

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk
T.a.v. de heer C. Oskam
Julianastraat 6
2411 CV Bodegraven

Betreft : Motie "Nú handelen in WKO-dossier"
Datum : 25 maart 2020

Geachte heer Oskam,

Zoals besproken treft u onderstaand puntsgewijs onze reactie op de ingediende motie, waarop u woensdag 25 maart 2020 bent gevraagd te reageren richting de fractie. Bijlage van de motie is aangehecht.

De raad van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk, in vergadering bijeen op woensdag 25 maart 2020, behandelend agendapunt: Motie "Nú handelen in WKO-dossier"

Eteck wil graag benadrukken dat wij in onze beleving hard aan het werk zijn om duidelijkheid te creëren en een bewonersavond te organiseren waar een onafhankelijk technisch onderzoek aan vooraf is gegaan. De gemeente, Adviesbureau Merosch en Eteck werken op een constructieve manier samen om dit mogelijk te maken en alle eventueel aanwezige problemen op te lossen.

Constaterende dat:

- Het WKO-dossier reeds 2½ jaar voortsleept en zowel de bewoners als de gemeenteraad een totaal gebrek aan voortgang en daadkracht ervaren;

Dit is niet het beeld wat Eteck heeft omdat er meerdere gesprekken zijn geweest en nog steeds worden gevoerd tussen wijkbewoners, de gemeente en Eteck. Eteck heeft in juni 2019 een bewonersavond georganiseerd waar is voorgesteld om structureel overleg te voeren met een bewoners belangenvereniging zodat er centraal vanuit en namens de wijk kan worden gecommuniceerd. Helaas is er tot op heden geen formele bewonersbelangenvereniging die de belangen centraal kan behartigen. Los hiervan heeft Eteck wel veel werk verzet om de dienstverlening te verbeteren. Denk aan de introductie van de Eteck App, het verbeteren van de bezetting op onze customer care afdeling en het verbeteren van de regeltechniek in de technische ruimte voor een zuinigere installatie.

Daarnaast zijn wij vanaf eind vorig jaar in gesprek met de gemeente en Adviesbureau Merosch. Zij voeren een onafhankelijk onderzoek uit waarbij zij het systeem toetsen en conclusies hebben gevormd over de leveringszekerheid van dit systeem.

De komende bewonersavond, die aanvankelijk op 2 april georganiseerd zou worden, zouden wij gezamenlijk deze informatie delen.

- Er in toenemende mate sprake is van storingen aan het systeem van verwarming, koeling en met name warm tapwater;

Op basis van de binnengekomen storingsmeldingen zien wij dat er sprake is van een 'toenemende mate van storingen' (Q1 2020) op het gebied van de tapwaterlevering. Vanuit Adviesbureau Merosch ligt er dan ook een adviesvoorstel voor verbetering wat wij zullen opvolgen. Er wordt op dit moment aan gewerkt om dit uit te (laten) voeren. In 'Bijlage 1' is te zien hoeveel unieke meldingen er vanaf 2019 bij Eteck zijn gemeld.

Ondanks dat het systeem preventief wordt onderhouden zullen er onderdelen slijten waardoor ze uit kunnen vallen. Uiteraard heeft Eteck dit maximaal geborgd echter kunnen wij geen garantie geven dat het systeem niet uitvalt; dit kan bij geen enkel systeem.

Bewoners kunnen een storing melden bij Eteck indien zij ervaren dat de levering van warmte, koude en/of warm tapwater niet voldoet aan hun verwachtingen. Na ontvangst van de melding volgt technisch onderzoek om de oorzaak van de klacht te achterhalen. Dit gebeurt individueel indien wij een storingsmelding van een bewoner ontvangen. We vermoeden dat bewoners hun beklag en onvrede niet altijd via het juiste kanaal doen, maar dit melden bij de gemeente of op sociale media. Als een bewoner niet bij ons meldt dat hij/zij ongemak ervaart, kunnen wij er ook niet op reageren en blijft het gevoel van onbehagen bestaan.

Adviesbureau Merosch zal op de komende bewonersavond onderzoeksresultaten en oplossingsrichtingen presenteren die na enige aanpassing aan het systeem een constantere levering biedt voor tapwater, conform leveringspecificaties, waardoor bewoners verbetering zullen ervaren.

Verwarming:

De verwarming is dusdanig constant waardoor er een goede leveringszekerheid is, wel komt uit het onderzoek van Adviesbureau Merosch dat bewoners vaak niet weten hoe de binneninstallatie goed te gebruiken en hoe op een goede manier onderhoud aan de installatie te (laten) plegen.

Het is mogelijk dat door een defect in een klepmotor (in de binneninstallatie), er thermische kortsluiting plaatsvindt. Dit is uitermate vervelend, maar wel te testen en op te lossen. Samen met de gemeente wordt nu bekeken of hier een structurele oplossing voor te vinden is, binnen de demarcatie van Eteck.

Hier is de binneninstallatie niet het eigendom en de verantwoordelijkheid van Eteck maar die van de bewoners zelf. Op de bewonersavond in juni vorig jaar hebben wij hier uitgebreid bij stilgestaan. Uiteraard zijn wij bereid om mee te denken aan verbetering van het systeem zoals eerder genoemd.

Koeling:

De koeling die Eteck levert is, volgens de conclusie van Adviesbureau Merosch, binnen de leveringspecificaties. In de regeling van de koeling wordt wel een aanpassing gedaan op de dauwpuntregeling. Dit betekent dat bewoners komende zomer minder condens op de vloeren zullen ervaren.

Tapwater:

Adviesbureau Merosch heeft aangegeven dat druk- en temperatuurschommelingen voor dit type systeem (systemen waarbij het drukverschil tussen koud water en warm water niet gelijk zijn) kenmerkend zijn. Zij geven echter aan dat deze schommelingen niet bij alle woningen kunnen spelen. Tevens heeft Adviesbureau Merosch metingen verricht

waaruit blijkt dat de wachttijd van het tapwater binnen de normering ligt. De oplossing om het probleem met de schommelingen weg te nemen is om een nieuwe drukregelaar te plaatsen in de afleverset in de woningen. Bewoners kunnen hiervoor een storingsmelding doen bij Eteck waarna beoordeelt kan worden of deze regelaar het probleem in die specifieke woning oplost of dat er mogelijk een andere oorzaak is.

- **Dat bij storingen telkens discussie is over de vraag of het probleem in de centrale installatie of in de binnenhuisinstallatie zit;**

Dit is herkenbaar en inherent aan dit systeem. Helaas is het ook onvermijdbaar om de bewoner vragen te stellen om inzicht te krijgen in het probleem (wat ervaart de bewoner exact) en mogelijk al te analyseren wat de oorzaak is. Als de demarcatie onduidelijk is bij bewoners kan dit mogelijk als onprettig worden ervaren omdat wij niet verantwoordelijk zijn voor klachten aan de binneninstallatie.

- **Het college meermaals heeft uitgesproken dat er naast de juridische positie van de gemeente een morele plicht is om de inwoners bij te staan;**

De gemeente is sinds november 2019 constructief met Eteck in gesprek met de heer C. Oskam, P. van Boggelen en F. de Haas. Er ligt een concreet plan wat in een bewonersbijeenkomst op 2 april a.s. gedeeld zou worden met de bewoners.

Vanwege de huidige maatregelen om verspreiding van het Coronavirus tegen te gaan, mag deze bijeenkomst niet doorgaan op de geplande datum. Deze zal, zodra dit weer mogelijk is, alsnog worden gepland. De agenda voor deze avond wordt samen met de Gemeente, Adviesbureau Merosch en Eteck opgesteld waarbij er zeker ook ruimte zal zijn voor bewoners om mee te praten en vragen te stellen.

- **De gemeente een contract heeft met de exploitant waarin prestatievereisten zijn opgenomen alsmede boeteclausules en andere dwangmiddelen voor het geval de vastgelegde prestatieafspraken niet (binnen de gestelde termijn) worden nageleefd;**

De gemeente en Eteck zijn in gesprek over de prestatie-eisen in het contract met als doel deze scherp te stellen om zo de service- en leveringsprestatie naar bewoners beter te borgen. Hierin zullen duidelijke afspraken omtrent wederzijdse verwachtingen worden gemaakt.

Draagt het college op:

- **Zich binnen een week te vergewissen van de actuele gebreken op het gebied van zowel de levering van warm tapwater als service;**

De levering van tapwater is stabiel, zoals eerder genoemd is Eteck reeds op de hoogte van de schommelingen en is hier reeds onderzoek naar gedaan. Zodra de problemen en oplossingen in kaart zijn gebracht kunnen deze werkzaamheden worden ingepland en worden uitgevoerd wanneer de Coronamaatregelen dat toelaten.

- **Het contract aan te wenden om het oplossen van de acute problemen af te dwingen;**

Eteck neemt volledige verantwoordelijkheid voor een acuut probleem, bewoners kunnen deze bij ons melden waarna er direct opvolging wordt gegeven door de onderhoudspartij aan wie wij de fysieke serviceverlening hebben uitbesteed. Mocht een bewoner vragen hebben of nog niet tevreden zijn met het resultaat kan hiervoor gebeld worden met het storingsnummer van Eteck (085-0218000), zij geven duidelijkheid in een betreffende situatie.

- Aan te dringen op het meten en inzichtelijk maken van de metingen op het afleverpunt van de laatste woning van iedere groep woningen, zodat zeker is dat iedere woning op het afleverpunt voorzien wordt van datgene waar de bewoners recht op hebben en er geen discussie kan ontstaan over de locatie van het probleem;

Op het afleverpunt is inzichtelijk wat er geleverd wordt. Bewoners kunnen dit zelf op hun meter aflezen. Het inzichtelijk maken van temperaturen van meerdere bewoners kan de AVG wetgeving raken, hier zijn wij voorzichtig mee. Graag bespreken we hoe wij op de leveringsgrens de informatie zo duidelijk mogelijk kunnen laten zien zodat dit de bewoner en Eteck meer inzicht geeft.

- Alle in het contract vermelde rapportages inzake de prestaties op korte termijn op te vragen, aan de raad ter beschikking te stellen en de inzichten te gebruiken om binnen afzienbare termijn tot een structurele oplossing te komen;

Prestatierapportages zijn vanuit Eteck nog niet eerder verstrekt aan de gemeente. Uiteraard kunnen wij aan dit verzoek voldoen en informatie delen over de Service Level Agreement en de technische prestaties van het systeem.

SMART Plan Eteck/gemeente:

Specifiek:

De conclusies vanuit het onderzoek van Adviesbureau Merosch zullen worden opgevolgd. Dit betreft verbeteringen aan zowel de verwarming als koeling als tapwater.

Meetbaar:

- 1) Tapwater: De schommelingen in het tapwater moeten na de aanpassing verminderd zijn
- 2) Koeling: De koeling mag geen condens meer op vloeren veroorzaken door toedoen van het weer.
- 3) Verwarming: Een kapotte klep in de binneninstallatie mag niet voor een hoge rekening zorgen.

Actiegericht:

Op de geplande bewonersavond zouden de oplossingen gedeeld worden. Zodra mogelijk wordt dit gedaan.

Resultaatgericht:

De problemen geconstateerd door Adviesbureau Merosch hebben geleid tot oplossingen die het gewenste resultaat zullen opleveren: tevreden bewoners.

Tijdsgebonden:

2 april a.s. had de bewonersavond gehouden worden. Deze is wegens de Corona omstandigheden opgeschort tot nader order.

Punt 1) zal opgelost zijn nadat er aanpassingen in de technische ruimte en enkele woningen zijn uitgevoerd.

Afhankelijk van de Corona maatregelen kan dit binnen enkele maanden opgelost zijn.

Punt 2) is vóór aankomende zomerseizoen 2020 opgelost.

Punt 3) is in 2020 opgelost. Hiervoor voeren wij een plan uit welke wij met de gemeente nog aan het finetunen zijn.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Rard Rijcken

Directeur

Datum: 25 maart 2020

Bijlage 1: Unieke storingsmeldingen

Unieke meldingen 2019:

Aantal van Adres Rijlabels	Kolomlabels		Eindtotaal
	ONWAAR (urgent)	WAAR (urgent)	
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
Warmte	2
Eindtotaal	39

waarbij 2 adressen totaal 10 meldingen hebben
gedaan verspreid over 2020

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.



MOTIE

Datum	25 maart 2020
Agendapunt	Motie "Nú handelen in WKO-dossier"
Onderwerp	Exploitatie WKO-systeem Weideveld
Fractie	ChristenUnie, VVD, D66

De raad van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk, in vergadering bijeen op woensdag 25 maart 2020, behandelend agendapunt: Motie "Nú handelen in WKO-dossier"

Constaterende dat:

- Het WKO-dossier reeds 2½ jaar voortsleept en zowel de bewoners als de gemeenteraad een totaal gebrek aan voortgang en daadkracht ervaren;
- Er in toenemende mate sprake is van storingen aan het systeem van verwarming, koeling en met name warm tapwater;
- Dat bij storingen telkens discussie is over de vraag of het probleem in de centrale installatie of in de binnenhuisinstallatie zit;
- Het college meermaals heeft uitgesproken dat er naast de juridische positie van de gemeente een morele plicht is om de inwoners bij te staan;
- De gemeente een contract heeft met de exploitant waarin prestatievereisten zijn opgenomen alsmede boeteclausules en andere dwangmiddelen voor het geval de vastgelegde prestatieafspraken niet (binnen de gestelde termijn) worden nageleefd;

Draagt het college op:

- Zich binnen een week te vergewissen van de actuele gebreken op het gebied van zowel de levering van warm tapwater als service;
- Het contract aan te wenden om het oplossen van de acute problemen af te dwingen;
- Aan te dringen op het meten en inzichtelijk maken van de metingen op het afleverpunt van de laatste woning van iedere groep woningen, zodat zeker is dat iedere woning op het afleverpunt voorzien wordt van datgene waar de bewoners recht op hebben en er geen discussie kan ontstaan over de locatie van het probleem;
- Alle in het contract vermelde rapportages inzake de prestaties op korte termijn op te vragen, aan de raad ter beschikking te stellen en de inzichten te gebruiken om binnen afzienbare termijn tot een structurele oplossing te komen;
- De gemeenteraad voor 1 juni hierover te rapporteren;

En gaat over tot de orde van de dag.

ChristenUnie

Els Oliwkiewicz-Borsboom

D666

Elly de Vries

VVD

Robin Kersbergen