

## WKO-Systeem

Met ongeveer 140 bewoners is men aangesloten op een WKO-systeem in Wijk Weideveld in Bodegraven. Dit geldt voor de eerste bouwvelden. De gemeente heeft met dit project kunnen voorzien in haar groene ambitie.

Helaas is vanwege de gebrekkige kaderstelling en het gebrek aan toezicht deze proef vanuit de gemeente niet echt geslaagd.

Het aanvankelijk beloofde zorgeloze en comfortabele klimaatsysteem blijkt in de praktijk tegen te vallen. Overigens dient te worden vermeld dat dit niet voor alle gebruikers geldt. Er zijn ook huizen waar het vrijwel probleemloos en dus naar behoren werkt.

In de eerste fase waren er problemen die door Era Contour en Giesberts & van der Graaf met veel moeite grotendeels zijn opgelost. Daarna bleef het een moeizaam proces om de ontstane problemen opgelost te krijgen. Dat is tot op de dag van vandaag dan ook nog steeds niet gelukt.

In 2015 is de installatie van de Nuon overgegaan naar Greenspread en zijn er allerlei acties ondernomen om tot verbetering te komen. Ondanks een aantal verbeteringen is nog lang niet alles opgelost.

In 2017 is de installatie door Greenspread verkocht aan Eteck.

Al met al zijn er nog steeds diverse problemen ten aanzien van de leveringszekerheid, betaalbaarheid en service. Allemaal punten waarin we volgens de warmtewet beschermd zouden moeten zijn.

Omdat de negatieve berichten aanhielden hebben we onder de bewoners een uitgebreide enquête gehouden, waaruit bleek dat de ontevredenheid nog vele malen groter was dan dat wij aanvankelijk hadden verwacht.

De resultaten tonen aan dat de wijk al jaren lang ontevreden is, maar dat de bewoners door de gedwongen winkelnering geen uitweg zien.

Belangrijk signaal is dat iedereen aangeeft over te stappen als er een individueel alternatief zou zijn!

Ook bij andere projecten van Eteck zien we vergelijkbare oorzaken van een slecht draaiende WKO:

- Installatie is niet goed ingeregeld
- Teveel betrokken partijen
- Tegengestelde belangen van betrokken partijen
- Geen monitoring
- Eindgebruiker staat buitenspel bij realisatie en exploitatie

Vanuit de wijk zijn we daarom met een aantal vrijwilligers begonnen om de technische problemen te adresseren. Eerste punt was bij wie, want het grootste probleem blijft dat partijen naar elkaar wijzen.

Samen met betrokken bewoners zoals Arjan van Beijnum, Rina Hampel, Johan Smit, (allen bewoners) en de voorzitter van Wijkteam Bodegraven-Zuid, Marcel Bosch zijn we bezig om dit te adresseren bij de diverse partijen.

Met Eteck en Era Contour zijn inmiddels gesprekken gevoerd en wordt geprobeerd een hanteerbaar protocol af te stemmen waarmee duidelijk wordt bij wie we moeten zijn bij technische problemen.

Eteck Assetmanagement is nu inmiddels begonnen om de technische problemen op te lossen en Eteck Klantzaken is, na lang aandringen, eindelijk begonnen om de problemen op het gebied van facturatie, jaarnota's, klachtafhandeling en bereikbaarheid op te lossen.

We zijn ook erg bezorgd over de verkoop van de installatie vanuit een gerenommeerde partij als de Nuon naar de kleine amateuristische en risicovolle partijen Greenspread en Eteck.

In dit proces komen we er namelijk meer en meer achter dat de financieringsconstructies nogal schimmig zijn en wijst alles erop dat ze met een minimale investering en een minimale dienstverlening een maximaal rendement willen behalen.

Eteck wil (moet) binnen 5 jaar groeien van 25.000 naar 100.000 aansluitingen en dan mogelijk cashen. Inmiddels is er al een buitenlandse investeerder ingestapt waarbij de afspraak is dat de huidige directie nog steeds verantwoordelijk is en blijft voor de operationele gang van zaken. De exploitatieduur van een WKO installatie is minimaal 30 jaar is en de echte problemen komen meestal pas later in de looptijd aan het licht.

- Alle projecten van Eteck zijn ondergebracht in veel verschillende BV's.

Dat zijn er nu al meer dan zeventig, waarbij deze WKO onder de Eteck Warmte Manhattan BV valt.

- Eteck geeft zelf aan dat de installatie niet aan de specifieke wettelijke regels op het gebied van legionella preventie hoeft te voldoen. Dit in tegenstelling tot wat er in de drinkwaterwet staat. Wij maken ons daar ernstig zorgen om.
- De stroom aan klachten is gigantisch en vanuit directie worden we afgepoeierd alsof we niets anders te doen hebben dan hun op de huid te zitten en bij uitnodigingen schuiven ze anderen naar voren om geen directe toezeggingen te hoeven doen.

Mondjesmaat worden de grootste problemen nu enigszins opgepakt, maar het blijft amateuristisch. De onbereikbaarheid, vertragingstechnieken en het afschuiven naar andere partijen zorgt ervoor dat bewoners afhaken. De frustratie bij vele gebruikers is groot.

Het beeld wat Eteck zelf schetst, is dat er geen storingen zijn en men geen klachten kent.

Een prachtig verhaal voor de investeerders. De praktijk leert echter dat men in bijna alle wijken waarin zo'n installatie aanwezig is veel ontevreden gebruikers zijn.

Het grote probleem is en blijft dat de bewoners door de gedwongen winkelnering niet over kunnen stappen naar een andere partij. Primair is de leverancier degene die moet leveren en de bewoners zijn slechts klant.

De gemeente Bodegraven-Reeuwijk vindt het tot nu toe een privaatrechtelijk probleem van een stel wijkbewoners.

De bewoners hebben echter niet zelf voor het warmtepompsysteem gekozen. Die keuze is dwingend opgelegd door de gemeente.

Alleen de demarcatie is al problematisch, want voor een zorgeloos klimaatsysteem moeten productie (WKO) en afgifte (woning) in balans zijn. Daarnaast kan nu iedere private partij zomaar eigenaar worden van de installatie, zonder dat daar enige criteria aan vast zitten. Uiteindelijk moet de overheid sowieso zorgen dat er een oplossing komt als de producent en/of leverancier in de problemen komt. De warmtewet voorziet hierin.

Nu we van het gas af gaan zal het aantal huizen, dat op andere manieren verwarmd zal gaan worden, explosief toenemen in de komende jaren. De gemeente ziet voor zichzelf een kader stellende rol door te faciliteren en beleid vast te stellen,

maar ook als aanjager van verduurzaming door te informeren en als samenwerkingspartner.

Dit is dus hèt moment voor raadsleden en wethouders om heel goed na te denken over de vraag of de kaders en toezicht toereikend zijn, en of het een goed beleid is om dit soort installaties te (laten) verkopen aan (dubieuze) private partijen.

Dus buiten de leerpunten om voor de invulling van de ambitie van toekomstige gasloze woningen, doen we bij dezen een beroep op u om niet te wachten tot het echt mis gaat maar adequaat en zorgvuldig naar deze problematiek te kijken.

Inmiddels hebben wij veel onderzoek gedaan en zijn we goed gedocumenteerd.

Wij zijn natuurlijk te allen tijden bereid om dit verder toe te lichten en eventuele oplossingen aan te dragen.

*Arjan van Beijnum*

*Rina Hampel*

*Johan Smit*

*Marcel Bosch*