

20
20

20 jaar WKO
impact report 2020

duurzame
warmte is voor
ons buitengewoon
gewoon



Eteck

duurzame energie van eigen bodem

Eteck

duurzame energie van eigen bodem

Juni 2021

Wij streven naar
maximale impact **op de**
verduurzaming van
de Nederlandse warmte-
en koudevraag.

Alles wat we doen staat in het teken van de transitie naar duurzame energie. Wij zijn gedreven om te gaan voor **maximale impact** door zoveel mogelijk woningen en gebouwen te voorzien van duurzame warmte en koeling.

Samen met opdrachtgevers & eindgebruikers gaan we voor 0!

Nul CO₂-uitstoot en nul
fossiele brandstoffen.



Hoe we dat doen?
Klik op de qr-code
en bekijk onze video.

Eteck heeft continu ingespeeld op veranderingen en levert nu een belangrijke bijdrage aan de warmtetransitie.

MET ECHTE FOCUS ÉN GEZONDE GROEI

Enorm trots ben ik op onze organisatie. We zijn nu **20 jaar bezig met duurzame warmte** en in die tijd volledig getransformeerd van een installerende aannemer tot full service dienstverlener binnen duurzame warmte. Vandaag de dag hebben we **65.000 aansluitingen gecontracteerd**. Daarmee begint de **100.000 in zicht te komen**. Dit aantal zal de komende jaren naast nieuwbouw verder toenemen door de groeiende vraag naar duurzame warmte in de bestaande bouw.

Bij Eteck streven we naar maximale impact op de verduurzaming van de Nederlandse warmte- en koudevraag. Om dat te bereiken ontwerpen, ontwikkelen en financieren we decentrale warmtesystemen die gebruik maken van lokale bronnen, waaronder warmte- en koudeopslag in de bodem (WKO). Vaak combineren we dat met warmte uit de lucht, restwarmte van bijvoorbeeld een supermarkt of een ziekenhuis óf warmte uit oppervlaktewater (aquathermie). Doordat we techniek-onafhankelijk zijn, zoeken wij te allen tijde naar het best beschikbare concept voor het project, die voldoet aan de uitgangspunten van leveringszekerheid, betaalbaarheid en duurzaamheid ten behoeve van onze klanten.

Dat is ook nodig. In Nederland staan we namelijk voor een ongekende opgave. De energietransitie die voor ons ligt, vraagt om zowel technische en innovatieve oplossingen als ondernemende modellen. Eteck is uitstekend gepositioneerd om maximale impact te realiseren op de verduurzaming, met minimale belasting op het milieu.

20 jaar
onderweg naar nul

WKO

Duurzame warmte is voor ons niet nieuw. Al 20 jaar hebben wij ervaring met gasloze wijken. Eerst als realisatiepartner, niet veel later als exploitant. Ons eerste project met warmte-koudeopslag (WKO) was **De Trompet in Heemskerk**. Het was de start van een belangrijke groeiperiode voor Eteck. Vele duurzame warmteprojecten volgden.



2000

De Trompet Heemskerk
ondertekening eerste
realisatie WKO-project





2000

De Trompet
Heemskerk

2006

Willem Dreeslaan
Zoetermeer

2010

Stad van de Zon
Heerhugowaard

2011

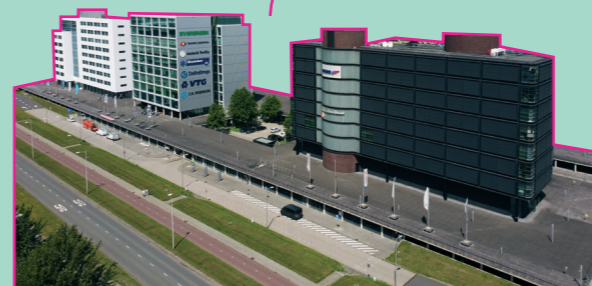
Port City
Rotterdam

2013

Tasmanoren
Groningen

2019

meer dan
235 projecten
en 45.000 klanten
onder contract



Madridweg / Almere weq: 43 | Marinaweg / Almere weq: 78 | Spitsbergen / Almere weq: 25 | Aqua Vicus / Alphen aan den Rijn weq: 04 | Dok 24.04 / Alphen aan den Rijn weq: 29 | Kloplocatie / Alphen ad Rijn weq: 16 | Bloemweg / Amersfoort weq: 25 | Buitengewoon Zorgzaam / Amersfoort weq: 109 | Dassenberg / Amersfoort weq: 50 | De Keerkring / Amersfoort weq: 40 | Drentsestraat / Amersfoort weq: 73 | Eelerberg / Amersfoort weq: 36 | Groningerstraat / Amersfoort weq: 56 | Hogekwartier / Amersfoort weq: 184 | Nieuwehof / Amersfoort weq: 431 | Snijdersberg / Amersfoort weq: 52 | Stadstuinen / Amersfoort weq: 445 | Vathorst II & III / Amersfoort weq: 343 | Vuursteenbergh / Amersfoort weq: 54 | Ontmoeting / Zonnehuis / Amstelveen weq: 490 | Westwijk 4 / Amstelveen weq: 320 | Westwijk Fase 1 / Amstelveen weq: 231 | Westwijk Fase 2 / Amstelveen weq: 237 | Amsteltower / Amsterdam weq: 270 | Asterweg / Amsterdam weq: 65 | Black Jack / Amsterdam weq: 51 | Centrumeiland / Amsterdam weq: 1 | Gulden Winckelplein / Amsterdam weq: 486 | Hasselaerhof / Amsterdam weq: 173 | Kavel Sud / Amsterdam weq: 45 | Makroon / Amsterdam weq: 170 | Motel One / Amsterdam weq: 113 | Nautique / Living gebouw A / Amsterdam weq: 405 | Oliphant Offices / Amsterdam weq: 261 | Oostelijke Handelskade / Amsterdam weq: 668 | Oostenburgereiland / Amsterdam weq: 1132 | Oostpoort / Amsterdam weq: 419 | Oostpoort Blok 13 / Amsterdam weq: 150 | PH-Buildings / Amsterdam weq: 270 | Prins & Keizer / Amsterdam weq: 233 | RAI Hotel / Amsterdam weq: 350 | Rhapsody / Amsterdam weq: 239 | Solid 11 / Amsterdam weq: 69 | Wibautveste / Amsterdam weq: 90 | OurDomain Amsterdam South East / Amsterdam weq: 956 | Lutkemeer / Amsterdam weq: 360 | Ecomaat Apeldoorn / Apeldoorn weq: 31 | Arendstate / Assen weq: 94 | Repelwei / Barendrecht weq: 62 | Wolfslaar / Bavel weq: 326 | Lorkstraat / Bergen op Zoom weq: 39 | Markiezaten / Bergen op Zoom weq: 16 | Vijverberg-Noord / Bergen op Zoom weq: 139 | Gouden Hart / Berkel en Rodenrijs weq: 164 | Meerpolder / Berkel en Rodenrijs weq: 61 | Broekpolder / Beverwijk weq: 94 | Bl'meent / Blaricum weq: 933 | Weideveld / Bodegraven weq: 143 | Dr Struyckenplein / Breda weq: 263 | Easy Street / Breda weq: 366 | Heinsishof / Breda weq: 154 | Spring / Breda weq: 147 | Stack / Breda weq: 93 | Stada Stores / Breda weq: 193 | Tussen de Meesters / Breda weq: 74 | Rijckevorsel / Capelle ad IJssel weq: 176 | De Kwakel / Uithoorn weq: 125 | Antoni / Delft weq: 93 | Bomenwijk I / Delft weq: 6 | Bomenwijk II / Delft weq: 8 | Van Leeuwenhoekkwaartier / Delft weq: 0 | Volt / Delft weq: 130 | WeLoft / Delft weq: 9 | Zuidpoort / Delft weq: 268 | Caland Dock / Den Haag weq: 292 | Hoge Regentesse / Den Haag | Leidschenhof / Den Haag weq: 222 | Maarsbergenstraat / Den Haag weq: 12 | New Babylon / Den Haag weq: 1143 | Nieuw Kijkduin / Kijkduin weq: 108 | Plan Woerd / Den Haag weq: 23 | Spoorwijk / Den Haag weq: 204 | Waldo City / Den Haag weq: 431 | OurDomain Amsterdam

250+ PROJECTEN 65.000+ AANSLUITINGEN*

Drunen weq: 75 | Berckelbosch / Eindhoven weq: 35 | In 't Park / Etten-Leur weq: 13 | Boschkens / Goirle weq: 379 | Hoog Dalem / Gorinchem weq: 252 | Huis van de Stad / Gouda weq: 155 | Dinkelpark / Groningen weq: 137 | Lewenborg / Groningen weq: 96 | Tasmantoren / Groningen weq: 229 | Charivarius / Haarlem weq: 145 | Engelandlaan / Haarlem weq: 29 | Mariastichting / Haarlem weq: 378 | Molenburg / Haarlem weq: 73 | Poort van Noord / Haarlem weq: 187 | Bazuindreef / Harderwijk weq: 35 | Drielandendreef / Harderwijk weq: 21 | Fagotdreef / Harderwijk weq: 21 | Tonselsedreef / Harderwijk weq: 13 | WoZoCo / Harderwijk weq: 133 | Oosterhaar / Haren weq: 109 | Trompet Fase 1 / Heemskerk weq: 374 | Trompet Fase 2 / Heemskerk weq: 148 | Stad vd Zon / Heerhugowaard weq: 101 | Egelshoek / Heiloo weq: 75 | Ecomaat Herveld / Herveld weq: 26 | Egelantier / Hilversum weq: 92 | Laan v Heelmeesters / Hilversum weq: 36 | Melkfabriek / Hilversum weq: 33 | Zuiderheide / Hilversum weq: 150 | Asics / Hoofddorp weq: 116 | Danone / Hoofddorp weq: 111 | Park 20 | 20 / Hoofddorp weq: 354 | Sterkenburg / Hoofddorp weq: 55 | Missiehuis / Hoorn weq: 35 | Toren / Hoorn weq: 211 | Loerik / Houten weq: 18 | Nozema / IJsselstein weq: 24 | Amandelboom / Kampen weq: 199 | Ireneweg / Kortenhoef weq: 20 | Waterlijster / Krimpen aan den IJssel weq: 36 | De Dertien Huizen / Krimpen aan de Lek weq: 67 | Yours / Leiden weq: 804 | De Dillenburgh / Leidschendam weq: 145 | De Gilden / Leidschendam weq: 88 | Dorpssteunpunt / Liessel weq: 61 | Molengronden / Lochem weq: 49 | Hof Zuid / Maassluis weq: 138 | Waterwegtorens / Maassluis weq: 192 | Waterpark / Medemblik weq: 135 | Woongoed GO / Middelharnis weq: 31 | Gooimeer / Naarden weq: 52 | Antonius-Veste / Nederweert weq: 67 | Kroon op Jutphaas / Nieuwegein weq: 56 | De Meander / Nieuwerkerk aan den IJssel weq: 76 | DEVA / Nieuwkoop weq: 245 | Borgmanhof / Nijkerk weq: 19 | Van der Zaaghof / Nijkerk weq: 19 | Limos / Nijmegen weq: 379 | Du Pont / Oegstgeest weq: 72 | Merwehoofd / Papendrecht weq: 417 | WV Keijzershof en Tuindershof / Pijnacker-Nootdorp weq: 5 | Binnenmaas / Puttershoek weq: 160 | Komforta / Rhon weq: 93 | Groote Wielen / Rosmalen weq: 80 | Groote Wielen Indigoweg / Rosmalen weq: 51 | 100 Hoog / Rotterdam weq: 160 | Blaak 16 / Rotterdam weq: 150 | Port City / Rotterdam weq: 231 | Ter Bregge / Rotterdam weq: 291 | Boerenstreek / Soest weq: 45 | 4 Werelden / Spijkenisse weq: 253 | Rokade / Spijkenisse weq: 173 | Bloemenwijk / Swifterbant weq: 78 | Passewaaij / Tiel weq: 286 | Intermezzo / Tilburg weq: 596 | Nieuwe Heikant / Tilburg weq: 212 | Stichting Museum de Pont / Tilburg weq: 72 | Theresias Rozen / Tilburg weq: 56 | Oude IJssel / Ulft weq: 52 | Vissering / Urk weq: 40 | Parkzijde / Utrecht weq: 34 | Tuindorp Oost / Utrecht weq: 75 | Veemarkt / Utrecht weq: 30 | Veldhof / Utrecht weq: 187 | Ketelven Mergelven / Veghel weq: 62 | Abdijtuinen / Veldhoven weq: 301 | De Tol / Vleuten weq: 16 | Beatrixlaan / Voorburg weq: 109 | Queridostraat / Voorburg weq: 60 | Hoogtij / Zaandam weq: 553 | De Flier / Wijchen weq: 23 | Minkema College / Woerden weq: 140 | Waterrijk / Woerden weq: 119 | Brokking / Wormerveer weq: 25 | De Tuinen / Woudenberg weq: 57 | De Zilvervloot / Woudenberg weq: 20 | Het Groene Woud / Woudenberg weq: 93 | Caaien / Ypenburg weq: 137 | Kroonenburg / Zaandam weq: 232 | Vennekwartier / Zaandam weq: 8 | Wielewaal / Zeewolde weq: 64 | t Soerlant / Zelhem weq: 36 | Bredewater / Zoetermeer weq: 50 | Futura / Zoetermeer weq: 69 | Lauwer / Zoetermeer weq: 28 | Optimist I / Zoetermeer weq: 17 | Optimist II / Zoetermeer weq: 12 | Schoutenhoek / Zoetermeer weq: 121 | Stromenbuurt / Zoetermeer weq: 273 | WD-Laan / Zoetermeer weq: 245 | Wonen in Waterzicht I / Zoetermeer weq: 23 | Breecamp / Zwolle weq: 505

*woningequivalenten onder contract voor realisatie en exploitatie

IN HEEL NEDERLAND ACTIEF MET LOKALE, DUURZAME BRONNEN



NIET BLIJVEN AANMODDEREN, MAAR VOOROPLOPEN IN DE ENERGIETRANSITIE

Wij zijn techniekonafhankelijk. En dat is wel zo prettig. Want de beste oplossing voor jouw project wordt bepaald door de ruimte die er is, hoe de ondergrond in de wijk is opgebouwd, welke lokale duurzame (rest)bronnen voor handen zijn en wat de (bouw) plannen in de omgeving zijn.

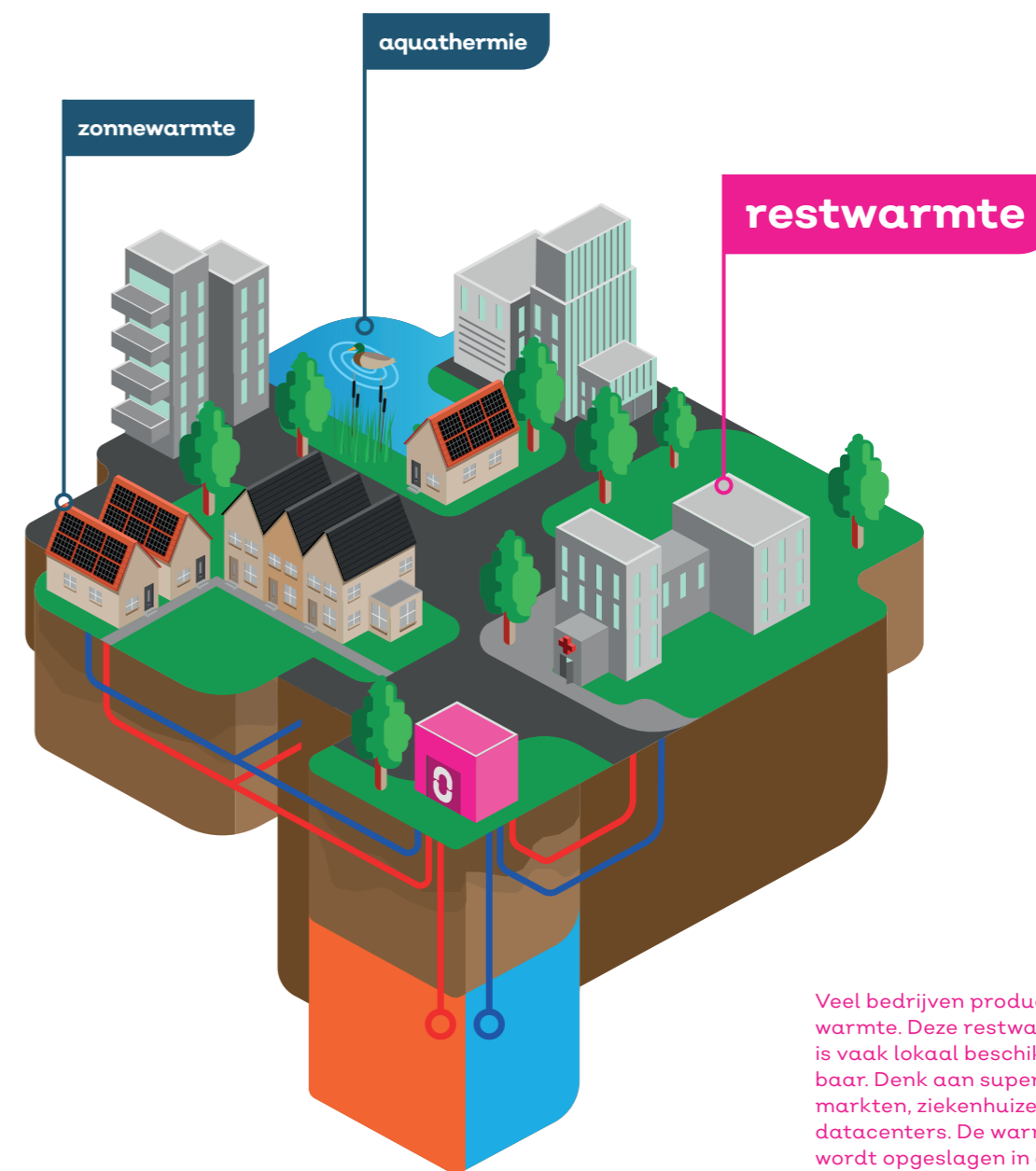
WIJ COMBINEREN DE
MEEST INNOVATIEVE
TECHNOLOGIEËN
VOOR **DUURZAAM
WOONCOMFORT**

WEGGOOIEN IS ZONDE



VEEL RESTWARMTE, VAN BIJVOORBEELD DATACENTERS, GAAT VAAK VERLOREN.

Net als andere vormen van thermische energie kan ook restwarmte worden opgeslagen in een WKO én opgewaardeerd worden met een warmtepomp.



Veel bedrijven produceren warmte. Deze restwarmte is vaak lokaal beschikbaar. Denk aan supermarkten, ziekenhuizen of datacenters. De warmte wordt opgeslagen in de bodem. Eteck gebruikt deze warmte om woningen en panden te verwarmen wanneer daar vraag naar is. Doordat de warmte anders ongebruikt blijft, is dit een duurzame manier om lokaal in te zetten.



Klik op de qr-code en kom meer te weten over duurzame warmte!



Levering collectieve warmte en warm tapwater

STAD VAN DE ZON HEERHUGOWAARD

2.927 M²

KLEIN ZAKELIJK EN
72 APPARTEMENTEN

97 ton

CO₂-REDUCTIE 2020

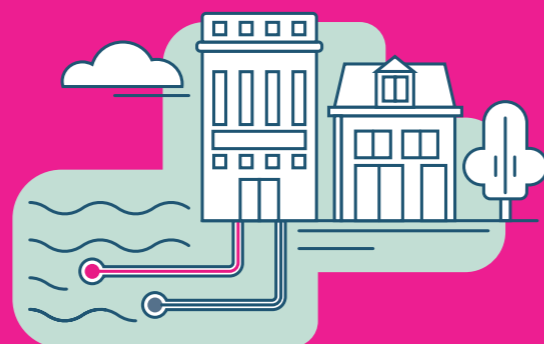
1^{STE}
RESTWARMTE
IN EXPLOITATIE
START:

2010

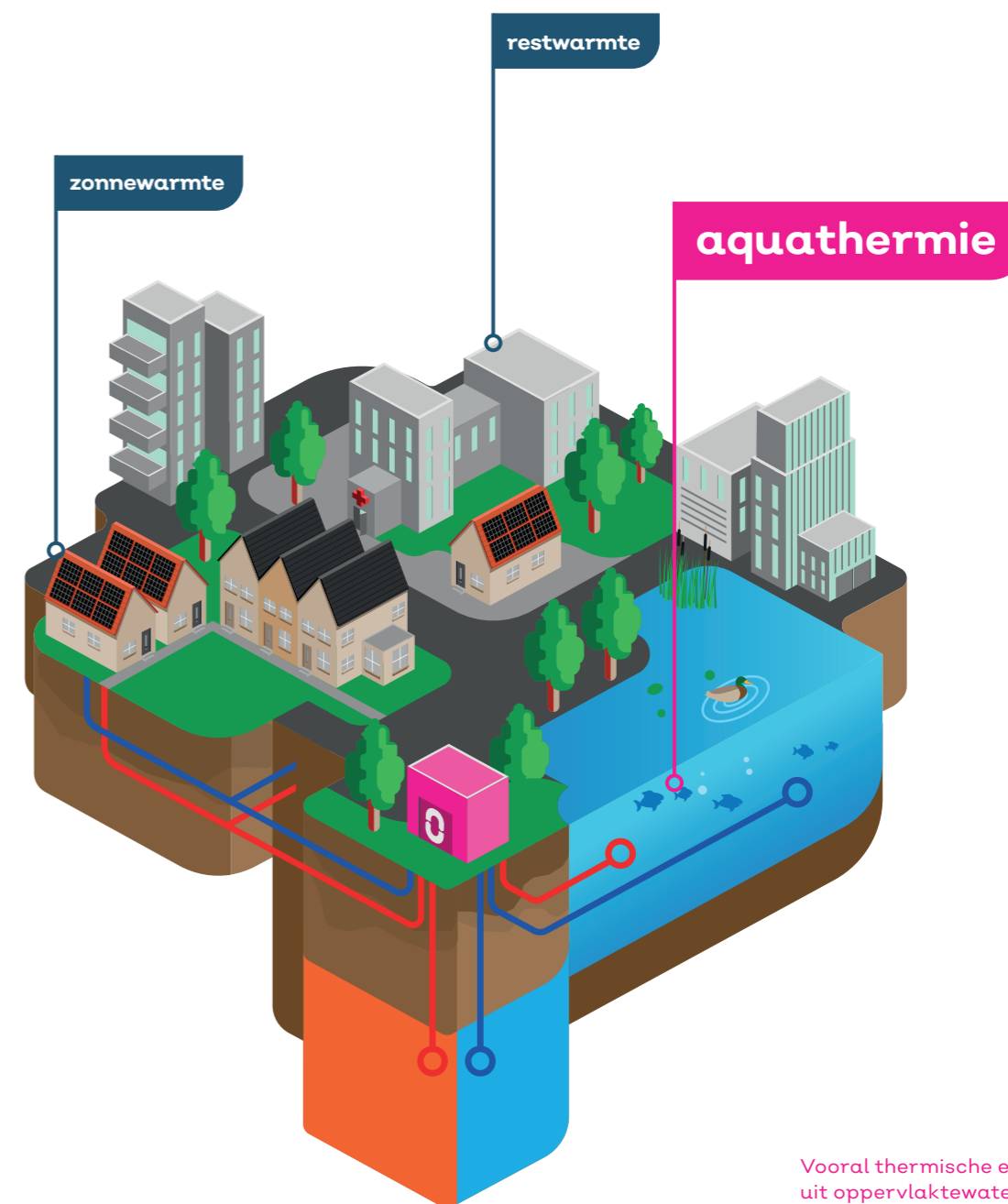


ALS EEN VIS IN HET WATER

DOOR JARENLANGE
ERVARING MET
DUURZAME WARMTE EN
AQUATHERMIE.



Nederland is een waterland. Water dat wij inzetten bij het aardgasvrij verwarmen van woningen. Daarvoor is goede samenwerking nodig tussen de verschillende partijen, waaronder waterschappen en gemeenten. Met onze jarenlange ervaring met duurzame warmte en aquathermie, is Eteck in staat hierin de regisseursrol te nemen.



Vooraf thermische energie uit oppervlaktewater (TEO) wordt in Nederland veel gebruikt. Dit is bij uitstek geschikt voor het verwarmen en koelen van woningen en gebouwen. Je maakt daarbij gebruik van temperatuurverschillen van het oppervlaktewater gedurende de seizoenen.



Klik op de qr-code en kom meer te weten over duurzame warmte!



Levering collectieve warmte en koeling aan drie panden

PORT CITY ROTTERDAM

35.000 M²
GROOT ZAKELIJK

345 ton
CO₂-REDUCTIE 2020

1^{STE} AQUATHERMIE
IN EXPLOITATIE
START:

2011



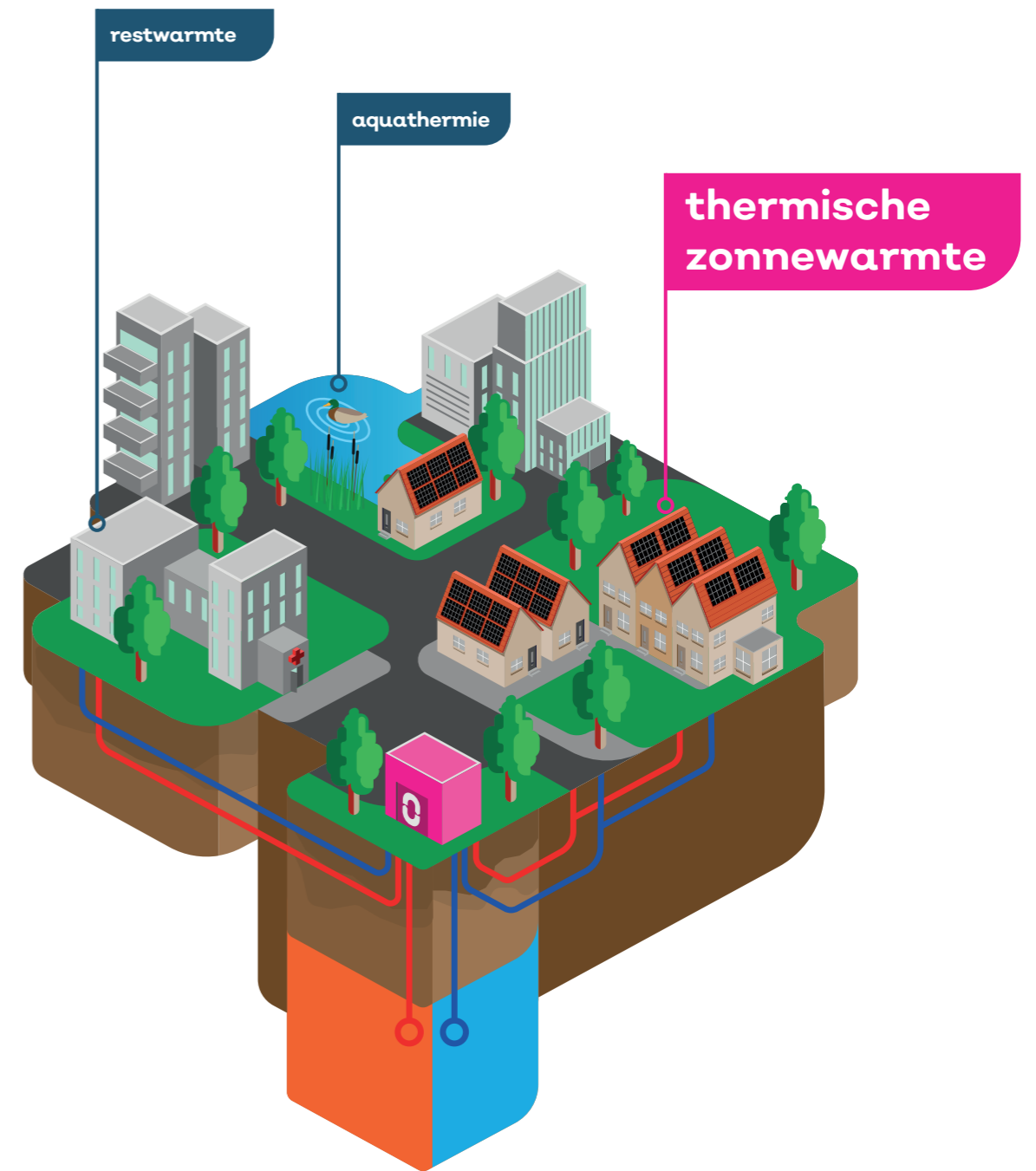
VOOR NIETS



VAN ZONNESTRALING
NAAR BRUIKBARE
WARMTE.

GAAT DE ZON OP

Thermische warmte wordt opgewekt met zonnecollectoren en opgeslagen in een boiler. Op deze manier kan het gedeeltelijk voorzien in de behoefte aan warmtapwater en ruimteverwarming.



Thermische energie kan onder andere uit zonnestraling worden gehaald. Zonnecollectoren dragen de zonnepanelen dan over om daarmee de woning te voorzien van warmte. Is de warmte niet direct nodig? Dan wordt het opgeslagen in de bodem. Zonnepanelen zijn bij uitstek geschikt als regeneratie bij kleinschalige WKO-systemen.



Klik op de qr-code en kom meer te weten over duurzame warmte!



Levering collectieve warmte, koeling en warm tapwater

TASMANTOREN GRONINGEN

800 M²

KLEIN ZAKELIJK EN
221 APPARTEMENTEN

343 ton

CO₂-REDUCTIE 2020

20 ^{1^{STE}} THERMISCHE
WARMTE
IN EXPLOITATIE
START: **13**



De energietransitie is al lange tijd aan de gang. Met alle uitdagingen en mijlpalen die daarbij horen. Het duurzaam verwarmen van woningen en gebouwen speelt een belangrijke rol in die transitie. We hebben in Nederland dan ook een duidelijke doelstelling: voor 2050 moeten 6,5 miljoen woningen en een half miljoen bedrijfsgebouwen CO₂ neutraal worden. "Maar hoe we dat voor elkaar krijgen is nog een flinke puzzel", zegt Gertjan de Joode, kennismanager bij Eteck. Wij zijn benieuwd naar zijn kijk op deze complexiteit.

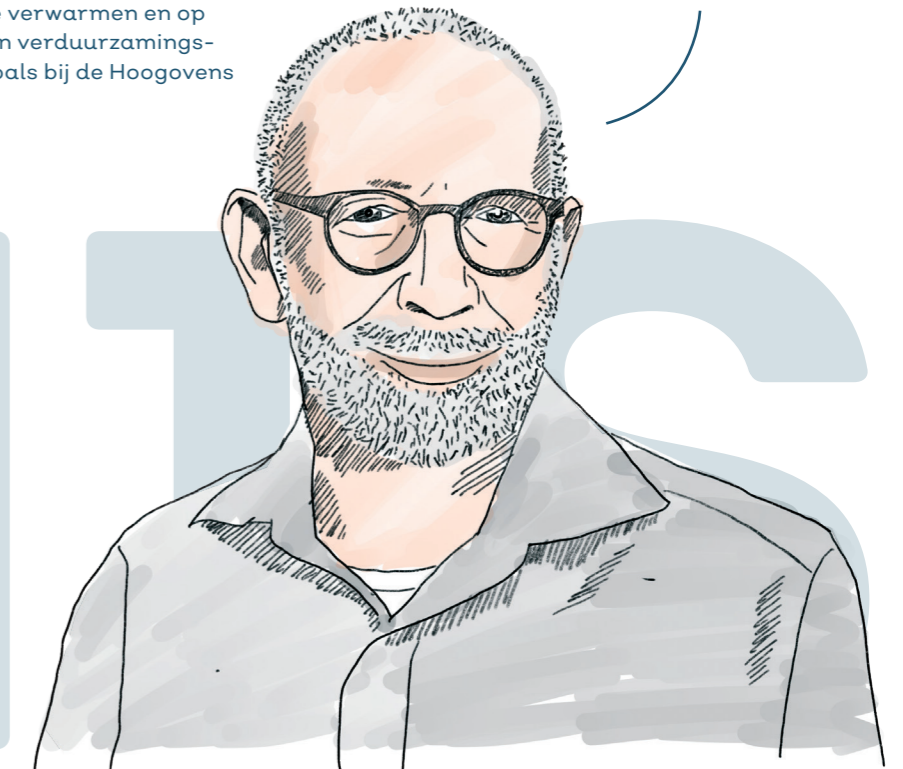
Welke uitdagingen zie je de komende jaren nog voor Eteck en in de markt?

Gertjan: "Cruciaal is of gemeenten, zoals ze gewend zijn, de nutsbedrijven blijven volgen. Stadswarmte is dan wel gasloos maar zeker niet duurzaam zolang het opgewekt wordt door bijvoorbeeld verbranding van afval. De uitdaging voor Eteck is om prominent aanwezig te zijn in de markt. Er is veel kennis en ervaring binnen onze onderneming, dat mogen we best beter uitdragen. We hebben tenslotte al vele jaren ervaring met gasloze wijken en duurzaamewarmteoplossingen."

Waar zie jij kansen voor duurzame warmte in Nederland?

Gertjan lacht: "Overal! Natuurlijke bronnen als warmte en koude zijn gewoon beschikbaar dus dat kan lokaal gewonnen en ingezet worden. Fossiele brandstof was het makkelijkste en het goedkoopste, zeker toen de woningen slecht geïsoleerd waren. Daar ligt dan ook een eerste kans. Want hoogtemperatuur warmtepompen zijn er al wel, het kost alleen veel geld om de netwerken ervoor aan te leggen. Betaalbaarheid voor alle betrokken partijen is essentieel. Je moet dus zorgen dat je zo min mogelijk warmte nodig hebt om een woning te verwarmen en op temperatuur te houden. Waar ik geen verduurzamingskansen zie is bij de zware industrie zoals bij de Hoogovens of kunstmestfabrieken."

Gertjan de Joode
Kennis- & Innovatie-
manager



KENNIS

VAN HET EERSTE UUR

Gertjan werkt 21 jaar bij Eteck en heeft alle ontwikkelingen op de voet gevolgd. "Bij Eteck zien we dat de overheidsdoelstellingen uitdagend zijn, maar denken we ook dat het haalbaar is. Je ziet echter veel ondernemingen die zoeken naar dé oplossing. Helaas zijn veel oplossingen technisch niet werkbaar of financieel niet rendabel."

Als jij het voor 1 dag voor het zeggen had in Nederland, hoe zou jij de bestaande bouw aanpakken?

Volgens Gertjan is het zinvol om als overheid te zorgen dat het aantrekkelijk wordt om als installateur aan de slag te gaan. "Er ligt veel werk in het verschiet. We moeten zorgen dat er voldoende capaciteit is om het te realiseren. Ook moeten we in Nederland zorgen dat het kennisniveau op peil is. En dat begint bij de installateurs. Ik denk dat veel installaties niet optimaal zijn ingeregeld. Als installateurs kunnen meedenken over het geheel van de installatie, zowel in de centrale techniekruimte als in een woning, functioneert een installatie optimaler. Dit voorkomt verspilling van energie, reduceert CO₂-uitstoot en bespaart geld. Goed beheer is de key!"

Je passie voor de warmtetransitie deel je met anderen. Daarom is de Eteck Academy opgezet. Wat hoop je dat de Eteck Academy bereikt?

"De Eteck Academy is opgezet om kennis en ervaring te delen. Ik zit al meer dan 20 jaar in de duurzame warmte en wil dat delen. Met collega's, relaties, gemeenten, woningcorporaties; met iedereen die geïnteresseerd is. Waar de Eteck Academy eerst alleen aan mijn naam gekoppeld was, zie je nu dat andere collega's diezelfde passie voelen om kennis en ervaring te delen. Wat ik belangrijk vind is dat we met de Academy laten zien dat we écht weten waar we over praten uit eigen ervaring, dat we transparant zijn en daarmee vertrouwen uitstralen."

Dus hoe pakken we die transitie aan?

"De hele warmtetransitie is een gigantische opgave waarbij mensen nodig zijn die begrijpen wat ze doen. Dat is momenteel de grootste uitdaging. Veel mensen denken genoeg te weten maar overzien het geheel (nog) niet. Daarmee wordt veel geld verspild. Mijn advies: denk heel goed na voordat je iets gaat proberen. Denk een heel proces van te voren uit en bespreek je ideeën met anderen voor andere invalshoeken. Neem de tijd om een goed plan op tafel te leggen en zorg dat je doet wat vandaag al mogelijk is, zodat we het niet laten aankomen op de laatste jaren voor 2050."

IMPACT REPORT



2020 WE ZIJN ER NOG ONDERSTEBOVEN VAN...

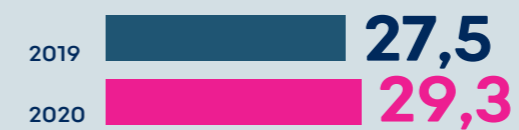
Het jaar 2020 was in alle opzichten een bijzonder jaar. Een jaar waarin we met volle overgave gewerkt hebben aan onze impact. We hadden ook uitdagingen door de komst van het coronavirus, maar onze organisatie en medewerkers blijken nóg flexibeler dan verwacht. Met als gevolg: gelukkige medewerkers en goede bedrijfsresultaten met **een groeiende tevredenheid bij eindgebruikers en opdrachtgevers!**



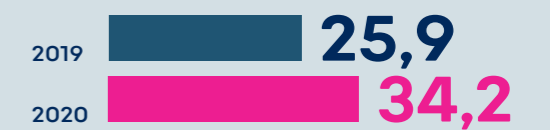
FACTS & FIGURES

Het jaar 2020 is voor Eteck een positief jaar geweest. Klanttevredenheid en continuïteit zijn belangrijk voor Eteck. Daarom zijn er investeringen gedaan om onder andere bestaande en overgenomen warmteinstallaties te optimaliseren.

Totale omzet (in €)



Totale investeringen (in €)



Top 250 groeibedrijven

Net als voorgaande jaren staan we ook in 2020 in de Top 250 groeibedrijven.

Naast onder andere Picnic, Coolblue, Young Capital en Rituals behoort ook Eteck in 2020 weer tot de top van Nederlandse groeibedrijven!
En daar zijn we trots op.



FD Gazelle

Ook in 2020 behoren wij tot één van de snelstgroeiende ondernemingen van Nederland.

Door onze jaarlijkse groei op vele fronten voldoen we aan de gestelde criteria om in aanmerking te komen voor een award in de regio West, categorie groot.

36.587 TON

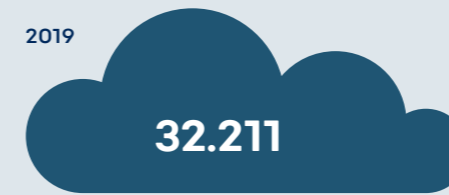
CO₂-REDUCTIE OP EXPLOITATIES



Een gemiddeld huishouden stoot jaarlijks 23 ton CO₂ uit. Met onze CO₂-reductie besparen we de uitstoot van 1590 gezinnen.

Totale reductie CO₂-uitstoot (in ton)

2019



2020



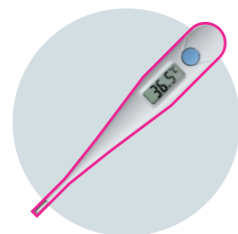
mobiliteit

Wij stimuleren collega's om thuis te werken. Dit is goed gelukt in 2020. En als ze toch naar kantoor komen, dan gaat de voorkeur naar fiets en openbaar vervoer. Toch is de auto soms onvermijdelijk, daarom hebben we zelfs onze promobus, een oude VW T2, volledig elektrisch laten maken. Zo rijden we duurzaam langs onze projecten.



quality

Certificering ISO9001, BRL6000-21 en BRL SIKB 11000, voor het toepassingsgebied Protocol 11001; scope 4a en 4b



health

Ziekteverzuim
2019 = 4,12%
2020 = 3,28%



safety

0 ongevallen

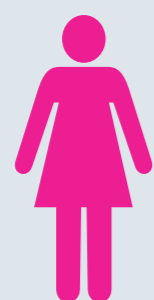


environment

19 verduurzamingsprojecten gestart



76%



24%

In 2020 hebben we 18 vrouwen aangenomen. We zijn op weg!

COLLECTIEVE IMPACT



elektrische auto's

Is de auto onvermijdelijk dan kijken we naar het beste energielabel. In 2020 hadden we 9 elektrische auto's.



bomen gered

Alleen al door over te stappen van ondertekening op papier naar digitaal ondertekenen, hebben we de kap van 36 bomen weten te voorkomen.

Eteck is on the move

De afgelopen jaren is Eteck enorm gegroeid, niet alleen qua omvang ook onze impact op de verduurzaming van de Nederlandse warmte- en koudevraag groeit mee. Samen werken we naar nul! Nul gebruik van fossiele brandstoffen en nul CO₂-uitstoot.

Om daar nog verder aan bij te dragen gaan we verhuizen naar een plek waar we nog meer impact kunnen maken.



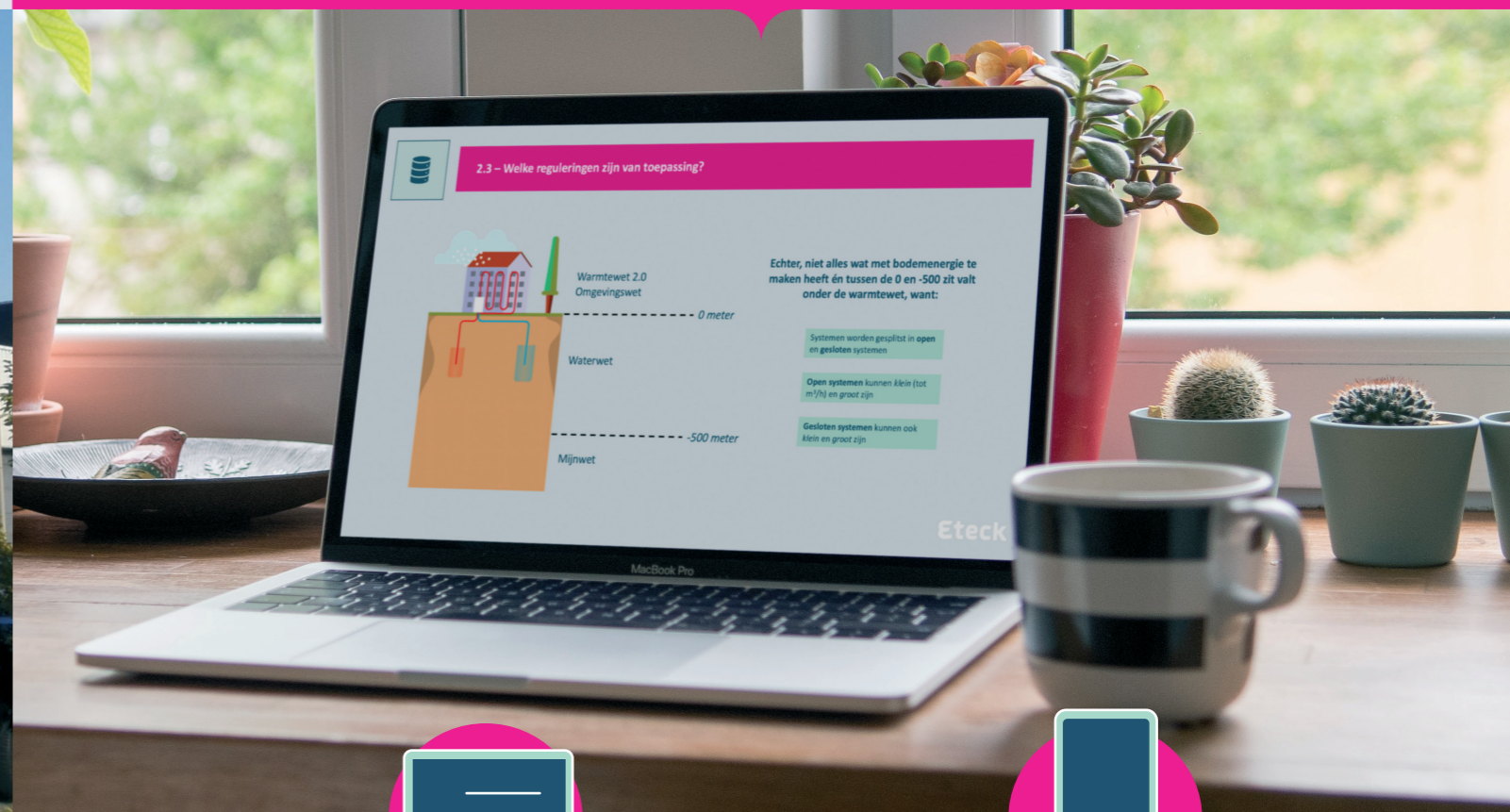
WKO on tour

Met onze WKO on tour zorgen we voor kennisoverdracht naar onze stakeholders. Die kennis zorgt voor een breder draagvlak, met positieve invloed op de warmtetransitie. In 2020 zijn we deze kennissessies ook voor het eerst digitaal gaan geven.

toename exploitatieprojecten



toename aantal weq



41.958

MijnEteck gebruikers

en 515.320 paginaweergaven op eteck.nl.



7.125

app gebruikers

met gemiddeld 2.264 app-gebruikers per maand

Klanttevredenheidsonderzoek

Factsheet



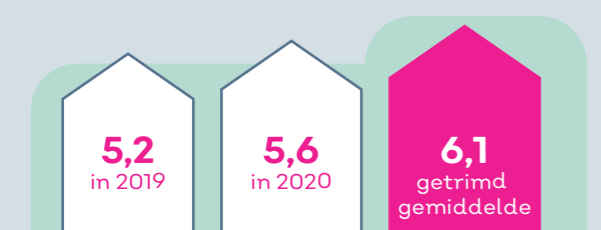
- Rard Rijcken, directeur Eteck -

reactie ontvangen van:



“Wij zijn trots op de toenemende klanttevredenheid en zien dat het beter kan. Klanten hebben behoefte aan meer inzicht. Dat bieden we op steeds meer manieren. **Een oplossingsgerichte benadering maakt het verschil.**”

overall waardering Eteck

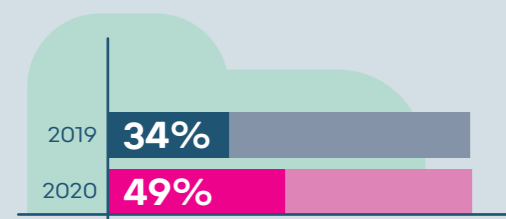


top 10 aanbevelingen



- kostenverlaging
- inzicht in (dag)verbruik en bespaartips bieden
- serieuze aandacht aan klachten besteden
- heldere informatie over installatie en eigendom
- toelichting op tarieven
- verantwoordelijkheidsgevoel tonen
- sneller inhoudelijk reageren bij vragen
- eerder/tijdig/überhaupt communiceren
- beter/vaker onderhoud
- afspraken nakomen

waardering hoger dan 7



dagreviews customer care

3,5 uit 5
gemiddelde over
de periode:
30.09.2019 t/m
30.09.2020

klantadviezen ter verbetering van het overall cijfer

“Prijzen laag houden.
En tips om energie te besparen.”
Gegeven overall cijfer: 7

“Jaarnota’s kunnen verwerken
en inzicht in waarom de prijzen
bijna aan het wettelijke maximum
liggen (wij zijn klanten die niet
kunnen overstappen).”
Gegeven overall cijfer: 2

“Contact opnemen met nieuwe
klanten en dan niet zes bijlages
versturen in een miltje.”
Gegeven overall cijfer: 6



"WAT EEN ONGELOFELIJKE
PRESTATIE OM MET ELKAAR
AL DEZE INTERNE PROJECTEN
**IN 2020 OPGESTART OF
AFGEROND TE HEBBEN."**

Bij Eteck is het werk nooit gedaan. Het moet en kan altijd beter. Daarvoor worden jaarlijks interne projecten opgestart die bijdragen aan die continue optimalisatie en verandering. Een kleine greep uit de initiatieven:

Leafcloud

Duurzaam verwarmen met lokaal geïnstalleerde cloudservers.

Project Switch

Kortere (telefoon)lijnen met onze klanten voor betere bereikbaarheid.

You got mail

Geeft klanten maandelijks inzicht in verbruik en toereikendheid van het maandbedrag.

PMSO

Implementatie van een vernieuwd datasysteem als basis voor een verbeterde dienstverlening.

Datawarehouse

Koppelen van belangrijke databronnen. Zonder data geen inzicht, zonder structuur geen analyse.

Dagelijkse reviews

Klanten voelen zich beter gehoord en biedt ons de mogelijkheid snel te reageren/optimaliseren.

Consolidatie tools FA

Beter sneller completer rapporteren.

Corporatiewarmte

Een joint-venture met concrete verduurzamingsoplossing voor woningcorporaties.

CO₂ rapportage

Inzicht in onze impact op de CO₂-reductie.

Contract Scholt Energy

Betere grip op onze duurzame inkoop van stroom tegen scherpere prijzen.

Carveout Quawonen

Optimalisatie binnen de portefeuille en heldere keuzes maken.

Contracteren Laakhaven

Groot project met inzet lokale bronnen op één van de belangrijkste groeiplekken binnen Den Haag.

Project Eagle

De aftrap geeft een nieuwe fase aan.

Partnership DKC

Samenwerking met externe klantenservice-experts voor juiste klantbeleving aan de telefoon.

Recovery Repelwei

Optimalisatie van het warmtesysteem, waarbij bewoners actief meegenomen worden in de aanpak.

verduurzaming Doetinchem

Resultaat van verduurzaming op eigen projecten.

Samen gaan we voor nul!





Disclaimer: © 2021, Eteck Energie Bedrijven B.V. (Eteck), Voorburg. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eteck is het niet toegestaan dit rapport geheel of gedeeltelijk openbaar te maken en/of te verveelvoudigen. Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. Hoewel dit rapport met zorg is samengesteld, kunnen geen garanties worden gegeven met betrekking tot de juistheid en volledigheid daarvan. Eteck kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van het rapport of voor de gevolgen van het gebruik daarvan. De inhoud van dit rapport is niet gecontroleerd door een accountant.