. Onze ervaring is dat Eteck het altijd zo uitlegt dat ze onder hun verantwoordelijkheid uitkomen, dus het was op voorhand al een utopie om te verwachten dat het tot een eensluidende⁹ interpretatie zou komen. Daarnaast stelt het contract bijvoorbeeld dat de infrastructuur deugdelijk onderhouden dient te worden en de eisen daarvoor kunnen in de looptijd van het contract veranderen. Door nu bijvoorbeeld heel expliciet te benoemen wat het onderhoud omvat, maakt het de afspraken niet toekomst vast.

In de Raadsinformatiebrief¹⁰ 109 van 6 december van 2021 staat:

“De eventuele contractuele verduidelijkingen/aanscherpingen die we nastreven zullen altijd in het belang van de bewoners gemaakt worden en te nimmer een slechtere situatie opleveren voor hen dan het nu voorliggende, en te handhaven, contract.”

In het verslag¹¹ van de maandelijks inspraakraad van 7 december 2022 staat:

“Hij benadrukt nogmaals dat het college heeft toegezegd dat er geen afspraken gemaakt zullen worden die nadelig uitvallen voor de belangen van de bewoners en dat de inbreng van de bewoners nadrukkelijk gewogen zal worden door het college.”

In de memo⁷ n.a.v. motie WKO weideveld t.b.v. raad 25 januari 2023 staat:

“Gemeente is contracthouder met Eteck van het centrale systeem, aanpassingen in dit gedeelte kunnen een effect hebben op het gedeelte van de inwoners waar de gemeente geen contracthouder van is. Deze ketenafhankelijk is een belangrijk onderdeel van de consultatie van woningeigenaren alvorens deze contractueel door te voeren.”

Merosch heeft op 12 januari 2021 ook al een notitie¹² gemaakt op basis van de door Eteck aangeleverde informatie.

In het plan¹³ van aanpak Weideveld Bodegraven van 11 juni 2021 van Eteck staat:

“Dit Plan van Aanpak heeft als doel om de onderstaande vier punten te onderzoeken. Als dat onderzoek uitwijst dat Eteck niet voldoet aan de daarvoor geldende, contractueel overeengekomen uitgangspunten, volgt een document waarin de afwijking wordt vastgelegd en welke (technische) corrigerende maatregel door Eteck wordt doorgevoerd, inclusief een indicatieve planning voor de uitvoering van werkzaamheden in verband daarmee. Deze planning zal door Eteck met de gemeente en alle bewoners worden gedeeld.”

In de beantwoording¹⁴ van de vragen uit de bijpraatsessie van 7 december 2022 staat:

“De criteria zelf, voor zover niet in het contract of warmtewet vastgelegd, zijn nog niet definitief bepaald noch tussen partijen vastgesteld. Gesprekken daartoe lopen nog.”

Bevindingen:

- A. Waterkwaliteit systeemwater
 - 1. *Waterkwaliteit*
 - 2. *pH waarde*
- B. Levering warm tapwater
 - 3. *Legionellaveiligheid*
 - 4. *Regelbaarheid warm en koud tapwater*
- C. Levering warmte
 - 5. *Aanvoertemperatuur*
 - 6. *Maximale aanvoertemperatuur*
 - 7. *Drukverschil*
- D. Levering koude
 - 8. *Dauwpuntsregeling*
 - 9. *Inschakelmoment*
- E. Leveringszekerheid
 - 10. *Onderbreking van de levering*
 - 11. *Verminderde levering*
 - 12. *Beschikbaarheid*
- F. Service
 - 13. *Bereikbaarheid*
 - 14. *Afhandelingstermijn correctief onderhoud*
 - 15. *Preventief onderhoud*
 - 16. *Klachtenafhandeling*
 - 17. *Rapportage*
 - 18. *Compensatie*
- G. CO₂ reductie
 - 19. *Besparing % HR-ketel*
- H. Technische Voorziening en Demarcatie
 - 20. *Binneninstallatie*
- I. Infrastructuur
 - 21. *Gevolgschade*
- J. Regeneratie
 - 22. *Bronbalans*
 - 23. *Energie uit oppervlaktewater*
- K. Leveringsvoorwaarden
 - 24. *Algemene voorwaarden*

De bevindingen zullen we hierna per aspect concreet beschrijven.

A. Waterkwaliteit systeemwater

1. Waterkwaliteit

Standpunt van Eteck volgens Plan¹³ van Aanpak:

4.3.1 Stap 1 Vaststellen contractuele eisen waterkwaliteit systeemwater CV

Contractueel zijn in de Overeenkomst Energievoorziening, noch in de leveringsovereenkomst eisen opgenomen waaraan de waterkwaliteit van systeemwater CV dient te voldoen. Daarnaast zijn er in Nederland geen officiële richtlijnen voor systeemwater, in tegenstelling tot bijvoorbeeld richtlijnen van Kiwa voor drinkwatersystemen.

Door steeds modernere ontwerpen en constructies van verwarmingsinstallaties worden de warmtegeneratoren steeds gevoeliger voor hard en corrosief vulwater. Hogere vermogens en compactere warmtewisselaars leiden tot hogere oppervlaktetemperaturen en bouwen zo kalkafzetting op, die een goede warmteoverdracht reduceert en het goed functioneren kan belemmeren. Daarnaast zijn de materialen die bij deze constructies gebruikt worden, zoals aluminium of roestvrij staal, uiterst gevoelig voor sulfaten en chloriden wat corrosie teweegbrengt. Om bovenstaande redenen geldt in Duitsland de VDI-norm 2035 voor de waterkwaliteit van cv-installaties. Doel hiervan is het voorkomen van kalkaanslag en schade door corrosie. Fabrikanten van verwarmingsinstallaties wijzen erop dat verwarmingswater aan de specificaties van de VDI-norm 2035 voldoet. Zo niet, dan vervalt in veel gevallen de garantie.

Lekkage, defecte componenten, vastzittende regelkleppen, het ontzinken van messing onderdelen en klachten over het comfort, zijn maar enkele van de vele problemen die corrosie en ketelsteenvorming in watervoerende installaties kunnen veroorzaken. De ISSO-publicatie 13 geeft richtlijnen die corrosie en samenhangende vervuiling moeten voorkomen.

Artikel 7.10.3:

“Het Energiebedrijf dient de Energie-infrastructuur gedurende de looptijd van de overeenkomst deugdelijk te onderhouden.”

Volgens Artikel 1 is de definitie van een Energie-infrastructuur:

“Een stelsel van leidingen en installaties, inclusief Opstallen, bedoeld voor de opwekking, het transport en de distributie van verwarmingswater, koelingswater en Warm tapwater als onderdeel van de Energievoorziening, waarop de Binnenhuisinstallaties van Verbruikers kunnen worden aangesloten.”

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

- Eisen waterkwaliteit volgens ISSO 13
 - De PH- waarde: opgave volgt.
 - Geleidbaarheid: 100-1500 $\mu\text{S}/\text{cm}$
 - Kiemgetal: <100 kve/ml
 - Zuurstof: <0,1 mg/l
 - Hardheid: (geldt alleen voor vulwater en afhankelijk van grootte)
 - Uiterlijk: helder, kleurloos en geurloos en vrij van deeltjes (groter dan 500 μm en vervuiling)

Volgens de gemeente zijn de eisen waterkwaliteit volgens ISSO-publicatie 13, maar gebruiken daarvoor de waarden uit tabel 3.2. Dat zijn de parameters die gelden voor een robuust systeem en inmiddels is zowel door de gemeente als Eteck toegegeven dat het een niet-robust systeem is! Dan geldt volgens ISSO 13 tabel 3.3 en die komen niet overeen met wat er nu gebruikt wordt voor de monitoring.

Tabel 3.3 Richtlijnen watersamenstelling bij ontzout water voor een niet-robust systeem

Parameter	Vul-/suppletiewater	Systeemwater
pH-waarde	-	8,5 à 9,5 ¹⁾
Geleidbaarheid (EGV) (zie paragraaf 2.2.2.)	< 30 $\mu\text{S}/\text{cm}$	< 100 $\mu\text{S}/\text{cm}^2$
Zuurstof	-	< 0,1 mg/l

1) Bij gebruik van koper en staal in een systeem waar ook zuurstof aanwezig is, dient de pH-waarde verhoogd te worden naar 9,0 à 9,5.

Het is onduidelijk welke eisen er bijvoorbeeld aan chloride, sulfaat en nitraat worden gesteld. Het is ook onduidelijk wat, waar en met welke frequentie er gemeten dient te worden. Gaat alles gemeten worden, zoals de druk en de overige ISSO 13 parameters, waaronder het zuurstofgehalte en chloride?

Standpunt 01: Eteck dient deugdelijk onderhoud te doen en dient zich dienovereenkomstig te conformeren aan de gangbare en actuele richtlijnen in de markt en daar transparant over te communiceren.

2. pH waarde

In de mail⁹ van Eteck van 22 april 2022 staat:

“Er is geen (impliciete) eis opgenomen in het contract. In de aansluitvoorwaarden is eis gesteld aan de binnenhuisinstallatie. Uit ons onderzoek (in overeenstemming met bewonerscomite) komt een advies voor de eis aan het systeemwater. Deze is ruim beschikbaar voordat het onderzoek gaat starten.”

Informatie van Eteck volgens Plan¹³ van Aanpak:

4.1 Achtergrond

Het energiesysteem in Weideveld voor de levering van verwarming en koeling betreft een open systeem. Dit omdat er geen scheiding is tussen het hoofddistributienet en de woningen. In het ontwerp is uitgegaan van een filter tussen de aanvoer van het hoofddistributienet en de installatie in de woning.

Zoals Eteck al aangeeft is het een open systeem. Het systeemwater dat centraal geleverd wordt heeft dus direct impact op de binnenhuisinstallatie.

Informatie van Eteck volgens Plan¹³ van Aanpak:

In de aansluitvoorwaarden die onderdeel uitmaken van de leveringsovereenkomsten die bij aanvang zijn afgesloten door de bewoners met Nuon, zijn destijds de volgende bepalingen opgenomen:

AANSLUITVOORWAARDEN Warmte of warmte en warmtapwater – 1 januari 2002 Nuon

Artikel 5 Vereisten voor de verwarmingsinstallatie

Lid 5: de verwarmingsinstallatie moet zodanig ontworpen, gebouwd en stand gehouden worden dat:

e. deze bestand is tegen verwarmingswater met een PH tussen de 9 en 10,5. In verband hiermee is het gebruik van aluminium en/ of aluminiumlegeringen, op een zodanige manier dat deze in contact komen met het verwarmingswater, niet toegestaan.

Artikel 3.4.3:

“Het Energiebedrijf levert, installeert, beheert en onderhoudt de Meetinrichting in de Woningen conform de Aansluitvoorwaarden (bijlage C.1). De Meetinrichting blijft eigendom van het Energiebedrijf.”

Volgens de notitie¹⁵ van DWA van 20 april 2022:

“Zoals aangeven in paragraaf 2.3 van ISSO 13 vormt zich op schone en onbehandelde stalen oppervlakken een dunne magnetietafzetting bij pH-waarden van ongeveer 9,5. Dat een passiverende werking (corrosie beperkend) heeft op het staal. Bij lagere pH-waarden lost deze laag op. Aanbevolen wordt de pH-waarde op 9,5 -10 in te stellen.”

De voorgestelde minimale prestatie-eis van 9,5 – 10 is in lijn met die notitie. Daarnaast zou het toevoegen van additieven om de pH te corrigeren beperkt moeten blijven en er zouden technische maatregelen met een preventief karakter (zoals het vermijden van zuurstofintrede, goed drukbehoud en continue circulatie) moeten komen. Het is inmiddels duidelijk dat onder andere de leidingen in de openbare ruimte niet zuurstofdiffusie dicht zijn, waarmee duidelijk is wat de hoofdoorzaak is van de problemen.

B. Levering warm tapwater

Artikel 3.6.4:

“Het Energiebedrijf draagt ervoor zorg dat de capaciteit van Warm tapwaterlevering minimaal overeenkomstig CW-klasse 4 is. Tegen meerkosten zoals gespecificeerd in artikel 4.3.3 wordt een hogere CW-klasse aangeboden.”

De contractuele eis is CW-klasse 4 en de CW-klassen (Comfort Warmwater) zijn vastgesteld door Stichting Gaskeur.

3. Legionellaveiligheid

Op 29 mei 2019 was het standpunt van Eteck:

“Deze installatie hoeft niet aan de specifieke wettelijke regels op het gebied van legionellapreventie te voldoen. Die verplichting geldt bijvoorbeeld voor de (warm)waterinstallatie van een kinderopvang, een sportcentrum, een onderwijsinstelling, een horecagelegenheid, een kantoorgebouw of een bedrijfsgebouw.”

Op 3 juli 2020 was de reactie vanuit Eteck naar de gemeente:

“De huidige metingen én situatie van de levering van tapwater heeft minimale consequenties op de vorming van legionella. Voor de vorming van legionella heb je twee componenten nodig, namelijk; stilstaand water en een lagere temperatuur dan 55 graden waarin bacterie groei kan ontstaan (vanaf 55 graden sterft de bacterie groei uit). De tapwatertemperatuur mag weliswaar situationeel onder de 55 graden komen of gekomen zijn, het feit dat dit een leiding is die altijd stromend water bevat in het net van Eteck zorgt ervoor dat de kans op legionella vorming niet aanwezig is. Dit is onder voorbehoud van de aansluitingen van de woningen zelf, deze dienen door bewoners zelf voldoende te worden gespoeld.”

Artikel 3.6.3:

“Het Energiebedrijf draagt ervoor zorg dat er overeenstemming is over ontwerp en uitvoering van de Energievoorziening tussen de bij de realisatie van de Energievoorziening betrokken partijen, waaronder het waterbedrijf, met het oog op het bepaalde in de artikelen 3.6.2 en 3.6.4. Het Energiebedrijf draagt ervoor zorg dat de levering van Warm tapwater voldoet aan de wettelijke eisen, waaronder eisen ten aanzien van legionella.”

De NEN 1006 is al jaren aangewezen in het Bouwbesluit. Het is dé norm voor veilige en gezonde leidingwaterinstallaties. Daar wordt ook naar verwezen in artikel 7 lid 1 staat van de aansluitvoorwaarden (Bijlage C.1 van het contract):

“De warmtapwaterinstallatie moet voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder begrepen de voorschriften van het plaatselijke drinkwaterbedrijf. In het bijzonder moet de warmtapwaterinstallatie voldoen aan het de relevante bepalingen van NEN 1006 en het VEWIN werkblad 4-4.”

In bijlage 1 van de bewonersbrief² staat:

“Preventie dient plaats te vinden conform een beheersplan dat is opgesteld door een BRL 6010 gecertificeerd adviesbedrijf.”

Er wordt alleen een advies opgesteld, maar er wordt niet toegezien op de uitvoer van de maatregelen.

Standpunt 02: Zowel de gemeente als Eteck nemen de veiligheid van de bewoners onvoldoende serieus en moeten verantwoordelijkheid nemen voor legionellapreventie.

4. Regelbaarheid warm en koud tapwater

In het TNO-rapport¹⁶ van 15 oktober 2007 staat:

“Voor goed instelbare en stabiele mengtemperatuur is het volgende vereist:

– Stabiele temperatuur warmtapwater

Nuon verzorgt een warmtapwater temperatuur tussen 60°C en 65°C met een variatie van minder dan 3K. De vraag is hoe snel dergelijke variaties kunnen optreden.

– Stabiele druk warmtapwater

Nuon levert warmtapwater bij een druk tussen 200 kPa en 600 kPa. Als tijdens tapwatergebruik de druk varieert tussen deze uitersten dan is een stabiele temperatuurregeling niet mogelijk zonder aanvullende voorzieningen. Nuon stelt dat binnen de woning de druk vrijwel constant is en daarmee niet veel zal afwijken van de koudwaterdruk.”

Standpunt 03: Goed instelbare en stabiele mengtemperatuur op de gebruikspunten van de woningen dient meegenomen te worden als minimale prestatie-eis.

C. Levering warmte

5. Aanvoertemperatuur

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

- Aanvoertemperatuur gemiddeld minimaal volgens stooklijn over een aaneengesloten periode van 24 uur:
 - Buitentemperatuur -10 °C: aanvoer 45 °C
 - Buitentemperatuur 20 °C: aanvoer 25 °C

Artikel 7.1.a Algemene voorwaarden Warmte¹⁷ van 1 januari 2002:

“De aanvoertemperatuur van het door het bedrijf geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk en is gemiddeld over een aaneengesloten periode van 24 uur minimaal gelijk aan de aanvoerstooklijn die is vastgesteld in de overeenkomst.”

De stooklijn hangt af van de buitentemperatuur en als het dan 's nachts vriest en overdag lekker warm is, dan zou de gemiddelde aanvoertemperatuur 35 °C zijn. De uitleg die er nu aan gegeven wordt kan dus nooit de bedoeling geweest zijn. De enige uitleg die eraan gegeven kan worden is dat aanvoertemperatuur soms boven en soms onder de aanvoerstooklijn ligt en dat de aanvoertemperatuur gemiddeld genomen gelijk aan de aanvoerstooklijn is.

In het KWA rapport⁶ staat:

“Een aantal metingen is soms meerdere uren achterelkaar fors lager dan de stooklijn, om vervolgens een aantal uur zo hoog te zijn dat de contractuele aanvoertemperatuur over 24 uur gemiddeld hoger was dan de contractafpraak.”

Er is geen maximum gesteld aan de overschrijding van de aanvoertemperatuur, terwijl onnodig hoge temperaturen niet alleen comfort klachten geven, maar ook een lager rendement.

Standpunt 04: Bij warmte dient de aanvoertemperatuur gemiddeld genomen gelijk aan de aanvoerstooklijn te zijn en dient er - net als bij koude - een bandbreedte genomen te worden voor de levering.

6. Maximale aanvoertemperatuur

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

- De maximale aanvoertemperatuur bedraagt 100 °C

Volgens het contract is de stooklijn maximaal 45 °C en volgens de specificatie van levercondities in het contract zal de stooklijn maximaal 50 °C bedragen.

De leidingen in onze woningen kunnen maximaal 50 °C aan, maar volgens de parameters van de gemeente mag er dus kokend water door onze vloer.

Artikel 7.1.a Algemene voorwaarden Warmte¹⁷

“De aanvoertemperatuur zal maximaal 100°C bedragen.”

Specificatie¹⁸ van leveringscondities:

*“Maximale aanvoertemperatuur 50° C, zoals bedoeld in:
Artikel 7.1.a Algemene voorwaarden en
Artikel 5.5.c Aansluitvoorwaarden”*

Artikel 3.4.5:

“De Warmte, Koude en Warm tapwater worden op het Leveringspunt geleverd volgens de specificaties van leveringscondities en installatieparameters zoals vermeld in bijlage C.4 en zoals genoemd in leveringsvoorwaarden Koude en Warmte en Warm tapwater zoals vermeld in bijlage J en K.”

De levering dient dus te voldoen aan de specificatie¹⁸ leveringscondities en de leveringsvoorwaarden. Alléén als de aanvoertemperatuur maximaal 50 °C is wordt daaraan voldaan.

Standpunt 05: De specifieke voorwaarden gaan boven de algemene voorwaarden en de aanvoertemperatuur is maximaal 50 °C. Dit heeft geen nadere specificatie nodig.

7. Drukverschil

Volgens artikel 5 lid 1 van de aansluitvoorwaarden:

“De verwarmingsinstallatie moet zodanig ontworpen, gebouwd en in stand gehouden worden dat bij de ontwerpwaarde van het aangeboden drukverschil, zoals deze is overeengekomen, nooit meer dan de maximale volumestroom van het verwarmingswater, zoals gesteld in artikel 7 lid 1a van de Algemene Voorwaarden, kan optreden.”

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

- Drukverschil minimaal geleverd op de aansluiting: minimaal 20 kPa en maximaal 250 kPa

Contractueel is hier geen bandbreedte voor gesteld. Wat is de bron hiervan?

De eis volgens bijlage 1 van de bewonersbrief²:

“Inachtneming reservedruk benodigd voor een (licht) vervuild systeem.”

Dit is gevolgbestrijding! Waarom wordt de oorzaak niet aangepakt?

Standpunt 06: Het drukverschil op de aansluiting is maximaal 20 kPa om schade aan de binneninstallatie te voorkomen.

Volgens bijlage 1 van de bewonersbrief²:

“Derhalve dienen de filters in de aanvoer ook gereinigd te worden door Eteck. Dit dient plaats te vinden zodra de reserve in aangeleverd drukverschil is opgebruikt en het vervuilde filter de levering van warmte of koude begint te belemmeren.”

Wat is de reserve in aangeleverd drukverschil en hoe gaat dit gemeten worden?

D. Levering koude

8. Dauwpuntsregeling

Informatie van Eteck volgens Plan¹³ van Aanpak:

Koeling

De koeling op het project is in januari 2021 opnieuw ingeregeld. De koeling schakelt in bij een buitentemperatuur hoger dan 15 graden of hoger. Koude wordt geleverd met een aanvoertemperatuur van 18 graden Celsius +/- 10%. Zodra het dauwpunt van 17 graden Celsius wordt bereikt volgt de aanvoertemperatuur het dauwpunt.

In de nieuwsbrief van Eteck van 14 maart 2022 staat:

Aanpassingen voor de zomer 2022

Tijdens de gesprekken met het bewonerscollectief is de dauwpuntsregeling ter sprake gekomen en vastgesteld dat de bewoners deze dauwpuntsregelings uit willen schakelen. Dit om de volgende redenen:

1. Met een centrale dauwpuntregeling worden alle woningen geconfronteerd met een gewijzigde aanvoertemperatuur. Dit terwijl het moment waarop condens optreedt per woning kan verschillen en het risico op condensvorming per woning verschilt.
2. Het verhogen van de aanvoertemperatuur koude heeft tot gevolg dat het koelwater in de woning opwarmt. Dit kan ervoor zorgen dat de woning opwarmt in plaats van verkoelt.
3. Eteck volgens de leveringsvoorwaarden niet de verantwoordelijkheid heeft om condensvorming in alle huizen te voorkomen.

Eteck heeft ingestemd met het uitschakelen van de dauwpuntsregeling.

De dauwpuntsregeling is dus uitgeschakeld.

9. Inschakelmoment

In de nieuwsbrief van Eteck van 14 maart 2022 staat:

Koudelevering aan uw woning

Zoals u wellicht weet kan Eteck naast warmte om uw huis te verwarmen, ook koude leveren om uw huis te verkoelen. Eteck levert koude zodra de buitentemperatuur 15 graden of hoger is.

Middels het systeem in uw woning kunt u schakelen tussen de afname van warmte of koude. Hiervoor moet u in uw binnenhuisinstallatie iets omzetten.

In het KWA rapport⁶ staat:

“In deze periode is de buitentemperatuur nooit meer dan een middag hoger dan 15 °C geweest. Formeel betreft dit derhalve geen afwijking, aangezien dit minder dan 24 uur aaneengesloten is geweest.”

In het product- en tarievenblad van Eteck staat dat de aanvoertemperatuur is 18 °C en wordt geleverd met een marge van + 2 °C en - 2 °C. Dit moet ± 10% zijn.

Standpunt 07: De leveringscondities op het productblad van Eteck dienen in overeenstemming gebracht te worden met het contract en er wordt geen voorwaarde gesteld aan het inschakelmoment, anders dan de minimale buitentemperatuur van 15 °C.

E. Leveringszekerheid

Volgens bijlage 2 van de bewonersbrief³:

“De zekerheid van levering is contractueel niet vastgelegd. Eteck en de gemeente vinden het wel van wezenlijk belang om hier criteria aan te koppelen, welke getoetst kunnen worden door middel van metingen.”

Het is dus de wens van zowel Eteck als de gemeente, terwijl er aan de belangrijkste eis niet wordt voldaan en dat is om binnen 2 uur de reparatie aan te vangen bij urgente storingen.

10. Onderbreking van de levering

Volgens bijlage 2 van de bewonersbrief³ is er geen eisen gesteld aan de onderbreking van levering, maar die zijn er wel.

Volgens Artikel 7.2 van de aansluitvoorwaarden:

“In principe wordt continu geleverd. Het bedrijf staat echter niet in voor de continuïteit van de levering. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor de levering wordt of moet worden onderbroken, zal het bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.”

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

Onder onderbreking wordt verstaan:

- gekoeld water temperatuur >22 °C (gemeten over een venster van 24 uur)
- CV temperatuur > 8°C lager dan stooklijn (gemeten over een venster van 24 uur)
- drukverschil <15 kPa; (gemeten over een venster van 24 uur) (voor zowel gekoeld water als CV)
- tapwater temperatuur < 40°C en minder dan 6 ltr/min (CW4 bij 55 °C)

Wat is de bron voor deze parameters en waarom staat er "EN" en niet "OF" bij de parameters van tapwater temperatuur?

Bij een aanlevertemperatuur van koude boven de 20 °C dient idealiter de aanvoer te stoppen om opwarming van de huizen te voorkomen. Bij de aanlevertemperatuur van warmte dient de stooklijn realistisch gezien maximaal 10% af te wijken, dus bij een buitentemperatuur van 15 °C is dat maximaal 3 °C en bij een buitentemperatuur van -10 °C is dat maximaal 4,5 °C.

Het gaat om een leveringsonderbreking wanneer:

- Gekoeld water boven de 19,8 °C
- CV temperatuur 10% onder de stooklijn of boven de 50 °C
- Drukverschil onder de 15 kPa of boven de 60 kPa
- Tapwater temperatuur onder de 55 °C
- Tapwater onder 6 l/min (bij 60°C)

Standpunt 08: De definitie van de leveringsonderbrekingen zijn onjuist, de interpretatie van het 24 uursgemiddelde is onjuist en de verschillende eisen staan los van elkaar en dienen dus niet gecombineerd te worden.

11. Verminderde levering

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

- daarnaast per product maximaal 200 uur afwijking van contract groter dan:
 - gekoeld water temperatuur >20 °C (gemeten over een venster van 24 uur)
 - CV temperatuur >1.5°C lager dan stooklijn (gemeten over een venster van 24 uur)
 - drukverschil <18 kPa (gemeten over een venster van 24 uur) (voor zowel gekoeld water als CV);
 - tapwater temperatuur < 52°C en minder dan 8 ltr/min (CW4 bij 55 °C)

Het gaat om een afwijking van de leveringsspecificaties en die zijn als volgt:

- Gekoeld water tussen de 18 °C en 19,8 °C
- CV temperatuur tussen de 5% en 10% onder of boven de stooklijn
- Drukverschil tussen de 15 en 20 kPa
- Tapwater temperatuur tussen de 55 °C en 60 °C
- Tapwater tussen de 6 en de 7,5 l/min (bij 60°C)

Volgens het contract moet de aanvoertemperatuur minimaal 60 °C zijn op het afleverpunt, mede vanwege legionellagevaar.

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

- daarnaast per product maximaal 200 uur afwijking van contract groter dan:
 - tapwater temperatuur < 52°C en minder dan 8 ltr/min (CW4 bij 55 °C)

Volgens de gemeente hoeft Eteck dus maar 52 °C te leveren, want pas daaronder is het een verminderde levering. Hoe kan het toch dat er zelfs door de gemeente steeds geen rekening wordt gehouden met het legionellagevaar?

Volgens de definitieve parameters monitoring:

- maximale onderbreking op jaarbasis door storing 24 uur (opgeteld) per product. Onder onderbreking wordt verstaan:
 - tapwater temperatuur < 40°C en minder dan 6 ltr/min (CW4 bij 55 °C) uur)

Het woord "EN" hier misplaatst en kan zomaar uitgelegd worden dat er geen onderbreking is als alléén de temperatuur onder de 40 °C is.

Er staat helemaal niets in waarmee de bewoners geholpen worden om te zorgen dat de levering stabiel is. De huidige instabiele levering, zoals de grote schommelingen in aanvoertemperatuur leiden tot comfortproblemen.

In het KWA rapport⁶ staat:

"Uit vrijwel alle woningen is anonieme data beschikbaar gesteld van de warmtemetingen op uurbasis."

De meetfrequentie is onvoldoende om de schommelingen te zien.

In het KWA rapport⁶ staat:

"Eteck heeft aangegeven dat er een mogelijkheid bestaat dat gebruikers in die periode gelijktijdig koeling en verwarming hebben gevraagd, wat kan leiden tot een afwijking van de aanvoertemperatuur. Dit is dan niet aan Eteck te wijten."

Hoe kan een zogenaamd onafhankelijk onderzoeksbureau dat beweren, zonder hoor en wederhoor bij de betreffende bewoners.

Standpunt 09: Het is verminderde levering zodra deze buiten de leveringsspecificatie is en niet dat daar nog eens een tussenvorm voor gaat gelden. Daarnaast dient er ook een afspraak over de maximale variatie te komen.

12. Beschikbaarheid

Volgens bijlage 2 van de bewonersbrief³:

"maximale onderbreking op jaarbasis door storing 24 uur (opgeteld) per product."

Volgens bijlage 2 van de bewonersbrief³:

“Daarnaast mag er op jaarbasis maximaal 200 uur, binnen aangegeven bandbreedtes, afgeweken worden van de minimale contractuele prestatie eisen.”

Volgens de gemeente is het prima als warm tapwater er 3 volledige werkdagen uit ligt per jaar. Het doel van de gemeente was een onberispelijk systeem. Met het huidige voorstel wordt een beschikbaarheid van 99,7% bereikt per product en dan wordt alleen nog maar de volledige uitval meegerekend en is preventief onderhoud nog buiten beschouwing gelaten. Met zo'n lage eis - in combinatie met de onjuiste definitie wanneer het een leveringsonderbreking is - is er geen sprake meer van het garanderen van een adequate levensstandaard, maar het vergoelijken de wanprestaties van Eteck.

Ter vergelijking: De leveringszekerheid van de elektriciteit in Nederland is 99,99% en dat is een uur per jaar uitval en dat hebben we op 3 juli 2021 al gemeld aan de ambtenaar die dit in opdracht heeft gegeven. Waarom worden er zulke lage eisen gesteld aan een primaire levensbehoefte?

Standpunt 10: De minimale beschikbaarheidseisen dienen bij te dragen aan de garanties voor een adequate levensstandaard.

F. Service

13. Bereikbaarheid

Volgens Artikel 5.3.2

“Het Energiebedrijf voorziet in een storingsdienst/meldpost, die 7 dagen in de week, 24 uur per etmaal bereikbaar is ten behoeve van de Energievoorziening. De storingsmeldpost verzorgt de storingsintake, van zowel de Verbruiker(s) als overige melders van storingen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen Urgente en Niet-urgente storingen.”

Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen urgente en niet-urgente storingen en er is geen eis opgenomen hoe lang je in de wacht staan.

14. Afhandelingstermijn correctief onderhoud

In de reactie van Eteck van 25 maart 2020 aan de gemeente staat:

Unieke meldingen 2019:

Rijlabels	Kolomlabels		
	ONWAAR (urgent)	WAAR (urgent)	Eindtotaal
Binneninstallatie		1	1
Koeling		1	1
Lekkage		1	1
Overig	5	1	6
Warm (tap)water	3	26	29
Warmte	30	6	36
Eindtotaal	38	36	74

Er zijn 74 unieke storingsmeldingen geweest van bewoners aan Eteck, deze zijn allemaal binnen de warmte wet eis van 4 uur opgelost.

Unieke meldingen 2020:

Rijlabels	Aantal van Adres
Lekkage	1
Overig	3
Warm (tap)water	33 waarbij 2 adressen totaal 10 meldingen hebben gedaan verspreid over 2020
Warmte	2
Eindtotaal	39

In 2020 is er een stijging te zien in de tapwatermeldingen. Wel zijn twee adressen verantwoordelijk voor totaal 10 meldingen verspreid over de eerste drie maanden van dit jaar.

Ook hier zijn alle meldingen binnen de gestelde warmtewet eisen van 8 uur opgelost.

Volgens Artikel 5.3.1:

“Op verzoek van de Gemeente stelt het Energiebedrijf een rapportage op over het aantal, de duur en de herhalingsgraad van de storingen. Op verzoek van de Gemeente kan op basis van de rapportage overleg plaatsvinden met als doel het aantal, de aard, de duur en/of de herhalingsgraad van de storingen te verminderen.”

Volgens Artikel 1 Urgente storing:

“Een technisch probleem/defect aan de Energievoorziening, welke zo spoedig mogelijk (aanvang reparatie binnen 2 uur na melding) verholpen dient te worden. Het betreft dan een storing die leidt of zal leiden tot stagnatie van de Warmte, Koude en/of Warm tapwaterlevering aan de Verbruiker(s) of die leidt of kan leiden tot ernstig ongemak voor de gebruikers of gevolgschade (bijvoorbeeld ernstige lekkage).”

Reparatie dient binnen 2 uur aan te vangen, maar dat wordt door Eteck niet gehanteerd. Dit is de kern van een op performance gebaseerd contract en dat wordt niet gemeten en daar wordt niet op gerapporteerd.

Volgens artikel 5.3.3:

“Het Energiebedrijf dient binnen 24 uur na melding van een Urgente storing, deze storing verholpen te hebben. Indien het Energiebedrijf aantoonbaar deze storing niet binnen 24 uur kan verhelpen, dient het Energiebedrijf een adequaat plan van aanpak met de Verbruiker overeen te komen.”

Volgens artikel 5.3.4:

“In geval een storing op basis van de storingsintake als Niet-urgent kan worden aangemerkt zal het Energiebedrijf nogmaals de klant benaderen voor het maken van een afspraak op een zo kort mogelijke termijn die ten hoogste vijf werkdagen bedraagt, teneinde de storing binnen een naar de aard ervan redelijke termijn te verhelpen.”

Volgens bijlage 1 van de bewonersbrief²:

“Redelijke termijn is twee weken, mits materialen voor reparatie binnen deze termijn beschikbaar zijn.”

Hoe vaak mag het voorkomen dat materialen niet beschikbaar zijn en worden er materialen op voorraad genomen?

Informatie van Eteck volgens Plan¹³ van Aanpak:

3.2.3 Stap 3 Maandelijks rapporteren 2021

Gedurende een periode van **zes maanden** zal Eteck een maandelijkse rapportage aan de gemeente verstrekken over:

- de telefonische bereikbaarheid van Eteck;
- het % telefonische storingsmeldingen waarop een storingsintake heeft plaatsgevonden;
- het % storingsmeldingen gedaan via de app;
- het aantal storingsmeldingen;
- de herhalingsgraad van de storingsmeldingen;
- de duur van collectieve onderbrekingen;
- % urgente storingsmeldingen die niet binnen 24 uur zijn verholpen;
- % niet-urgente storingsmeldingen die niet binnen 5 werkdagen zijn verholpen.

In het KWA rapport⁶ staat:

“Per maand is een overzicht gegeven van alle meldingen van storingsmeldingen die hebben plaatsgevonden. Niet elke storing is te wijten aan de installatie van Eteck, maar het is niet altijd duidelijk wat precies het probleem was en hoe dit is opgelost, of niet.”

Standpunt 11: Er dient gestuurd en gerapporteerd te worden op aanvang reparatie en de rapportages dienen gedeeld te worden met de bewoners, zodat zij dit zelf kunnen toetsen.

15. Preventief onderhoud

Artikel 3.4.3

Het Energiebedrijf levert, installeert, beheert en onderhoudt de Meetinrichting in de Woningen conform de Aansluitvoorwaarden (bijlage C.1). De Meetinrichting blijft eigendom van het Energiebedrijf.

De afleverset is een plek waar veel lekkages optreden. De leveranciers is verantwoordelijk voor de installatie en onderhoud van de afleverset. De leverancier zal dus door voldoende onderhoud lekkages in de afleverset moeten voorkomen. Door ondeugdelijk (preventief) onderhoud in de zomer van 2020 aan de meetinrichting ontstaan er vaak lekkages. Daarnaast is er geen functiebehoud, want het warm tapwater verbruik kan sinds de ombouw niet meer direct afgelezen worden.

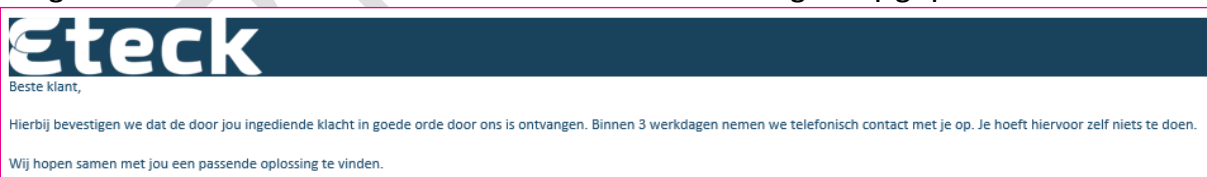
De meeste problemen ten aanzien van leveringsonderbreking ontstaan door verminderde werking of beschikbaarheid van het distributiesysteem. Problemen in het distributiesysteem worden veelal veroorzaakt door slecht ontwerp of een verminderde waterkwaliteit.

Volgens Artikel 4 Lid 2 van de Warmtewet:

“De leverancier stelt een gebruiker tenminste drie dagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de levering van warmte aan de gebruiker moet worden onderbroken.”

16. Klachtenafhandeling

Volgens Eteck zelf worden klachten binnen 3 werkdagen opgepakt.



Er wordt niet binnen 3 werkdagen gebeld en er is geen monitoring of de klacht naar tevredenheid is verholpen.

Op 14 januari 2020 kregen we het antwoord van Eteck Customer Care:

“Uiteraard kunnen we storingen niet voorkomen maar we kunnen er wel voor zorgen, dat als er een storing is, wij dit zo spoedig mogelijk oplossen.”

Het blijft symptoombestrijding bij Eteck en er wordt nauwelijks aandacht gegeven aan het achterhalen van de achterliggende oorzaak.

Standpunt 12: Eteck kan wel degelijk problemen voorkomen, door bijvoorbeeld de 4-O-systematiek te gebruiken.

17. Rapportage

De gestelde rapportage eis komt niet bij de ACM vandaan, maar staat in het contract. Er dient separaat aan de ACM gerapporteerd te worden over storingen die langer dan 8 uur geduurd hebben. Storingen aan de levering van koude zijn geen onderdeel van de warmtewet. Graag deze twee eisen scheiden om verwarring te voorkomen.

Volgens Artikel 5.3.1:

“Op verzoek van de Gemeente stelt het Energiebedrijf een rapportage op over het aantal, de duur en de herhalingsgraad van de storingen. Op verzoek van de Gemeente kan op basis van de rapportage overleg plaatsvinden met als doel het aantal, de aard, de duur en/of de herhalingsgraad van de storingen te verminderen.”

Waarom stelt de gemeente dit niet als eis? Waarom wordt er niets gedaan met het voorstel¹³ van Eteck ten aanzien van de frequentie en opzet? Daaraan dan wel graag toevoegen binnen hoeveel tijd er aangevangen is met reparatie na melding. En waarom wordt dit niet standaard gedeeld met de gebruikers, zodat gecontroleerd kan worden of de rapportage klopt?

18. Compensatie

Volgens Artikel 3a lid 1 van de warmtewet:

“De leverancier keert aan een gebruiker een compensatie uit bij een ernstige storing in de levering van warmte waarvan de oorzaak gelegen is in:

- a. het warmtenet van de leverancier of de netbeheerder;*
- b. de aflevering voor warmte, indien deze het eigendom is van de leverancier;”*

Volgens de warmtewet dient Eteck ook compensatie uit te keren bij een individuele storing als die in de aflevering zit. Dat doet Eteck niet en dient dan ook expliciet benoemd te worden in de eisen.

Er is geen omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen.

Wat als de warmtewet in het voordeel van de consument wijzigt? Blijven deze eisen dan van kracht?

G. CO₂ reductie

19. Besparing % HR-ketel

Volgens de definitieve parameters⁴ monitoring:

Reductie in procenten ten opzichte van de referentie. Referentie is woning met HR ketel (aardgas) met een EPC van 1,0. Deze eis geldt voor de warmtevraag tot 125% van de in de woningontwerpen berekende warmtevraag. Voor de overige warmtevraag mag direct met aardgas gestookt worden.

Artikel 6.1.1:

“Het Energiebedrijf garandeert, op basis van de gerealiseerde EPC zoals omschreven in artikel 2.2.2, dat na oplevering van alle Woningen op de Locatie, de CO₂-reductie van de Locatie per jaar groter of gelijk is aan 30% ten opzichte van de situatie waarin de Woningen een EPC van 1,0 zouden hebben, zijn voorzien van HR-ketels en zijn aangesloten op een aardgasnet.”

Volgens het warmte-etiket¹⁹ van Eteck zelf is dat -56%. We vervuilen dus ruim anderhalf keer meer dat we zouden doen met een HR-ketel.

Inwoners van de Europese Unie, dus ook Nederlanders, gaan in de toekomst via hun energierekening betalen voor de broeikasgassen die ze uitstoten. Dus wij moeten dadelijk nog meer betalen voor een vervuilend systeem en kunnen zelf helemaal niets doen om de kosten te drukken.

Artikel 3.3.5:

“Het Energiebedrijf spant zich in om de energieverliezen in de Energie-infrastructuur te minimaliseren.”

Er wordt niets gedaan met het minimaliseren van de energieverliezen. Daarnaast vindt de gemeente het zelfs prima dat voor de overige warmtevraag direct met aardgas gestookt wordt, terwijl dat niet naar het contract te herleiden is.

In het KWA rapport⁶ staat:

“De registratie van de CO₂-reductie heeft plaats gevonden op basis van aangeleverde data van Eteck. Deze data betreft de inkoop van gas en elektriciteit door Eteck alsmede de verkochte hoeveelheid warmte en warm tapwater. Er is geen verificatie van de data uitgevoerd.”

Weideveld / Bodegraven	Warmte-etiket	KWA-rapport
Gas [GJ]	5.787	5.217
Elektra [GJ]	1.435	914
Warmte	0	
Biomassa	0	
Hernieuwbare energie	1.252	
Geleverde warmte [GJ]	4.012	4.012
Geleverde koude [GJ]	1.053	
Kg CO ₂ /GJ	72,5	
Primaire energiefactor (PEF)	1,43	
Aandeel hernieuwbare energie	15%	
Besparing % HR-ketel	-56%	-4,9%

Omrekenfactoren:

- 1 Gigajoule [GJ] = 31,6 m³ [aardgas equivalent](#)
- 1 Gigajoule [GJ] = 277,78 Kilowattuur [KWh]

In de mail⁹ van Eteck van 22 april 2022 staat:

“In het contract is CO₂ reductie gekoppeld aan de “laatste woning” (800 beoogd). Hier is niet aan voldaan (door de Gemeente), dus geldt deze bepaling niet (hier is ook al eerder – juridisch – over gecorrespondeerd met de Gemeente). Op basis van de wel aangesloten woningen (143) kan DWA advies geven over een reële CO₂ reductie, waar wij ons aan willen committeren.”

In de notitie¹² van Merosch van 12 januari 2021 staat:

“Merosch ziet geen aanleiding om contract met de gemeente of de waterwetvergunning (dit laatste achten wij ook niet haalbaar) aan te passen.”

In de beoordeling van de aanbiedingen van 18 augustus 2005 staat:

De CO₂-reductie is bij beide aanbiedingen ruim hoger dan de minimumeis van 25%: bij Eneco is de CO₂-reductie 34%, bij Nuon 51%. Bij Nuon wordt een aanvullende CO₂-reductie mede gerealiseerd door inkoop van CO₂-certificaten (Garanties van Oorsprong) voor de elektriciteit van de warmtepompen. Nuon heeft aangegeven dat wanneer de woningen grotere vermogens vragen dan vooraf ingeschat, de CO₂-reductie lager zal worden. In deze situatie zullen de hulpketels namelijk de extra gevraagde warmte leveren.

In de wijzigingsovereenkomst²⁰ van 5 februari 2013 staat dat de gemeente de Nuon heeft ontheven van haar verplichting om verder aan te sluiten. Het is dus de eigen keuze van de Nuon geweest om niet verder aan te sluiten.

Artikel 3 van de gewijzigde overeenkomst²⁰:

“Nuon blijft gedurende de resterende looptijd van de Overeenkomst gehouden om de door haar aangelegde energievoorziening te exploiteren overeenkomstig de voorwaarden van de Overeenkomst.”

Wij dachten in een gasloze wijk te gaan wonen en we waren onaangenaam verrast dat er centraal gas gestook werd en voelen ons misleid, zeker nu er meer CO₂ wordt uitgestoten dan met een HR-ketel.

Standpunt 13: Onze wijk zou duurzaam zijn en volgens de norm van toen was dat blijkaar een CO₂ reductie van 30% en die dient minimaal gehaald te worden.

H. Technische Voorziening en Demarcatie

20. Binneninstallatie

Volgens bijlage 1 van de bewonersbrief²:

“Onduidelijk gespecificeerd wie eigenaar is van de filters op het afleverpunt en wie verantwoordelijk is voor het onderhoud/reinigen hiervan.”

Dit raakt de kern van de vermeende noodzaak van deze minimale prestatie-eisen. Het is weldegelijk duidelijk, maar niet letterlijk terug te vinden. Eteck stelt alles ter discussie in plaats van verantwoordelijkheid te nemen en de gemeente gaat daar steeds in mee.

Vanuit eerdere discussies met Eteck is duidelijk gespecificeerd wie waar eigenaar van is en is vastgelegd op de informatiekaart²¹ van Eteck:

“Feitelijk alles dat na de afsluiters (rode lijn) is aangesloten.”

Echter volgens bijlage 1 van de bewonersbrief²:

“Afsluiters tussen de woninginstallatie en de afleverset zijn eigendom van de afnemer.”

Dat is onjuist.

Standpunt 14: Afsluiters tussen de woninginstallatie en de afleverset zijn eigendom van de leverancier Eteck.

I. Infrastructuur

21. Gevolgschade

Volgens bijlage 1 van de bewonersbrief²:

“Eteck is eigenaar en dus verantwoordelijk voor de infrastructuur en het onderhoud daarvan.”

Op 19 maart 2019 is met de wijkwethouder het volgende besproken:

“De man van” [...] “maakt zelf regelmatig de filters van het systeem schoon. Ze heeft een bakje bij zich dat vol zit met zwart roet, dat komt na een maand of drie weer uit de filters van het systeem. De gebruikers van het WKO lopen wellicht risico op grote storingen vanwege deze vervuiling.”

In het memo⁷ n.a.v. motie WKO weideveld t.b.v. raad 25 januari 2023 staat:

“In het vierde kwartaal van 2022 heeft Eteck onderzoek gedaan naar de beschadigingen in de binnenhuisinstallaties (dit is geen onderdeel van de overeenkomst tussen Eteck en de gemeente maar tussen Eteck en de inwoners). Hieruit is onder andere gebleken dat de spindels in sommige woningen vervangen moeten worden. Deze werkzaamheden zouden eind december gereed zijn. Eteck heeft hierin vertraging opgelopen die wij nauwlettend volgen.”

Zoals beschreven in hetzelfde memo⁷ is dit een ketenafhankelijkheid. Het ondeugdelijk onderhoud is al jaren een gespreksonderwerp met de gemeente en is nagelaten om op te pakken, waardoor de bewoners nu meer gevolgschade hebben dan nodig.

Volgens de Q&A²² van de gemeente (en Eteck) van 28 oktober 2020 staat bij vraag 7 als antwoord:

“Vervuiling van een systeem is normaal. Door deze onderhoudsacties hebben wij alle filters gereinigd. Enkel bij woningen waar leidingen omgewisseld hebben gezeten kan er mogelijk vervuiling in de installatie zijn gekomen, onder punt 4 leggen we uit hoe we hiermee omgaan.”

En dat terwijl het volgens het rapport²³ van Technolab op 7 november 2019 al duidelijk was dat er een probleem was met de waterkwaliteit:

“Er is een verhoogd corrosieproces geconstateerd gezien het gemeten ijzer- en kopergehalte. Dit is een teken dat inwendige componenten versneld worden aangetast met alle gevolgen van dien.”

Artikel 1 Definitie Urgente storing:

“Een technisch probleem/defect aan de Energievoorziening, welke zo spoedig mogelijk (aanvang reparatie binnen 2 uur na melding) verholpen dient te worden. Het betreft dan een storing die leidt of zal leiden tot stagnatie van de Warmte, Koude en/of Warm tapwaterlevering aan de Verbruiker(s) of die leidt of kan leiden tot ernstig ongemak voor de gebruikers of gevolgschade (bijvoorbeeld ernstige lekkage).”

De huidige waterkwaliteit van het systeemwater leidt tot gevolgschade (ernstige lekkage) en Eteck lost dat al jaren niet op en dat is een toerekenbare tekortkoming. We hebben de gemeente meermaals verzocht Eteck daarop aan te spreken.

Standpunt 15: Eteck doet geen deugdelijk onderhoud en de gemeente handhaaft daar niet op, waardoor wij met gevolgschade zitten.

J. Regeneratie

22. Bronbalans

De balans is nog nooit neutraal gemaakt. Tijdens controles door de toezichthouder van de Omgevingsdienst Haaglanden is vastgesteld dat Eteck de wet- en regelgeving overtreedt en was er een voornemen een last onder dwangsom op te leggen. Door Eteck is er een plan van aanpak aangeleverd met maatregelen waarmee de grote hoeveelheid koude in de bodem ongedaan gemaakt zou worden en binnen welke termijn de energetische balans bereikt zou worden. Het is nog niet bekend of dat is gelukt.

23. Energie uit oppervlaktewater

Volgens de wijzigingsovereenkomst²⁰ zou de realisatie van de oppervlaktewater regeneratievoorziening in 2013/2014 plaats gaan vinden. In 2015 is die voor het eerst ingezet. Eteck diende jaarlijks na afloop van de regeneratieperiode aan de afdeling handhaving van het hoogheemraadschap van Rijnland de meetdata op te sturen, maar had dat tot voor kort nog nooit gedaan. Eteck is geweest op het naleven van de vergunningvoorschriften met in het bijzonder het meten, registreren en rapporteren van data. De toezichthouder heeft aangegeven de lozing van gekoeld water nauwlettend te gaan volgen.

K. Leveringsvoorwaarden

24. Algemene voorwaarden

Artikel 3.4.5:

“De Warmte, Koude en Warm tapwater worden op het Leveringspunt geleverd volgens de specificaties van leveringscondities en installatieparameters zoals vermeld in bijlage C.4 en zoals genoemd in leveringsvoorwaarden Koude en Warmte en Warm tapwater zoals vermeld in bijlage J en K.”

Op 12 augustus 2019 heeft Eteck per mail aangegeven dat ze hun Algemene Voorwaarden hebben gewijzigd. Die hebben we zelf proberen te vernietigen, omdat de wijzigingen onredelijk bezwarend zijn. Daarnaast hebben we ons daar ook bij de gemeente meermalig over beklagd.

Artikel 7.6.1:

“Wijziging van de overeenkomst is uitsluitend bindend indien deze wijziging schriftelijk door alle Partijen is overeengekomen.”

De overeenkomst is hierop niet aangepast, dus is Eteck gehouden aan de oorspronkelijke voorwaarden.

Standpunt 16: Er komen geen eenzijdige aanpassingen van de algemene voorwaarden en leveringsspecificaties zonder de toestemming van de gemeente en de eerdere aanpassingen moeten daarom worden teruggedraaid.

Wijze van afhandeling

Zonder de woningeigenaren te betrekken is de overeenkomst tussen de gemeente en de energieleverancier inmiddels meerder malen aangepast en die wijzigingen hebben een negatief effect gehad voor en op de woningeigenaren.

De door de gemeente vastgestelde parameters zijn niet in het belang van de bewoners en die gaan hen ook niet helpen. Integendeel. De door de gemeente vastgestelde parameters zijn niet in overeenstemming met het contract. Als op basis daarvan vast komt te staan dat het WKO-systeem in de wijk Weideveld voldoet aan de leveringsprestaties - zoals contractueel overeengekomen - dan levert dat wel degelijk een slechtere situatie op dan het contract! Er is toegezegd dat er geen afspraken gemaakt zullen worden die nadelig uitvallen voor de belangen van de bewoners. De aanpassingen aan de afspraken die de gemeente voornemens is te maken, hebben echter een negatief effect op ons als woningeigenaar en wij stellen de gemeente daarvoor aansprakelijk als deze contractueel worden doorgevoerd.

Ons verzoek is al sinds 6 maart 2019 om te handhaven op het contract. De oproep is steeds om samen met de bewoners vast te stellen waar Eteck niet voldoet aan het contract. En dat is ook waar de motie van 20 oktober 2022 toe oproept.

Artikel 7.5.3:

“Indien het Energiebedrijf niet binnen de in artikel 7.5.2. genoemde termijn van (maximaal) 14 dagen de toerekenbare tekortkoming heeft verholpen, verbeurt zij aan de gemeente per dag een direct opeisbare (en niet voor verrekening vatbare) boete ad € 100,- per Woning voor zover het gaat om woninggebonden verplichtingen, met een maximum van € 20.000,- per Woning, en € 2.500,- voor verplichtingen die niet gerelateerd zijn aan het aantal Woningen, voor elke werkdag dat het Energiebedrijf in gebreke is, onverminderd het recht op nakoming en / of volledige schadevergoeding, met een maximum van € 1.000.000,- (boete en eventuele schadevergoeding cumulatief) per tekortkoming. Indien een tekortkoming in de nakoming van een woninggebonden verplichting per cluster (technische ruimte) meer dan 50 Woningen treft dan geldt tevens een maximum van EUR 1.000.000 (boete en eventuele schadevergoeding cumulatief) per tekortkoming per cluster (technische ruimte). Indien het Energiebedrijf in verband met deze overeenkomst gehouden is tot betaling van een of meerdere boetes en schadevergoeding, zal bij het verrekenen van de schadevergoeding het reeds betaalde boetebedrag op het schadebedrag in mindering worden gebracht.”

Een tekortkoming dient binnen een redelijke termijn, doch maximaal binnen 14 dagen na ontvangst van de (schriftelijke) mededeling te zijn verholpen. Het is nu al duidelijk dat Eteck op meerdere punten niet voldoet aan het contract en niet valt in te zien waarom de gemeente geen gebruik maakt van de direct opeisbare boete.

Standpunt 17: De gemeente dient Eteck in gebreke te stellen voor die punten waar nu al duidelijk is dat Eteck niet voldoet aan het contract. Eteck heeft immers al ruim de tijd gehad om te voldoen.

Inmiddels is duidelijk dat de oorspronkelijke doelstellingen niet worden behaald en dat de woningeigenaren nog circa 20 jaar vastzitten aan een duur en niet duurzaam systeem. Onduidelijk is waarom de gemeente en Eteck door blijven gaan met detaildiscussies over de minimale prestatie-eisen in plaats van zich af te vragen of er überhaupt nog een toekomst is voor dit systeem.

We behouden ons het recht om de juridische procedure te starten en sluiten daarbij de gang naar de rechter niet uit.

Hoogachtend,

ing. A. van Beijnum en ing. R.C. Hampel

STANDPUNTEN

Standpunt 01: Eteck dient deugdelijk onderhoud te doen en dient zich dienovereenkomstig te conformeren aan de gangbare en actuele richtlijnen in de markt en daar transparant over te communiceren.	7
Standpunt 02: Zowel de gemeente als Eteck nemen de veiligheid van de bewoners onvoldoende serieus en moeten verantwoordelijkheid nemen voor legionellapreventie.	10
Standpunt 03: Goed instelbare en stabiele mengtemperatuur op de gebruikspunten van de woningen dient meegenomen te worden als minimale prestatie-eis.	10
Standpunt 04: Bij warmte dient de aanvoertemperatuur gemiddeld genomen gelijk aan de aanvoerstooklijn te zijn en dient er - net als bij koude - een bandbreedte genomen te worden voor de levering.	11
Standpunt 05: De specifieke voorwaarden gaan boven de algemene voorwaarden en de aanvoertemperatuur is maximaal 50 °C. Dit heeft geen nadere specificatie nodig.	12
Standpunt 06: Het drukverschil op de aansluiting is maximaal 20 kPA om schade aan de binneninstallatie te voorkomen.	13
Standpunt 07: De leveringscondities op het productblad van Eteck dienen in overeenstemming gebracht te worden met het contract en er wordt geen voorwaarde gesteld aan het inschakelmoment, anders dan de minimale buitentemperatuur van 15 °C.	14
Standpunt 08: De definities van de leveringsonderbrekingen zijn onjuist, de interpretatie van het 24 uursgemiddelde is onjuist en de verschillende eisen staan los van elkaar en dienen dus niet gecombineerd te worden.	15
Standpunt 09: Het is verminderde levering zodra deze buiten de leveringsspecificatie is en niet dat daar nog eens een tussenvorm voor gaat gelden. Daarnaast dient er ook een afspraak over de maximale variatie te komen.	16
Standpunt 10: De minimale beschikbaarheidseisen dienen bij te dragen aan de garanties voor een adequate levensstandaard.	17
Standpunt 11: Er dient gestuurd en gerapporteerd te worden op aanvang reparatie en de rapportages dienen gedeeld te worden met de bewoners, zodat zij dit zelf kunnen toetsen.	19
Standpunt 12: Eteck kan wel degelijk problemen voorkomen, door bijvoorbeeld de 4-O-systematiek te gebruiken.	21
Standpunt 13: Onze wijk zou duurzaam zijn en volgens de norm van toen was dat blijkbaar een CO ₂ reductie van 30% en die dient minimaal gehaald te worden.	24
Standpunt 14: Afsluiters tussen de woninginstallatie en de afleverset zijn eigendom van de leverancier Eteck.	24
Standpunt 15: Eteck doet geen deugdelijk onderhoud en de gemeente handhaaft daar niet op, waardoor wij met gevolgschade zitten.	26
Standpunt 16: Er komen geen eenzijdige aanpassingen van de algemene voorwaarden en leveringsspecificaties zonder de toestemming van de gemeente en de eerdere aanpassingen moeten daarom worden teruggedraaid.	27
Standpunt 17: De gemeente dient Eteck in gebreke te stellen voor die punten waar nu al duidelijk is dat Eteck niet voldoet aan het contract. Eteck heeft immers al ruim de tijd gehad om te voldoen.	29

Referenties:

- ¹ 20230210 Bewonersbrief Weideveld - Minimale prestatie eisen.pdf
- ² 20230210 Bijlage 1 - Minimale Prestatie-eisen WKO Weideveld (gemeente).pdf
- ³ 20230210 Bijlage 2 - Toelichting minimale contractuele prestatie eisen WKO Weideveld.pdf
- ⁴ 20220516 Parameters monitoring Weideveld Bodegraven.pdf
- ⁵ 20220826 Monitoring van het WKO systeem in de wijk Weideveld.pdf
- ⁶ 20230120 WKO_meting_kwartaalrapportage_Q3_geanonimiseerd.pdf
- ⁷ 20230116 Memo raad voortgang WKO.pdf
- ⁸ 20200909 Openbaar verslag van de inspraakraad.pdf
- ⁹ RE WKO Weideveld diverse onderwerpen aanbesteding deel 6.pdf
- ¹⁰ 20211206 Raadsinformatiebrief nr. 109.pdf
- ¹¹ 20221207 Openbaar verslag van de inspraakraad.pdf
- ¹² 20210112 Notitie Merosch check storings- en milieurapportage Eteck.pdf
- ¹³ 20210611 Plan van Aanpak Weideveld Bodegraven.pdf
- ¹⁴ 20221221 Beantwoording_openstaande_vragen_n.a.v._bijpraatsessie_WKO.pdf
- ¹⁵ 20220420 Drukbehoud en waterkwaliteit Weideveld Bodegraven.pdf
- ¹⁶ 20071015 Beoordeling SV-project Weideveld te Bodegraven.pdf
- ¹⁷ 20020101 Bijlage J - Algemene leveringsvoorwaarden warmte.pdf
- ¹⁸ 20061127 Specificatie van levercondities en installatieparameters.pdf
- ¹⁹ 20221107 Eteck Warmte-etiket 2021.pdf
- ²⁰ 20130205 Brief aan Nuon met bijlage (wijzigingsovereenkomst).pdf
- ²¹ 20181120 Informatiekaart-Weideveld.pdf
- ²² 20201028 WKO Weideveld Q&A.pdf
- ²³ 20191107 Technolab Waterkwaliteitsrapportage-Weideveld.pdf