



Raadsvoorstel

Raadsvoorstel d.d. 1 juli 2020
Registratienummer Z/19/078566 / DOC-20143524
Onderwerp Onderzoek WKO Weideveld en 'Actieplan nu handelen'
Commissie
Portefeuillehouder Kees Oskam

Te nemen besluit

1. Kennis nemen van de maatregelen die door Eteck worden uitgevoerd.
2. De kosten die gemaakt worden voor het treffen van de maatregelen aan de keerkleppen binnen de woonhuis-installatie op de demarcatie tussen het hoofdsysteem eenmalig voor 50% op zich te nemen, met een maximaal bedrag van € 28.800,-, onder voorwaarden van leveringszekerheid en Eteck voldoet aan zijn contractuele verplichtingen.

Aangeboden stukken ter bespreking

- Raadsvoorstel
- Raadsbesluit
- Rapportage WKO Weideveld inclusief bijlagenboek
- Factsheet WKO Weideveld

Bijzonderheden

Betrokken personen en/of partijen

- Eteck
- Enkele bewoners
- Wijkteam Bodegraven-Zuid
- Mozaïek Wonen
- Merosch
- Moventem
- LaGro Geelkerken Advocaten

Laatste vergadering(en) waarin dit onderwerp eerder is geagendeerd

- 25 maart jl., via een motie 'Nu handelen in WKO dossier'.
- Raadsinformatiebrief 24 (algemene informatie)
- Raadsinformatiebrief 43 (brief bij de rapportage van LaGro Geelkerken).

Achtergrondstukken ter kennisname

- Rapportage WKO Weideveld
- Factsheet WKO Weideveld
- Brief Eteck aan gemeente, d.d. 2 juni 2020
- Brief gemeente aan Eteck (volgt)



Inleiding

Op 25 maart jl. diende u een motie in 'Nu handelen in WKO dossier'. U heeft ons college daarin onder meer verzocht om ons op korte termijn te vergewissen van de actuele gebreken op het gebied van zowel de levering van warm water, als service. In deze motie heeft u diverse zaken geconstateerd en opgedragen aan het college. Op deze motie is ook gereageerd door Eteck en deze brief is ook met u gedeeld.

Terugblik

In de afgelopen anderhalf jaar (vanaf december 2018) heeft de gemeente verschillende gesprekken gehad met Eteck ten aanzien van zowel verbetering van de dienstverlening door Eteck op individueel niveau, als ten aanzien van de medewerking van Eteck bij vervolgonderzoek naar het functioneren van de energievoorziening. Eteck heeft medewerking toegezegd en heeft ook medewerking verleend aan de onderzoeken die tot op heden zijn uitgevoerd.

Daarnaast heeft de gemeente in samenwerking met Eteck in juli 2019 een bewonersavond georganiseerd. Daarna is in samenspraak met bewoners en Mozaïek Wonen het onderzoeksbureau Merosch geselecteerd teneinde een onafhankelijk onderzoek te doen naar de energievoorziening in het algemeen én op individueel niveau. In samenspraak met bewoners en Mozaïek Wonen zijn tevens onderzoeksvragen opgesteld en afgestemd met diverse bewoners, welke onderzoeksvragen zijn voorgelegd aan Merosch.

Merosch heeft naar aanleiding daarvan onderzoek gedaan en op 25 november 2019 haar bevindingen gepresenteerd, alsmede de vervolgstappen bepaald. Ook zijn diverse vervolgvragen opgesteld en afgestemd met een bewoner waar de klachten prominent aanwezig zijn. De gemeente, Eteck en Merosch zijn vervolgens met elkaar in overleg gegaan ter voorbereiding van een tweede bewonersavond die zou plaatsvinden op 2 april 2020. Tijdens deze bewonersavond zouden door Eteck en Merosch verbetervoorstellen en oplossingsrichtingen worden gepresenteerd. Vanwege de maatregelen omtrent het corona-virus kon de tweede bewonersavond helaas niet doorgaan. Eteck heeft aangegeven dat deze bewonersavond alsnog wordt gehouden, met alle corona maatregelen in acht genomen.

De motie

Op 25 maart diende u de motie in, waarbij u het college vijf punten opdraagt. Wij gaan per punt in wat er is uitgevoerd na 25 maart.

1. Zich binnen een week te vergewissen van actuele gebreken op het gebied van zowel de levering van warm tapwater als service.

Om de actuele gebreken in kaart te brengen hebben wij een enquête uitgezet onder alle betrokken bewoners. In deze enquête, begeleidt door Moventum BV, zijn de betrokken bewoners gevraagd naar de ervaringen en naar de eventuele knelpunten met onder meer de levering van warm tapwater en de service door Eteck.

Resultaten onderzoek

In totaal hebben 122 huishoudens uit de wijk Weideveld in Bodegraven een uitnodiging ontvangen om de vragenlijst in te vullen. Hiervan hebben 65 personen de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een responsrate van 53,3%. De top drie problemen met het WKO-systeem zijn: problemen met warm tapwater, stookkosten zijn/lijken hoog in vergelijking tot reguliere woningen en de betaalbaarheid. De volledige uitkomst van de enquête is bijgevoegd in de rapportage en samengevat in de factsheet. Deze rapportage en factsheet is ook gedeeld met de bewoners en met Mozaïek Wonen, adviesbureau Merosch en Eteck. Bovendien worden de uitkomsten van de enquête meegenomen in de bijeenkomst die wordt gepland.

Reactie Eteck op de top drie problemen

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 heeft Eteck grotendeels direct weten op te lossen. Momenteel moet nog een 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 bevestigt Eteck dat er nooit sprake is geweest van een leveringsonderbreking zoals bedoeld in de warmtewet, maar hoogstens schommelingen in de temperatuur. 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 (ACM) vastgestelde tarieven. Hierbij wordt tot op de dag van vandaag een koppeling gemaakt met gas door het NietMeerDanAnders beginsel. Dit zijn ook de afspraken waarop Eteck in 2017 het project heeft overgenomen. Eteck geeft aan dat de tarieven die worden gehanteerd in Weideveld onder de maximum tarieven zitten van de ACM. 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.

Noot gemeente

Deze tarieven worden nog door onze jurist getoetst aan de contractuele eisen van de overeenkomst met Eteck.

3. Stookkosten lijken 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 en onderhouden is.

Op verzoek van de gemeente en in overleg met Merosch is door Eteck gekeken naar een mogelijke oplossing voor dit probleem. Het niet voldoende / goed functioneren van de kleppen biedt een oplossing van dit probleem. De kleppen is een onderdeel van de binnen-installatie en dus een verantwoordelijkheid van de bewoner.

Om discussie te voorkomen of de bewoners dit wel of niet moet betalen en de voortgang te borgen is de gemeente met Eteck overeengekomen, dat Eteck in het eerst volgende groot onderhoud aan de aflever-set het plaatsen van eenmalig keerkleppen zal meenemen. Hierbij zijn financiële afspraken gemaakt tussen Eteck en de gemeente.

2. Het contract aan te wenden om het oplossen van de acute problemen af te dwingen.

Gezien alle ondernomen acties is het (nog) college niet over gegaan op juridische actie, omdat wij in goed onderling overleg Eteck de ruimte bieden stappen te zetten ter verbetering. Volgens het contract tussen de gemeente en Eteck, is dat ook hetgeen waar de gemeente Eteck op kan aanspreken. Geruime anderhalf jaar is de gemeente met Eteck en de bewoners in gesprek om met passende maatregelen en oplossingen te komen. Dit zou dan ook in de bewonersavond van 2 april worden gepresenteerd. Uit het voorgaande volgt dat het college al geruime tijd doet wat middels de motie wordt gevraagd. De gemeente neemt binnen de mogelijkheden die ze heeft haar verantwoordelijkheid, ten, teneinde de belangen van haar bewoners te behartigen en omdat zij de klachten serieus neemt. Het college doet dit echter niet omdat zij meent daartoe juridisch verplicht te zijn tegenover de bewoners. Naar aanleiding hiervan was er nog geen reden om zaken af te dwingen en juridische stappen te ondernemen.

Dat laat evenwel onverlet dat wanneer blijkt dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Eteck in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en Eteck niet bereid blijkt om haar verplichtingen alsnog deugdelijk na te komen, de gemeente Eteck ter zake zal aanspreken. Dat is gelet op het voorgaande op dit moment nog niet aan de orde. Niet in de laatste plaats omdat Eteck haar volledige medewerking aan de onderzoeken en vervolgmaatregelen heeft toegezegd.

Eteck heeft aangegeven zijn verantwoordelijkheid te nemen zodra het gaat om het oplossen van acute problemen. Zij hebben hier een nieuwe onderhoudspartij voor gecontracteerd om meldingen en storingen op te volgen en op te lossen.

Zoals aan uw raad toegezegd, blijft de optie van het juridisch afdwingen nadrukkelijk in beeld.

3. Aan te dringen op het meten en inzichtelijk maken van de metingen op het afleverpunt van de laatste woning van iedere groep woningen, zodat zeker is dat iedere woning op het afleverpunt voorzien wordt van datgene waar de bewoners recht op hebben en er geen discussie kan ontstaan over de locatie van het probleem.

Op elk afleverpunt is inzichtelijk wat er geleverd wordt. Bewoners kunnen dit zelf op hun meter aflezen. Het inzichtelijk maken van temperaturen van meerdere bewoners kan de AVG wetgeving raken, hier is Eteck voorzichtig mee. Maandag 8 juni wordt besproken met Eteck hoe op de leveringsgrens de informatie over het leveren zo duidelijk mogelijk in beeld gebracht kan worden, zodat dit de gemeente, de bewoner en Eteck meer inzicht geeft.

Eteck heeft naar aanleiding van het onderzoek door Merosch en in overleg met ons een maatregelenpakket voorgesteld waarvan een deel inmiddels door Eteck is uitgevoerd aan de hoofdinstantie.

4. Alle in het contract vermelden rapportage inzake de prestaties op korte termijn op te vragen, aan de raad ter beschikking te stellen en de inzichten te gebruiken om binnen afzienbare termijn tot een structurele oplossing te komen.

In het contract wordt in artikelen 5.3.1 en 6.2.1 gesproken over de milieu- en storing rapportages. Zoals in de planning van Eteck wordt aangegeven, worden deze rapportages eind juli opgeleverd. Eteck heeft in het kort de conclusies van de storingen opgesomd.

Storingsrapportage

De storingsrapportage zal over 2019 en 2020 het volgende laten zien:

2019 tapwater

- Medio maart/ april 2019 zijn er een drietal ongeplande onderbrekingen geweest voor tapwater, deze zijn allemaal binnen de 4 uur van de warmtewet opgelost.
- Actie door Eteck: medio augustus 2019 heeft Eteck gewisseld van onderhoudspartij omdat de onderbrekingen begin van het jaar veelal te wijten waren aan de dienstverlening van haar onderhoudspartij.

2020 tapwater

- Medio april was er sprake van verminderde kwaliteit van levering, hierin is de temperatuur van het tapwater een aantal keer onder de 60 graden geweest. Omdat het gaat om een 'doorstroomleiding' (waar altijd stroming plaats vind), geeft dit geen risico op legionella vorming. In mei hebben is dit door Eteck hersteld, na het vervangen van een platenwisselaar in de technische ruimte medio juni is de levering van tapwater weer geheel stabiel. Het effect voor de bewoners is geweest dat zij dit hebben gemerkt omdat zij op die momenten de kraan erg ver open moesten draaien om water van 40 graden te kunnen krijgen.
- Er zijn twee registraties van ongeplande onderbrekingen in april.
- Daarnaast is er nog één onderbreking geweest in april welke wel gepland was maar Eteck (tot hun spijt) niet gecommuniceerd hadden met de bewoners. Dit was gepland onderhoud aan de tapwaterinstallatie wat van ca 09:00 uur in de ochtend tot ca 15:00h in de middag heeft geduurd.

2019 en 2020 Koeling en verwarming

- (Voorlopige) Conclusie 2019 en 2020: er zijn geen onderbrekingen geweest waarbij Eteck buiten de eisen van de warmtewet gehandeld heeft.

Milieurapportage

De milieurapportage laat zien of de gewenste hoeveelheid CO2 gereduceerd is t.o.v. de oorspronkelijke situatie met gasketels.

Project Weideveld heeft altijd een maximale benutting gehad van de bron waardoor de CO₂ reductie geborgd is, binnen de randvoorwaarden van de waterwetvergunning. Eteck is op dit moment in gesprek met de omgevingsdienst om alle eisen binnen de vergunning op een goede manier te handhaven.

5. De gemeenteraad voor 1 juni hierover te rapporteren.

De raad is geïnformeerd door middel van de raadsbrief van 27 mei en wordt middels dit raadsvoorstel op de hoogte gebracht van de concrete maatregelen en stappen die zijn en worden genomen.

Concrete stappen en planning onderhoudsplanung

Vanuit de enquête is duidelijk dat de klachten van de bewoners zich concentreren op drie thema's; tapwater, betaalbaarheid en de stookkosten.

Tapwater

Eteck heeft aangegeven dat door enkele kleine defecten in het centrale systeem begin 2020 op bepaalde momenten verminderde levering van warm tapwater is geweest. Eteck heeft naar aanleiding van deze defecten de daarop gerichte acties ter verbetering uitgezet:

- De levering van tapwater is in de afgelopen maanden niet in elke woning stabiel geweest en er was sprake van schommelingen waarbij in de afgelopen periode de 70°C zeker niet altijd en overall is gehaald. Op z'n laagst echter is tussen 53-58°C gemeten;
- Eteck voert enkele verbeteringen op dit punt door aan de hoofdinstantie;
- Eteck heeft installatiebedrijf Kropman gericht gecontracteerd en ingezet om direct te reageren op elke individuele melding in dit kader en daarvoor een oplossing te realiseren;
- Eteck heeft in de afgelopen weken in de woningen die zich aan het einde van de strang bevinden metingen uitgevoerd en probeert in overleg met de bewoner te komen tot een (individuele) oplossing;
- Momenteel moet nog een onderdeel vervangen worden, de warmtewisselaar (tegenstroom apparaat TSA), welke de stabiliteit van de levering 100% zal herstellen. Hierdoor is de levering van warm tapwater weer geborgd.

Eteck stelt dat de voorbereiding van de onderhoudswerkzaamheden in volle gang is. Zij hebben daarvoor afspraken gemaakt met een installateur zodat zij de uitvoering kunnen gaan coördineren en een planning kunnen maken met iedere bewoner.

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

Naast de optimalisatie in de hoofdinstantie van Eteck, staan voor de huisinstallaties de volgende activiteiten op de planning:

- Plaatsen van keerkleppen buiten de demarcatie van Eteck;
- Vervangen van de heetwaterbeveiliging (fail safe);
- Schoonmaken van de filters (2x);
- Vervangen van alle energiemeters in de woningen voor slimme meters;
- Controle van de werking van de zonekleppen van de installatie binnen de woonhuis installatie (demarcatie) van de bewoner (bij defect wordt bewoner geadviseerd deze te laten vervangen);
- Eventuele (kleine) lekkages oplossen door vervangen van pakkingen in wartels.

Financiën

Eteck voert komende periode groot onderhoud uit aan de installatie. Tijdens de gesprekken tussen de bewoners, Merosch, Eteck en de gemeente is overeengekomen om de niet functionerende kleppen in de binnen installatie te vervangen bij de eerst volgende grote onderhoudsronde. De niet functionerende kleppen zijn een onderdeel van de binnen installatie en dus een verantwoordelijkheid van de bewoner. Eteck heeft aangegeven hierin tegemoet te komen om een deel van de kosten op zich te nemen (50%). Afsproken is dat de kosten van het plaatsen van de keerkleppen eenmalig voor rekening van Eteck en de gemeente gezamenlijk worden genomen, ieder voor 50%. Het college heeft besloten akkoord te gaan onder voorwaarden de raad eenmalig krediet beschikbaar stelt en dat Eteck voldoet aan zijn juridische, financiële en leveringsplichten.

Vooralsnog gaan wij daarbij uit van een bedrag van € 400 per woning, in totaal een bedrag van € 57.600. Dit betekent dat de gemeente eenmalig bedrag van € 28.800,- hiervoor vrij maakt.

Vervolgtraject

- (Digitale) bewonersavond georganiseerd door Eteck.
- In overleg blijven met Eteck en toezien op nakoming gemaakte afspraken.
- In overleg blijven met onze inwoners en deze actief informeren.
- Monitoren of met de voorgestelde maatregelen de leveringszekerheid is geborgd,
- Bij niet nakoming, het proces starten om gebruik te maken van de in het contract opgenomen boeteclausule.

Burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk,
De gemeentesecretaris, De burgemeester,

drs. J.G. de Jager

mr. C. van der Kamp