



Aan: De leden van de gemeenteraad van Amsterdam
Datum: 7 september 2022
Portefeuille(s): Energietransitie
Portefeuillehouder(s): Zita Pels
Behandeld door: Directie Ruimte en Duurzaamheid, Bestuurszaken.RD@amsterdam.nl
Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Koyuncu inzake het WKO-systeem en Eteck's slechte service

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 28 maart 2022 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van het lid Koyuncu inzake het WKO-systeem en Eteck's slechte service. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan. Daarbij bied ik u allereerst mijn excuus aan voor de late beantwoording van uw vragen.

Toelichting door vragensteller

De gemeente Amsterdam heeft in 2017 een aanbesteding gedaan voor een duurzaam collectief WKO-systeem (warmte-koudeopslag) op het Centrumeiland. De aanbesteding is gewonnen door Eteck. De eerste bewoners wonen nu een korte tijd op het Centrumeiland en opvallend is dat een deel van de bewoners bewust niet kiest voor het door Eteck geleverde systeem maar liever een eigen voorziening treft. De voornaamste redenen blijken de zeer slechte service die Eteck levert, de zogeheten 'woeker'-tarieven die Eteck hanteert door onder andere haar tarieven te koppelen aan de gasprijs en daarbij nog de afnameplicht voor een duur van 30 jaar heeft. De slechte service blijkt onder andere uit de recensies op Google (1,5 op 5).

De gemeente maakt door middel van informatiemomenten, bouwcafés en mails actief reclame voor Eteck bij toekomstige bewoners.

Gezien het vorenstaande heeft het lid Koyuncu op grond van artikel 84 van het Reglement van orde gemeenteraad en raadscommissies Amsterdam de volgende schriftelijke vragen aan het college gesteld:

Het college beantwoordt de gestelde vragen als volgt.

1. Is het college op de hoogte van de klachten over de dienstverlening van Eteck? Zo ja, heeft het college zicht op de hoeveelheid klachten? En hoeveel klachten komen van andere locaties?

Antwoord

Het college is op de hoogte van een 10-tal klachten van bewoners op Centrumeiland. Eteck heeft overleg met deze bewoners, hier komen de klachten ter sprake. De klachten gaan over de werking van het systeem en de hoogte van de tarieven. Voor zover de klachten betrekking hebben op de werking van het systeem werkt Eteck in samenspraak met de betreffende bewoners aan een oplossing. Eteck houdt de gemeente op de hoogte van deze gesprekken.

Ten aanzien van klachten die betrekking hebben op het tarief, constateert het college dat de tarieven van Eteck vallen binnen de afspraken uit de concessieovereenkomst en het wettelijk maximum. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) controleert of warmtebedrijven zich aan de wet houden. De ACM grijpt in als warmtetarieven te hoog zijn en als warmtebedrijven een hoger rendement maken dan toegestaan.

Het college vindt betaalbaarheid van warmte uitermate belangrijk voor het draagvlak van de energietransitie (zie ook beantwoording schriftelijke vragen 13.22 van het lid Heinhuis en voormalig lid Flentge inzake het loslaten van de koppeling tussen de gas- en warmteprijs, dd 23 augustus 2022). Het college dringt er bij het rijk dan ook op aan om zo snel mogelijk de warmtetarieven los te koppelen van de gasprijs en heeft hierover samen met G4 en G40 gemeenten een brief gestuurd op 13 juni 2022.

Van andere locaties zijn geen klachten bekend over Eteck. De enige andere locatie waar de gemeente een aanbesteding voor een collectief WKO-systeem heeft afgerond, betreft het WAD-kwartier. In het WAD-kwartier is niet Eteck maar Eneco de exploitant. De stedenbouwkundige ontwikkeling van het WAD-kwartier is echter nog in de beginfase, waardoor er nog geen tarieven bekend zijn.

2. Hoe belangrijk vindt het college een goede service bij dit soort aanbestedingen? Waar blijkt dat uit? En hoe wordt dit gemonitord waar Eteck in Amsterdam actief is? Welke criteria met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en klantvriendelijkheid zijn gesteld bij deze aanbesteding en hoe verschilt dat met andere soortgelijke aanbestedingen?

Antwoord

Het college vindt een goede service belangrijk. Daarom zijn ook de betrouwbaarheid van het systeem en de kwaliteit van de dienstverlening in de aanbesteding opgenomen als gunningscriteria. Daarnaast zijn geschiktheidseisen als randvoorwaarden gesteld. In de aanbestedingsdocumentatie zijn uitsluitingscriteria en geschiktheidseisen opgenomen over:

- Integriteit;
- financieel en economische draagkracht;
- technische bekwaamheid; kwaliteitsborging, waaronder een verplichte ISO 9001 certificering (kwaliteitsmanagement);
- technische bekwaamheid; kerncompetenties (aantonen ervaring, zorgdragen voor klantservice en storingsafhandeling).

Alle aangeleverde documentatie van de inschrijvende partijen zijn beoordeeld op basis van de bovenstaande eisen. Bij de aanbestedingen voor WAD-kwartier en Strandeiland zijn vergelijkbare criteria en randvoorwaarde opgenomen. In de concessieovereenkomst Centrumeiland hebben partijen een kwalitatief voorstel gedaan voor de klantenservice. In de concessie Centrumeiland ligt de verantwoordelijkheid voor de klantenservice bij Eteck en is in overleg gaan met bewoners een belangrijk element.

Monitoring van de concessieafspraken vindt plaats in een periodiek overleg (elk kwartaal) tussen de gemeente en Eteck. Binnengekomen klachten van bewoners over Eteck worden daarbij besproken.

3. Zijn er nog meer locaties in Amsterdam, behalve het Centrumeiland, waar Eteck actief is of binnenkort actief zal worden? Zo ja, waar en binnen welk tijdbestek?

Antwoord

De gemeente heeft alleen op het Centrumeiland een concessie aan Eteck verleend. Daarnaast is Eteck in opdracht van ontwikkelende partijen/eigenaren op andere plekken actief in Amsterdam onder andere in het Bajeskwartier, ontwikkeld door o.a. AM, en in het Business Park Amsterdam, ontwikkeld door SADC (Osdorp).

4. Hoe voorkomt het college dat Amsterdammers de dupe worden van falende dienstverlening door bedrijven die een aanbesteding hebben gewonnen? Worden er afspraken gemaakt over kwaliteit van de geleverde producten en diensten? Hoe wordt dat gemonitord en wat is de frequentie van de monitoring? Indien dit niet wordt gedaan, waarom niet?

Antwoord

Afspraken over betrouwbaarheid van het systeem en de kwaliteit van de dienstverlening zijn vastgelegd in de concessieovereenkomst. De gemeente houdt Eteck aan haar contractuele verplichtingen. Dit gebeurt onder andere in de kwartaalgesprekken (zie verder bij beantwoording vraag 2).

5. Heeft het college een mogelijkheid om op te treden bij benadeling van Amsterdammers door falende service? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Ja, het college kan nakoming afdwingen van de gesloten concessieovereenkomst indien de contractpartner in gebreken wordt gesteld. Tot op heden is er geen aanleiding om van deze mogelijkheid gebruik te maken, omdat er gewerkt wordt aan het oplossen van de problemen.

6. Kijkt het college bij aanbestedingen ook naar de reputatie van bedrijven die mogelijk in aanmerking komen? Zo ja, wat is in het geval bij Eteck daaruit gebleken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Het college neemt kwaliteit van dienstverlening mee in de aanbesteding. Zie beantwoording van vraag 2. Daaruit bleek dat Eteck voldeed aan de eisen en criteria en kon worden geselecteerd.

7. Is Eteck vooraf gescreend op geleverd werk en service elders? Zo ja, wat zijn de bevindingen hiervan en zijn de zeer slechte recensies niet opgevallen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat is hiermee gedaan?

Antwoord

Eteck is beoordeeld op de inschrijving, waarbij dienstverlening één van de criteria was. Internetrecensies zijn geen onderdeel van dit criterium omdat deze recensies niet representatief kunnen zijn. Zie ook de beantwoording van vraag 2, 6 en 13.

8. Wat is het percentage van de bewoners die op het Centrumeiland hebben gekozen voor Eteck?

Antwoord

Momenteel wonen er 85 huishoudens op Centrumeiland, waarvan 10 huishoudens niet zijn aangesloten op Eteck. We zien hierbij een verschil tussen de verschillende bouwvormen:

- Projectmatige ontwikkelingen en ontwikkelingen van woningcorporaties (hier geldt een aansluitplicht) sluiten voor 100% aan op het systeem van Eteck.
- Ook zelfbouwgroepen (hier geldt geen aansluitplicht) sluiten voor bijna 100% aan op het systeem van Eteck.
- Bij individuele en Samen in het Klein ontwikkelingen geldt geen aansluitplicht en kiest zo'n 50% van het aantal huishoudens voor een aansluiting bij Eteck.

Op basis van het geplande programma op Centrumeiland en bovenstaande ervaringen kan dit tot een eindsituatie leiden waarin circa 90% van de huishoudens voor een aansluiting bij Eteck zal kiezen.

9. Indien weinig bewoners willen aansluiten op het systeem van Eteck, heeft dat gevolgen voor de gemeente? Zo ja, welke? Wat zijn de investeringen aan de kant van de gemeente geweest voor het totstandkoming van het systeem? Graag een financiële overzicht bijvoegen.

Antwoord

Dat bouwers op het Centrumeiland kiezen voor een andere wettelijk toegestane warmteoplossing komt geheel ter risico van Eteck. Teneinde de hoogte van de door de ontwikkelaars en bewoners aan Eteck te betalen aansluitbijdrage te beperken, betaalt de gemeente aan Eteck een bijdrage van €3.257.000,- . Door staatsteunwetgeving kan deze bijdrage alleen voorzien in onrendabele top van het systeem.

10. Ontvangt Eteck subsidie van de gemeente, de provincie of het rijk voor het realiseren van een project in Amsterdam? Zo ja, hoeveel geld heeft de gemeente in totaal uitgegeven voor de realisatie van het systeem? Zo nee, heeft de gemeente hieraan op een andere manier meebetaald? Zo ja, waarom, hoe en hoeveel?

Antwoord

Voor de bijdrage van de gemeente zie de beantwoording van vraag 9. Het gebruik van andere subsidies dan van de gemeente door Eteck is niet uitgesloten in de concessieovereenkomst en daar heeft het college geen zicht op.

11. Bij informatieavonden maken ambtenaren intensief reclame voor het systeem van Eteck. Waarom doet de gemeente dat? En is de gemeente dan daardoor niet medeaansprakelijk voor de slechte service of op z'n minst aanspreekbaar daarop? Zo nee, waarom niet en waarom maakt de gemeente en haar ambtenaren dan zo uitgesproken reclame voor Eteck?

Antwoord

Toekomstige bewoners –zelfbouwers- worden geïnformeerd over alle relevante aspecten van ontwikkelen en bouwen op het Centrumeiland. In dit verband wordt ook voorlichting gegeven over de consequenties van al dan niet aansluiten op het collectieve systeem van Eteck, zodat toekomstige bouwers zelf een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Dit is naar mening van het college geen reclame. Er volgt uit deze voorlichting geen aansprakelijkheid voor de gemeente.

12. Worden voornoemde klachten en tekortkomingen geëvalueerd met Eteck? Zo ja, wat is de frequentie hiervan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Ja, zie antwoord op vraag 2. Het periodieke overleg vindt gemiddeld eens per kwartaal plaats.

13. Deelt het college de mening dat als blijkt dat de geboden service tekortschiet of als er teveel klachten zijn over een bepaalde leverancier, dat dergelijke bedrijven moeten worden geweerd van verdere aanbestedingen? Zo ja, hoe gaat het college hiervoor zorgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Zoals bij vraag 1 aangegeven vindt het college dienstverlening belangrijk en is het daarom onderdeel van de gunningscriteria en eisen bij de aanbestedingen voor warmtenetten. Als partijen niet voldoen aan die criteria, is de kans nihil dat deze partij wordt geselecteerd. Daaraan toevoegend, bestaat er naar het oordeel van het college geen grondslag om Eteck (of andere partijen) op voorhand categorisch te weren in andere aanbestedingsprocedures.

14. Vindt het college dat dergelijke tekortkomingen schade toebrengen aan het draagvlak voor nieuwe duurzame technieken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat het college het in dit specifieke geval van Eteck rechtzetten?

Antwoord

Innovatie is noodzakelijk in de overgang naar een steeds duurzamer energiesysteem en warmtevoorziening en ook de gemeenteraad zelf stuurt op de toepassing van nieuwe technieken bijvoorbeeld door de toepassing van laagtemperatuur warmtesystemen in de nieuwbouw. Daarbij kan het voorkomen dat – ondanks zorgvuldig onderzoek en strenge criteria bij aanbestedingen – opstartproblemen voorkomen. Dit is niet wenselijk en draagt niet bij aan het draagvlak, maar soms niet te voorkomen. Van belang is dat warmtebedrijven dan snel en goed klachten oplossen, om onnodige afbreuk van draagvlak te voorkomen. Eteck werkt in samenspraak met betreffende bewoners aan een oplossing en houdt de gemeente daarvan op de hoogte.

15. Waarom is de gemeente in zee gegaan met Eteck, ondanks dat dit bedrijf al jaren schrikbarend slechte recensies krijgt op het internet?

Antwoord

De aanbestedingsprocedure voor het energiesysteem op het Centru-meiland is begonnen in 2016. Eteck voldeed aan de gestelde geschiktheidseisen. Bij aanbesteding worden internetrecensies niet meegenomen. Internet recensies zijn subjectief en het is de vraag of deze een representatief beeld geven. Een partij wordt geselecteerd op basis van de in antwoord 2 genoemde uitsluitingscriteria en geschiktheidseisen en daar voldeed Eteck aan. Overigens zijn de meldingen op internet waar de vragensteller aan refereert terug te leiden tot een vijftal projecten in Nederland. Deze projecten heeft Eteck overgenomen en niet zelf gebouwd. De technische uitdagingen bleken voor Eteck groter dan bij de overname destijds werd ingeschat.

- 16.** Klanten ervaren enorm veel problemen door allerlei tekortkomingen van het bedrijf. Wat gaat de gemeente doen om de klachten van Amsterdammers te helpen oplossen indien die zich voordoen?

Antwoord

Het college ziet op dit moment geen aanleiding tot extra handelen, gezien de lopende zaken in behandeling zijn en Eteck zich inspant om deze problemen op te lossen (zie beantwoording vraag 1). Mochten nieuwe problemen zich voordoen, worden deze in eerste instantie op een vergelijkbare wijze afgehandeld en opgelost.

Tenslotte is het college in gesprek met het Rijk ten aanzien van de loskoppeling van de gasprijzen voor de wettelijke maximum warmtetarieven.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Zita Pels
Wethouder Energietransitie