

Gemeente Bodegraven
T.a.v. de Burgemeester en wethouder van Bodegraven-Reeuwijk,
Raadhuisplein 1,
2411 BD, Bodegraven
Nederland

Betreft : Reactie op uw brief d.d. 27-05-2020
Datum : 2 juni 2020
Referentie : Z/19/078566 / DOC-20143380

Geachte heren C. Van der Kamp en J.G. De Jager,

Wij hebben uw brief van 27-05 in goede orde ontvangen. Uiteraard is het nooit prettig om te lezen dat onze klanten niet tevreden zijn, maar we zien ook dat er goede mogelijkheden zijn om op een aantal onderwerpen op de zeer korte termijn een oplossing te bieden, dan wel op de midden lange termijn een goede verbetering te realiseren.

3 belangrijkste aandachtsgebieden

We constateren dat de zorgen van onze klanten zich centreren rondom de 3 hoofdthema's uit de enquête, zoals samengevat in uw brief.

1. Tapwater.

Door enkele kleine defecten in het centrale systeem is er begin 2020 op bepaalde momenten verminderde levering van warm tapwater geweest. Deze defecten hebben wij grotendeels direct weten op te lossen. Momenteel moet nog één onderdeel vervangen worden, de warmtewisselaar (TSA), welke de stabiliteit van de levering 100% zal herstellen. Hierdoor is de levering van warm tapwater weer geborgd.

Voor de helderheid bevestigen wij dat er nooit sprake is geweest van een leveringsonderbreking zoals bedoeld in de warmtewet, maar hoogstens schommelingen in de temperatuur. Uiteraard vinden wij dit heel vervelend voor onze klanten, maar met de genomen herstelmaatregelen zullen dergelijke schommelingen niet meer moeten voorkomen.

2. Betaalbaarheid

Naast leveringszekerheid en duurzaamheid is betaalbaarheid het derde onderwerp voor een acceptabel gasloos systeem. Bij het aangaan van de overeenkomst tussen de gemeente, de bewoners en Nuon (de voorganger van Eteck) zijn afspraken gemaakt omtrent de te rekenen tarieven. Hierbij is het van belang dat deze tarieven zich verhouden tot de door de Autoriteit Consument & Markt vastgestelde tarieven. Hierbij wordt tot op de dag van vandaag een koppeling gemaakt met gas door het NietMeerDanAnders beginsel. Dat de bewoners dit anders zouden willen zijn begrijpen wij uiteraard, maar hierbij volgen wij de gemaakte afspraken in het verleden. Dit zijn ook de afspraken waarop Eteck in 2017 het project heeft overgenomen. Voor de goede orde merken we op dat de tarieven die worden

gehanteerd in Weideveld ruim onder de maximum tarieven van de ACM blijft. De variabele tarieven per GJ verbruik liggen ca 19% onder ACM maximum tarief, en de tarieven voor vastrecht liggen ca 4% onder het ACM maximum tarief.

3. Stookkosten lijken te hoog

De tariefstructuur gaat uit van een vastrecht, aflever set, meettarief en variabel deel. De uiteindelijke jaarrekening hangt af van het verbruik. Daarmee zijn de stookkosten afhankelijk van bewonersgedrag. Dit laatste wordt weer bepaald door de wijze waarop de binnen installatie functioneert. Mits de binnen installatie goed functioneert en onderhouden wordt zal de flow geborgd zijn. Wij begrijpen dat hier problemen door kunnen ontstaan en de laatste 2 jaar hebben wij diverse bewoners reeds gewezen op een hoog verbruik met de opmerking dat dit wellicht kan komen door een minder goed functionerend binnen systeem.

Op verzoek van de gemeente en in overleg met Merosch hebben wij de afgelopen maanden gekeken een mogelijke oplossing voor dit probleem. Ondanks dat Eteck geen partij is voor niet functionerende kleppen in de binnen installatie zal Eteck in het eerst volgende groot onderhoud aan de afleverset het plaatsen van keerkleppen meenemen. Dit is iets dat Eteck contractueel niet verplicht is om te doen, maar gelet op de behoefte van onze klanten zijn wij bereid om dit te doen.

Afspraken uit de exploitatie overeenkomst

Als onderdeel van de overname van het project Weideveld in 2017 zijn wij partij geworden bij de overeenkomst tussen de gemeente en Nuon van 30-08-2007. Tot op heden hebben wij met de gemeente met name gesproken over het bieden van inzicht, het zoeken naar een oplossing voor de binneninstallatie en het vergroten van onze bereikbaarheid. De komende periode gaan wij graag met de gemeente verder in gesprek over een aantal afspraken om te zien hoe wij met behulp van passende rapportages meer inzicht kunnen bieden over de duurzaamheid en de betaalbaarheid van het systeem.

Hieronder een reactie per punt;

3.3.5 Energieverliezen; Eteck zorgt ervoor dat de onderdelen van de WKO installatie op conditieniveau drie gehouden worden waardoor de energieverliezen in de infrastructuur geborgd zijn. De leidingen zijn goed geïsoleerd en indien dit niet meer het geval is, valt dit onder de verplichting van de leverancier om te herstellen.

4.3.6 Eteck hanteert tarieven conform de warmtewet die uitgaat van het "Niet Meer dan Anders Principe", zoals vermeld in artikel 4.3.5. Op de maximum tarieven van de warmtewet hanteert Eteck een prijs die bij gemiddeld verbruik in de woningen in de wijk Weideveld waarbij het vastrecht ca 4% onder ACM tarief ligt, en het variabele deel voor levering van warmte per GJ ca 19% lager ligt dan het ACM tarief. Bij gemiddeld verbruik in de wijk Weideveld komt een bewoner daarmee ca 10% lager uit in kosten voor energie vergeleken met een situatie waarbij het maximum ACM tarief was gerekend voor vastrecht en variabele kosten.

4.3.9 het huidige kostenkader zijn de maximale tarieven van de ACM, hier blijft Eteck ruim onder, 4% voor vastrecht, 19% voor het variabele deel.

5.3.1 Wij kunnen de rapportage aangaande storingen aanleveren, graag komen wij in overleg over de opzet en frequentie van de aan te leveren rapportage.

Datum:

2 juni 2020

2/5

Referentie:

Z/19/078566 / DOC-20143380

6.2.1 Wij kunnen deze milieurapportage aanleveren, graag komen wij in overleg over de opzet en frequentie van de aan te leveren rapportage. Wij zijn er van overtuigd dat de WKO de gestelde milieuprestatie haalt binnen de grenzen van de afgegeven vergunningen.

Informatie en onderhoud binneninstallatie

Wij begrijpen dat de bewoners behoefte hebben aan meer informatie. Uiteraard willen wij daar graag aan meewerken zolang wij over dergelijke informatie beschikkingen.

1. Bewoners geven aan niet te beschikken over een heldere gebruikshandleiding van hun aansluiting op warmte en koude

Het is vervelend om te zien dat er bewoners zijn die onvoldoende informatie hebben. Hiervoor hebben wij onze MijnEteck omgeving opengesteld voor de bewoners om de informatie op te zoeken, daarnaast kunnen bewoners altijd vragen stellen via onze afdeling customer care.

Uitleg over de binnen installatie is voor onze medewerkers lastig om te geven omdat wij deze installatie niet hebben aangelegd en ook niet beheren. Hiervoor heeft NUON destijds een informatiekaart gemaakt die bij elke afleverset aanwezig is. Mocht er onduidelijkheid blijven bestaan dan kunnen wij de bewoners assisteren door na te gaan of wij de juiste informatie kunnen verstrekken. We vragen hier dan ook expliciet te maken welke informatie mist, zodat we hierin kunnen faciliteren.

2. Er moet worden voorzien in uitleg over onderhoud aan de binnen installatie

Wij willen graag ondersteunen in de informatievoorziening over het onderhoud aan de installaties. Dit hebben we vorig jaar tijdens de bewonersavond reeds aangehaald waar we concrete suggesties hebben gedaan voor drie installateurs waar bewoners met vragen terecht kunnen.

Eteck wilt een rol spelen in het inzichtelijk maken van het benodigd onderhoud, maar wil expliciet niet de verantwoordelijkheid nemen voor de uitvoering van onderhoud aan de installaties van de bewoners. Wij adviseren hiervoor om een meerjarige onderhoudsbegroting (MJOB) te laten opstellen door een adviseur, zoals Merosch, waarbij het eventueel een goede optie is de oorspronkelijke bouwer van de huizen te vragen om toelichting te geven op de plannen die toen gemaakt waren omtrent het hebben van een "onderhoudsvrije" installatie. Een partij als Merosch kan aangeven welke onderdelen conform geldende normen onderhevig zijn aan onderhoud en of vervanging.

In lijn met onze actie vorig jaar tijdens een bewonersavond staan we open opnieuw in overleg te komen met de bewoners, binnen de grenzen van het mogelijke beperkingen ivm de RIVM richtlijnen, om bewoners in staat te stellen met een specialist hun binneninstallatie te laten inspecteren en mogelijke oplossingsrichtingen duidelijk te krijgen.

3. Reparatie keerkleppen

Gezamenlijk hebben wij gesproken over het repareren van twee keerkleppen in de binneninstallatie van de bewoners om het specifieke probleem van 'hoog verbruik' op te lossen. Wij willen benadrukken dat dit noch de verantwoordelijkheid van de gemeente noch Eteck is. Desondanks onderkennen we de noodzaak van deze reparaties, en hebben we plannen uitgewerkt met een installatiebedrijf om dit op korte termijn uit te laten voeren. Eteck heeft de uitvoering van reguliere onderhoudswerkzaamheden weten te koppelen aan de actie van de keerkleppen

Datum: 2 juni 2020

3/5

Referentie: Z/19/078566 / DOC-20143380

waardoor er een gunstigere prijsstelling is gekomen voor de vervanging van de tweewegkleppen. Wij accepteren het voorstel van de gemeente om dit voor een aandeel van 50% voor beide uit te voeren. [wat staat hier, betalen Eteck/Gemeente 50% en de bewoners 50%, of betalen Eteck en de gemeente ieder 50%?]

Concrete stappen en planning onderhoudswerkzaamheden

De voorbereiding van de onderhoudswerkzaamheden is in volle gang. Wij hebben afspraken gemaakt met een installateur (Francken en Vermeij) zodat zij de uitvoering kunnen gaan coördineren en een planning kunnen maken met iedere bewoner.

Hieronder is de concept planning te zien van de werkzaamheden. De definitieve montage planning is afhankelijk van de afspraken tussen Francken en Vermeij en de individuele bewoners, waarbij rekening wordt gehouden met ieders mogelijkheid om de werkzaamheden in hun woning uit te laten voeren.

Planning OH werkzaamheden Weideveld

week	Juni				Juli					Augustus				September				
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
<i>Tapwater werkzaamheden</i>																		
Controleren leidingtracé tapwater			x	x	x													
Analyse retourtemperatuur tapwaterstrangen						x	x	x										
<i>Rapportages aanleveren aan gemeente</i>																		
Rapportage storingsmeldingen en onderbrekingen								x	x	x								
Rapportage milieu-prestaties								x	x	x								
<i>Onderhoud afleversets</i>																		
Voorbereiding werkzaamheden	x																	
Bestellen energiemeters		x	x	x														
Plannen uitvoering door installateur			x	x	x													
<i>Proefwoning</i>																		
Plannen proefwoning	x																	
Uitvoeren proefwoning			x															
<i>Uitvoering</i>																		
Woning 1 t/m 10							x											
Woning 11 t/m 20							x											
Woning 21 t/m 30								x										
Woning 31 t/m 40									x									
Woning 41 t/m 50										x								
Woning 51 t/m 60											x							
Woning 61 t/m 70												x						
Woning 71 t/m 80													x					
Woning 81 t/m 90														x				
Woning 91 t/m 100															x			
Woning 101 t/m 110																x		
Woning 111 t/m 120																	x	
Woning 121 t/m 130																		x
Woning 131 t/m 140																		
Woning 141 t/m 143																		
Uitloop																		
Uitloop																		

* planning afhankelijk van de dagelijkse bezetting van de installateur

Datum:

2 juni 2020

4/5

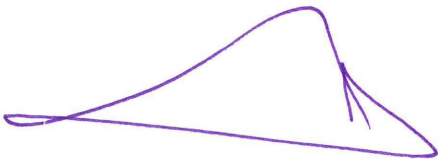
Referentie:

Z/19/078566 / DOC-20143380

Tenslotte merken we op dat het ons betreurt te moeten lezen dat er juridische stappen worden overwogen door de gemeente. In de afgelopen tijd hebben we concrete acties ondernomen om de installaties te verbeteren en zijn er nog steeds acties gaande. Onze installatie voorziet de wijk, zoals aangetoond in het rapport van Merosch, van duurzame levering van warmte, koeling en tapwater. Daarnaast zijn we al geruime tijd op constructieve wijze in gesprek met de bewoners van de wijk en de gemeente over de stand van zaken en mogelijke verbeteringen en hebben we bereidheid getoond om nader te komen, waarbij we ook meedenken en meewerken aan oplossingen voor zaken die niet binnen de verantwoordelijkheid van Eteck liggen. Een juridische procedure lost de problemen niet op en brengt de partijen niet dicht bij elkaar, dat zou alleen anders zijn als er helemaal geen inspanningen zouden worden getoond door Eteck en/of de gemeente en partijen niet op een constructieve wijze zouden samenwerken.

Met dit schrijven trachten wij nogmaals zorgvuldig in te gaan op de zorgen van de bewoners en daarmee de gemeente en trachten wij te laten zien dat wij er het volste vertrouwen in hebben dat wij de problemen volledig kunnen oplossen. Graag blijven wij dan in contact over de verdere invulling van eerder genoemde punten.

Met vriendelijke groet,



Rard Rijcken
Directie Eteck

Datum:

2 juni 2020

5/5

Referentie:

Z/19/078566 / DOC-20143380

1

