

Tiel, 27-07-2020

Kanttekeningen en opmerkingen bij/op het

## **Rapport Kwaliteitsborging WKO Passewaaij**

Versie d.d. 12 juni 2020 van Innoforte.

Opgesteld namens Comité WKO Buurt 7 door:

Jurriën Elfring  
Hans Groskamp  
Willem Keijzer  
Bart Frinking  
Bobby Bröker

### 1. Inleiding

Wij hebben veel opmerkingen op het rapport. Wij denken dat de resultaten zoals die in het rapport gepresenteerd worden niet ten goede komen van de bewoners van de woningen die in Tiel Passewaaij zijn aangesloten op het system van Eteck. Dit vanwege een aantal naar onze mening niet goed onderbouwde en onterechte uitspraken die Innoforte heeft gedaan en de invloed die Eteck op de inhoud van het rapport heeft gehad. Wij verwachten dat Eteck zich in het vervolg bij vragen van bewoners aan Eteck direct zal verschuilen achter het rapport en volledig zijn eigen gang zal (blijven) gaan.

Daarnaast wordt in communicatie tussen de Gemeente Tiel en Eteck herhaaldelijk over "transparantie" gesproken, echter hebben bewoners het onderzoeksproces niet als transparant ervaren aangezien zij niet betrokken zijn geweest bij de beoordeling van de Innoforte rapportage. Tevens zijn kanttekening en bedenkingen bij de onderzoeksopzet die bewoners in een vroeg stadium reeds kenbaar hebben gemaakt aan de gemeente en Innoforte, in de wind geslagen.

We denken ook dat het geen verstandige keuze is geweest om het rapport in de huidige vorm aan alle bewoners te verstrekken. Het is te complex en de meeste mensen zullen het niet lezen. Naar onze mening had de gemeente Tiel een compacte samenvatting in een eenvoudige taal aan de bewoners moeten verstrekken met als bijlage het rapport.

In hoofdstuk 2 geven we een samenvatting van onze belangrijkste bevindingen en conclusies t.a.v. het rapport. Overige opmerkingen en details zijn te vinden in hoofdstuk 3.

## 2. Samenvatting

- A. De definitieve versie van het rapport bevat overduidelijk aanpassingen die door Eteck zijn ingegeven en het is Innoforte zeer kwalijk te nemen dat ze zich hebben laten verleiden om deze aanpassingen in het rapport door te voeren. Het is daarmee geen onafhankelijk onderzoek meer. De aanpassingen verwoorden een mening van Eteck, bewoners zijn echter niet naar hun mening gevraagd. Wij vinden dat, in het belang van de bewoners, het concept rapport van Innoforte eerst met de bewoners besproken had moeten worden voordat Eteck deze kon inzien. (zie o.a. punt 16, 18 en 23).
- B. Op basis van het onderzoek dat is uitgevoerd door Innoforte kan geen algehele uitspraak worden gedaan over de kwaliteit van de geleverde warmte en koude. De uitgevoerde metingen zijn een momentopname en er is gemeten in een te beperkt aantal woningen (punt 10).
- C. De stooklijn is een onderdeel van de kwaliteitsniveaus die conform de Warmtewet art. 3 lid 1a overeengekomen behoren te zijn tussen de afnemer en leverancier. Eteck heeft geen kwaliteitsniveaus met de buurtbewoners afgesproken en voldoet hiermee niet aan de wet. (In de originele overeenkomst die bewoners in 2015 hebben getekend, zijn de kwaliteitsniveaus niet gedefinieerd.) Dit is niet in het onderzoek meegenomen (punt 26).
- D. Er wordt voor de stooklijn verwezen naar de overeenkomst van Eco-maat. Deze overeenkomst is bij de overname van de collectieve installaties in buurt 7 in 2015 komen te vervallen en kan niet als formele referentie worden gebruikt (punt 27).
- E. Innoforte stelt dat de stooklijn voldoet op basis van het doorrekenen van de warmtebehoefte van 1 type woning in buurt 7. Deze stelling is daarmee onvoldoende onderbouwd. Er zijn immers tientallen typen woningen gebouwd in buurt 7 (punt 28).
- F. Innoforte is niet de partij die bepaalt of de stooklijn voldoet. De stooklijn is immers een afspraak tussen de leverancier en de afnemer en enkel de afnemer bepaalt of een stooklijn wel/niet voldoet. De stellingname van Innoforte had dus eerst met bewoners besproken moeten worden voordat het onderzoeksrapport naar Eteck werd verstuurd. Het is nu voor bewoners haast onmogelijk geworden om eventueel aanpassingen in de stooklijn door Eteck gerealiseerd te krijgen omdat Eteck zich zal verschuilen achter de uitspraak van Innoforte (punt 29).
- G. De vergunning van ACM aan de warmteleverancier vereist een terugkoppeling van de storingsen naar de afnemer. Innoforte geeft als conclusie dat Eteck mogelijk niet lijkt te voldoen aan deze wettelijke eis. Dit is een te zwakke conclusie. Naar onze mening had dit expliciet door Innoforte onderzocht moeten worden, aangezien bewoners dit aspect juist zo belangrijk vinden (punt 38).

### 3. Opmerkingen

#### Titelblad:

1. Wij vinden de titel verkeerd gekozen. Kwaliteitsborging is veelomvattend. Een betere titel is "Rapport kwaliteitsonderzoek WKO Passewaaij". Dit sluit beter aan bij de inhoud van het document.
2. Het logo van de onderzochte partij staat op het titelblad. Voor een rapport van een "onafhankelijk" onderzoek is dat zéér ongebruikelijk. Het suggereert namelijk dat de onderzochte partij mee heeft geschreven aan de inhoud. En het rapport lezende al vergelijkend met de concept versie, blijkt het geen suggestie.
3. Algemeen: er ontbreekt een revisie historie in het document.
4. Er zijn aspecten die tijdens het onderzoek niet zijn geconstateerd, maar wel in het rapport zijn beschreven. Dit maakt het rapport minder geloofwaardig.

#### Pagina 3:

5. 1<sup>e</sup> alinea: De aspecten waar klachten over zijn, zijn niet op volgorde van belangrijkheid geplaatst. De juiste volgorde is: De geleverde temperaturen en de capaciteit van de warmte en de koude, de communicatie door Eteck, het serviceniveau van Eteck, de duurzaamheid van de geleverde warmte en de aanwezigheid van de rookpluim vanuit de kelderbakken.
6. 2<sup>e</sup> alinea: Er staat "Vanuit de bewoners zijn er echter diverse klachten met betrekking tot deze zaken". Dit is te zwak uitgedrukt. Er zijn véél klachten ten aanzien van de warmte- en koude levering, de communicatie door Eteck en het service niveau van Eteck.
7. 3<sup>e</sup> alinea: Dit is blijkbaar de opdracht die Innoforte van de gemeente Tiel heeft gekregen. De opdracht is echter niet uitgewerkt in een concreet plan. Er wordt meteen doorgestoken naar de uitvoering.
8. 4<sup>e</sup> alinea: Er wordt gesproken over een groot aantal woningen. Er wordt niet duidelijk gemaakt wat hieronder verstaan wordt. Doorlezend zien we dat er per cluster een drietal woningen is bezocht. Dit kunnen we niet als een groot aantal beschouwen, maar enkel als steekproef. Er wordt niet onderbouwd of de steekproef groot genoeg is of als representatief mag worden beschouwd. Steekproef van xx % gedaan.
9. Er is in de nabijheid van de technische ruimte gemeten en aan het eind van de twee aftakkingen in het cluster. Innoforte blijkt hiermee niet goed op de hoogte te zijn van de lay-out van de distributie systemen naar de woningen.
10. De twee takken zijn gescheiden distributiesystemen, dus had in de nabijheid van de technische ruimte ook in de twee takken gemeten moeten worden.
11. **Er is in iedere bezochte woning één kortdurende meting uitgevoerd. Dit is een momentopname. Er kan hiermee geen uitspraak worden gedaan over de algehele kwaliteit van levering van warmte (en koude). Op basis van de momentopname kan alleen een uitspraak gedaan worden over de kwaliteit van levering op dat éne moment, dus bij x buitentemperatuur wordt y aanvoertemperatuur geleverd met z flow. Om een algehele uitspraak te kunnen doen over kwaliteit van de geleverde warmte en koude dient er in meer woningen gemeten te worden en dienen er veel meer meetpunten verzameld**

te worden (groter aantal meting per woning langs het gehele bereik van de buitentemperaturen (-10 graden tot +40 graden) voor zowel verwarming als koeling).

Wij vinden het een gemiste kans dat het onderzoek zo beperkt was. Deze kanttekening was ruim voor de start van het onderzoek bekend bij de gemeente Tiel en Innoforte, zie (o.a.) de e-mail van buurtbewoners aan de gemeente en Innoforte d.d. 14-10-2019.

#### Pagina 4:

#### Te controleren grootheden

12. Er wordt hier gesproken over de stooklijn. Volgens opgave van Eteck is de maximale afwijking +/- 5 graden. Eteck heeft eerder opgegeven dat de afwijking maximaal +/- 1 graad is, zie verslag van Innoforte van 18-10-2018 van een bespreking tussen buurtbewoners, Eteck en de Gemeente Tiel d.d. 13-07-2018. Grotere afwijkingen staan we niet (zonder meer) toe.

#### Omschrijving metingen

13. Zoals als eerder al opgemerkt zijn we van mening dat er hooguit een steekproef is uitgevoerd. Verder zijn we van mening dat deze niet representatief is, o.a. vanwege het zeer beperkt aantal woningen wat gemeten is en het ontbreken van metingen aan het begin van iedere distributietak. Waar precies gemeten, welke woningen?
14. Er staat hier dat de maximale flow "gesimuleerd" is. Dit is een foutieve omschrijving. De maximale flow is opgewekt door alle thermostaten in de woning op maximaal te zetten.
15. Er staat "Op deze wijze trachten wij inzicht te krijgen...". Dit vinden we een zwakke manier van omschrijven. Je meet iets wel of niet. Is er wel goed gemeten?
16. Verder lezende worden direct allerlei argumenten aangedragen waarom een maximale flow niet wordt bereikt. Die horen helemaal niet thuis in deze paragraaf, aangezien deze enkel de metingen omschrijft.
17. **We hebben deze paragraaf vergeleken met de eerste versie van het rapport van 25-02-2020 (voordat Eteck het rapport gezien had) en hierin blijken "simuleren", "trachten" en alle argumenten waarom de maximale flow mogelijk niet kon worden bereikt, niet te zijn opgeschreven. De definitieve versie van het rapport bevat overduidelijk aanpassingen die door Eteck zijn ingegeven en het is Innoforte zeer kwalijk te nemen dat ze zich hebben laten verleiden om deze aanpassingen in het rapport door te voeren. Het is daarmee geen onafhankelijk onderzoek meer. De aanpassingen verwoorden een mening van Eteck, bewoners zijn echter niet naar hun mening gevraagd. Wij vinden dat, in het belang van de bewoners, het concept rapport van Innoforte eerst met de bewoners besproken had moeten worden.**
18. Er worden (door Eteck) een aantal argumenten aangedragen waarom de maximale flow niet kan worden bereikt. Hierbij wordt veel nadruk op de binneninstallatie in de woning gelegd. M.a.w. alsof dit de "schuld" van de

woningeigenaar zou zijn. Dit komt niet objectief over. In een objectief onderzoek behoort de gehele keten van kelder tot woning beschouwd te zijn. Zo zegt Innoforte bijvoorbeeld niets over de distributie leidingen die buiten liggen, daar zou ook een obstructie in kunnen zitten waardoor de flow belemmerd wordt.

19. De gebruikte term "binneninstallatie" is onjuist. Ten aanzien van de woning dient er onderscheid te worden gemaakt in "afleverset" en de (verwarming)verwarmingsinstallatie. De afleverset valt onder de verantwoordelijkheid van Eteck. De regelaar die in deze paragraaf genoemd wordt, is onderdeel van de afleverset, dus verantwoordelijkheid Eteck.  
**Er wordt hier gesuggereerd dat bewoners in sommige gevallen zelf de inregelafsluiter hebben gewijzigd. Dit is een subjectieve opmerking. Incidenteel zou dit gebeurd kunnen zijn, maar gezien de beperkte steekproef die is uitgevoerd kan er geen uitspraak gedaan worden over het totaal aantal gevallen dat bewoners de regelaar zelf hebben gewijzigd. Verder zijn er allerlei andere partijen die deze afsluiter kunnen hebben versteld: de aannemer, de installateur van Eco-maat, de diverse onderhoudspartijen die Eteck heeft ingeschakeld (van Thiel Optimaal, van Tintelen, Engie en Kropman). De opmerking vinden we hier dus ongepast en hier is wederom duidelijk dat er aanpassingen in het rapport zijn doorgevoerd die door Eteck zijn ingegeven.** Tevens moet hier opgemerkt worden dat Eteck in 2015 Eteck op kosten van Passewaaij 7 CV bij alle woningen de binneninstallatie gecontroleerd en ingeregeld heeft, hier zijn toen niet of nauwelijks mogelijke verbeteringen geconstateerd.
20. We onderschrijven dat flow kan worden beperkt door belemmeringen in de vloerverwarmingsinstallatie. Echter weten we uit eigen bezoeken aan woningen in de wijk dat dit zelden het geval is. Wij schatten in dat in zeker 95% van de woningen de vloerverwarmingsinstallatie in orde is.

## **Pagina 6**

21. De clusternummering is niet conform de realiteit, er wordt gesproken over cluster 20 en 20a, in werkelijkheid heten de clusters 20-O en 20-W. Welke is nu welke?
22. Fouten in de grafieken: 1 woning in cluster 12 zou maar een flow van 500 l/h mogen krijgen terwijl dit een grondgebonden woning betreft.
23. Waarom mag 1 appartement in cluster 16 meer flow krijgen als de rest?

## **Pagina 9**

24. Hier zijn "opmerkingen achteraf" toegevoegd. Dit zijn voor een groot deel herhalingen van de laatste alinea van paragraaf 2.1 en zaken die door Eteck zijn ingegeven. Opmerkingen van Eteck hadden o.i. in een separaat document behoren te staan, of eventueel in een duidelijk gescheiden deel van het hoofdrapport, in bijv. een bijlage. Alleen dan blijft het onafhankelijk karakter van de inhoud van het hoofdrapport zoals de waarnemingen en conclusies behouden. Hier heeft Innoforte zich duidelijk opnieuw laten verleiden om aanpassingen te doen die zijn ingegeven door Eteck.

25. "Daarnaast geeft Eteck aan dat mogelijk ook de regelventielen van Eteck verkeerd ingesteld staan in de clusters. Eteck onderzoekt de mogelijkheden om deze regelventielen te vervangen door een ander type dat niet door bewoners zelf is in te stellen." Dit is niet door Innoforte vastgesteld en ook niet objectief en hoort derhalve niet in dit rapport thuis.

## Pagina 10

### Beoordeling stooklijn warmte en capaciteit

26. Voor zover wij de onderzoeksvragen interpreteren is de beoordeling van de stooklijn daar geen onderdeel van.
27. **Er wordt hier gesproken over de stooklijn. De stooklijn is een onderdeel van de kwaliteitsniveaus die conform de Warmtewet art. 3 lid 1a overeengekomen behoren te zijn tussen de afnemer en leverancier.**  
**We willen benadrukken dat Eteck geen kwaliteitsniveaus met de buurtbewoners heeft afgesproken en hiermee niet aan de wet voldoet. (In de originele overeenkomst die bewoners in 2015 hebben getekend, zijn de kwaliteitsniveaus niet gedefinieerd.) Wij betreuren het dat dit niet in het onderzoek is meegenomen terwijl Innoforte hier wel van op de hoogte is (zie mail van Innoforte aan buurtbewoners d.d. vrijdag 6 december 2019 welke in cc aan de Gemeente Tiel is gestuurd).**
28. **Er wordt verwezen naar de overeenkomst van Eco-maat. Deze is bij de overname van de collectieve installaties in buurt 7 in 2015 komen te vervallen en kan niet als formele referentie worden gebruikt.**
29. Aan het eind van de paragraaf stelt Innoforte dat de stooklijn van Eteck voldoet. Deze uitspraak wordt gedaan op basis van het doorrekenen van de warmtebehoefte van 1 woningtype in buurt 7 uit een vergunningsaanvraag uit 2010. De stelling geldt dus alleen voor dit woningtype. Uiteindelijk zijn voor buurt 7 **tientallen** typen woningen gebouwd. Om te bepalen of de stooklijn voldoet voor alle woningtypen is dus veel meer onderzoek nodig.
30. **Het is het kader van het uitgevoerde onderzoek niet aan Innoforte om te bepalen of de stooklijn voldoet. De stooklijn is immers een afspraak tussen de leverancier en de afnemer en enkel de afnemer bepaalt of een stooklijn wel/niet voldoet. De stellingname had dus eerst met bewoners besproken moeten worden voordat het onderzoeksrapport naar Eteck werd verstuurd. Het is nu voor bewoners moeilijker geworden om eventueel aanpassingen in de stooklijn door Eteck gerealiseerd te krijgen omdat Eteck zich zal verschuilen achter de uitspraak van Innoforte.**

## Pagina 11

### 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> alinea

31. In de opbouw van het benodigde warmtevermogen is geen rekening gehouden met het warmtevermogen dat benodigd is voor het opwarmen van warm tapwater door de warmtepompboiler in de woning. De warmtepomp onttrekt immers warmte uit de woning om warm tapwater op te wekken.
32. Er is hier niet vermeld dat de 2,6kWth de opwarmtoeslag is. De opwarmtoeslag geldt volgens de normering voor opwarming na de toepassing

van nachtverlaging. Nachtverlaging wordt echter voor de woningen in buurt 7 niet aanbevolen zoals ook in de handleiding van de verwarming in de woningen is vermeld. De opwarmtoeslag is derhalve niet van toepassing.

### **Waterkwaliteit**

33. Het is overduidelijk dat bepaalde aanpassingen in het rapport door Eteck zijn ingegeven zoals de tekst over mogelijke belemmering in de binneninstallatie die de flow kunnen verminderen. **Er is echter niet vermeld dat belemmeringen kunnen ontstaan door vervuiling van het inwendige van appendages en de slangen van de vloerverwarming t.g.v. vuil water. De vloerverwarming in een cluster vormt één circuit (centrale kelder-distributienet-verwarming woning). Wij en innoforte weten dat in het verleden dit circuit door Eteck met bronwater en kraanwater is bijgevuld. Hiermee kunnen vervuilingen meekomen die zich kunnen afzetten op het inwendige van de vloerverwarmingsonderdelen in de woning en dus mede de oorzaak kunnen zijn van eventuele belemmering van de flow. We vinden het jammer dat dit niet in het rapport is opgenomen.**

### **Bevindingen ten aanzien van veiligheid van de kelderbakken**

#### **Pagina 12**

34. Het volgende wordt gesteld: "De kelderbakken zien er in het algemeen veilig uit. De meeste hoeken zijn afgerond en leiden zo niet tot verwondingen voor zowel de onderhoudsmedewerkers als ook voor spelende kinderen." In de tabel met bevindingen worden (echter) scherpe delen vermeld, dit onderbouwt de conclusie dus niet en deze is ook onjuist. Er zijn gevallen van verwondingen van spelende kinderen bekend. Uiteraard kun je zeggen dat kinderen niet op de kelderbakken of niet in de directe omgeving van de kelderbakken mogen spelen maar dat gebeurt toch. Wij pleiten daarom voor een goede afzetting van de kelderbakken. Overigens vinden wij dat er in openbare ruimte op makkelijk toegankelijke plaatsen per definitie geen scherpe delen aanwezig mogen zijn.

#### **Pagina 14**

35. Doorlooptijden van vragen en klachten kan Eteck niet laten zien.  
36. T.a.v. doorlooptijd vragen en klachten van afnemers.  
- Terugbelverzoek: ervaring van bewoners is dat er zelden wordt teruggebeld;  
- De warmtewet (artikel 12 lid 2) vereist dat correspondentie binnen 10 werkdagen (of 5 binnen werkdagen indien niet binnen 10 werkdagen een oplossing geboden kan worden) wordt afgehandeld. Dit is niet in de audit door Innoforte meegenomen.

#### **Pagina 15**

37. Eteck kan niet monitoren of en binnen welke termijn de storingen zijn afgehandeld en kan ook niet ingrijpen in het proces als de afhandeling te lang duurt. Er ontbreken twee belangrijke schakels van de Deming cyclus, namelijk "check" en "act". Eteck kan zo haar eigen proces niet borgen en verbeteren.

38. Einde van de pagina: "De warmtewet eist jaarlijkse publicatie van de storingsen. Eteck geeft deze weer op haar website". Blijkbaar heeft Innoforte de publicatie niet beoordeeld. Uit eigen onderzoek concluderen wij dat deze niet voldoet aan de vereisten die de ACM hieraan stelt.
39. Laatste zin: "Eteck lijkt echter mogelijk niet te voldoen aan de volgende wettelijke eis (zie bijlage 4): De vergunning van ACM vereist een terugkoppeling van de storingsen naar de afnemer."  
Het is niet expliciet gemaakt waar dit op gebaseerd is. Tevens is door het gebruiken van de termen "lijkt" en "mogelijk" de conclusie niet sterk. **Naar onze mening had dit expliciet Innoforte onderzocht moeten worden, aangezien bewoners dit aspect juist zo belangrijk vinden.**
40. In het eerste rapport van 25-02-2020 staat: "Eteck geeft tijdens de audit te kennen geen beloften over verbeteringen aan te gaan." Deze belangrijke conclusie is op last van Eteck eruit gehaald! Mocht Eteck bij nader inzien toch open te staan voor verbetering dan had dit in het rapport toegevoegd moeten worden in plaats van deze opmerking te verwijderen.

## **Pagina 16**

41. "zo spoedig mogelijk". Innoforte heeft blijkbaar niet onderzocht wat dit concreet betekent.
42. "Die zijn op een correcte wijze vastgelegd". Dat is niet relevant. Relevant is of de vraag/klacht binnen een redelijke termijn naar tevredenheid van de klant is opgelost en dat dit ook aantoonbaar door de klant is bevestigd.
43. "Enkele klachten". Dat zegt weinig. Innoforte is blijkbaar niet nagegaan hoeveel klachten er geregistreerd zijn voor buurt 7 en hoe zich dit verhoudt tot het totaal aantal klachten.

## **Hoofdstuk 3**

44. "De meeste hoeken zijn afgerond", dus niet allemaal!
45. Hoofdstuk 3 vermeld een aantal conclusies, aanbevelingen ontbreken.  
Er ontbreken twee ontbreekt een belangrijke conclusies:
  - Er is geen overeenkomst over de kwaliteitsniveaus tussen Eteck en hun afnemers op Passewaaij buurt 7, hierdoor voldoet Eteck niet aan de Warmtewet art. 3 lid 1a.
  - "Eteck lijkt echter mogelijk niet te voldoen aan de volgende wettelijke eis (zie bijlage 4): De vergunning van ACM vereist een terugkoppeling van de storingsen naar de afnemer".
46. Ten aanzien van de flow wordt in de conclusie nogmaals herhaald dat er mogelijk een link te leggen is naar een te hoge weerstand in de binneninstallatie. Dit is niet voldoende genuanceerd en subjectief. Innoforte heeft dit niet onderzocht en kan hier derhalve ook geen conclusie hierover trekken. De te hoge weerstand kan in op diverse plekken in de keten voorkomen, zoals in de kelder, de distributieleiding, de afleverset in de woning etc. die allemaal verantwoordelijkheid zijn van Eteck en als laatste de vloerverwarmingsinstallatie in de woning.

## **Einde opmerkingen**