

Van de regen in de drup met Warmt-Koude-Opslag in Weideveld

digitalebodegraafsekrant.nl/pages/posts/van-de-regen-in-de-drup-met-warmt-koude-opslag-in-weideveld-34082.php



20-07-2020

Ingezonden bericht

Bodegraven - Het zal u vast niet ontgaan zijn dat er problemen zijn met de werking van het WKO in de nieuwbouwwijk Weideveld te Bodegraven. WKO staat voor Warmt-Koude-Opslag. De bewoners krijgen niet het zorgeloze en comfortabele systeem dat hen beloofd is. De bewoners hebben aangeklopt bij de gemeente omdat die dit systeem bij de bouw dwingend heeft opgelegd. Na een WOB verzoek bleek ook dat de gemeente een contract heeft met de energieleverancier en deze leverancier kan dwingen te leveren waar de bewoners recht op hebben door het opleggen van dwangsommen. De gemeente heeft het ruim een jaar geprobeerd minnelijk op te lossen met de firma Eteck, maar na een motie, door de raad ingediend omdat de problemen alleen maar vermeerderde en verergerde, besloot het college toch zijn tanden te laten zien aan Eteck.

Eteck

De firma Eteck is gevestigd in Waddinxveen en heeft zo'n 65 mensen in dienst. Het bedrijf exploiteert installaties die warmte (en koude) levert, aldus Wikipedia. En volgens hun bio op twitter: Eteck zorgt voor de betrouwbare en duurzame verwarming (én koeling) van jouw huis. Eteck is voortgekomen uit het Haagse familiebedrijf Van Eck. Van oorsprong is het een slopersbedrijf. Een totaal andere branche dan die als dienstverlenende energieleverancier.

Centrale ruimte

Het WKO in Weideveld bestaat uit o.a. een centrale ruimte in de wijk. Daar komt in de winter warmte binnen die uit de aarde opgepompt wordt en in de zomer komt er koude binnen. Het spreekt voor zich, dat met de warmte de woningen opgewarmd worden en met de koude de woningen gekoeld. Dat de woningen gekoeld worden is ook heel belangrijk voor de balans in de bodem. Door zomers de warmte uit de

woningen weer de grond in te pompen zorgen we dat de bodem niet uitgeput raakt. In de centrale wordt ook in het warme tapwater voor de wijk voorzien. Omdat het bij een WKO systeem om relatieve lage temperaturen gaat is het niet geschikt om het warme tapwater op temperatuur te brengen. Dat gebeurt daarom met gasgestookte ketels in de centrale ruimte met tapwater dat door Oasen wordt aangeleverd.



Warm tapwater

Een ieder kan op zijn vingers natellen dat als water met hoge temperatuur door de wijk getransporteerd moet worden dat daar veel warmteverlies bij komt kijken. Tevens is het zo dat dat warme tapwater continue moet circuleren door de wijk. Dit is om er voor te zorgen dat ook de laatste in het rijtje vrij snel beschikt over warm tapwater als daar de kraan open gezet wordt. Bij het circuleren van dit warme tapwater door de wijk gaat uiteraard ook een heleboel energie verloren. Het systeem is dus niet zo energieneutraal als de bewoners dachten en hoe moet dat eigenlijk als we straks allemaal van het gas moeten?

Binnen installatie

Als 'klanten' met hun klachten bij Eteck aanklopten werd er stevast naar de binnen installatie gewezen. Bewoners waren namelijk laks en namen hun verantwoordelijkheid niet, aldus Eteck en moesten een onderhoudscontract afsluiten. Een vreemde

beschuldiging, zeker omdat de Nuon ons destijds gezegd had dat het in de woningen een onderhoudsvrij systeem zou zijn. Hoe kan het zijn dat als mijn buurman niet goed onderhoud pleegt aan zijn systeem dat ik daar dan last van heb?

Hoe zit dat dan met die binnenhuisinstallatie? Elke woning heeft inderdaad een binnen installatie maar die is grotendeels de verantwoordelijkheid van Eteck. Die bestaat uit meters, regelsystemen met kleppen ed. en beveiligingen. Het deel van de bewoners bestaat uit schakelkleppen en verdeelkleppen en niet, zoals we wel eens horen, uit een pomp. Als één van die kleppen in het bewonersdeel niet werkt dan worden ruimtes in de woning niet verwarmd of gekoeld. Een beetje WD-40 doet dan wonderen en de bewoners kunnen weer genieten van hun comfortabele en zorgeloos systeem. Voor het warme tapwater zijn het alleen de kranen bij de wasbakken, douche en/of bad die iets kunnen regelen, wat betreft het bewonersdeel. Bij zo'n onderhoudscontract dat de bewoners af kunnen sluiten wordt er hoofdzakelijk gecontroleerd op eventuele lekkages en de werking van de kleppen.



Grootonderhoud binnen installaties

Sinds twee weken zijn er monteurs actief in onze wijk die de problemen met ons WKO systeem gaan oplossen wat betreft de binnen installatie. Onze verwachtingen waren hoog, eindelijk weer lekker douchen, gegarandeerd koude op warme dagen en warmte zodra het weer wat kouder wordt. We hebben de verwachtingen afgelopen weken echter weer drastisch bij moeten stellen.

Laat mij eerst even schetsen hoe de voorbereidingen voor deze werkzaamheden zijn gegaan. Eteck is eerst bij diverse installateurs offertes op gaan vragen. Het gaat hier namelijk over 143 aansluitingen, serieus geld dus, waar wij al jaren voor betalen in ons vastrecht, en er moet flink wat gebeuren. De warmte- en de warmtapwatermeter worden vervangen voor nog slimme meters en er komt ook nog een hele slimme koudemeter bij, filters worden schoongemaakt, beveiligingen worden vervangen, er wordt gecontroleerd op lekkages en oh ja, ook de in eerdere berichten besproken keerkleppen, die waar de gemeente de helft van betaald, zouden geplaatst worden. Toch bijzonder, er is aangetoond dat iets niet goed werkt, dan gaan we eerst op ons gemak shoppen bij diverse installateurs, er is duidelijk geen 'huis-installateur' die standaard dit soort werkzaamheden oppakt voor Eteck. Het mag duidelijk zijn, de klant betaald de hoofdprijs aan Eteck en Eteck let op zijn centen en kiest de goedkoopste installateur. Maar goed, er wordt nu dan toch echt grootonderhoud gepleegd.

Er was ons een informatieavond beloofd, maar die is nooit meer georganiseerd. Eteck stuurde aan haar klanten een mail waarin de werkzaamheden aan de binnen-installaties werd aangekondigd. "Om een goede levering van warmte, koeling en tapwater te kunnen borgen, gaat Eteck binnenkort een aantal onderhoudsacties uitvoeren. Onderdeel van deze onderhoudsacties zijn werkzaamheden aan de afleverset van Eteck die zich in uw woning bevindt." In diezelfde brief wordt uitgelegd dat de klanten ook de omschakelkleppen aan hun eigen kant van de binnen-installatie kunnen laten checken en indien nodig, op eigen kosten, laten vervangen. Kijk, dat is nog eens aardig van Eteck we kunnen gelijk gebruik maken van deze onderhoudspartner van Eteck. Maar, verzekeren ze ons in de brief, dat is uiteraard niet verplicht, we zijn vrij om een andere installateur hiervoor in te schakelen. Ja d uh, die kleppen zijn van ons, uiteraard mogen we daar een eigen installateur voor inschakelen ... dacht ik.

Beetje jammer dat Eteck niet van alle klanten een mailadres heeft. Bij een aantal inwoners viel de brief van de onderhoudspartner die aankondigde wanneer ze langs komen om grootonderhoud uit te voeren rauw op hun dak. Wat ging er dan gebeuren en waarom? En wat was dat met die omschakelkleppen die je op eigen kosten kon laten vervangen? En wat een prijzen om die te laten vervangen door deze onderhoudspartner. Die omschakelkleppen kosten namelijk 90,75 euro per stuk en er zitten er vier in de afleverset en dan komen de arbeidsuren er nog bij van 88,33 euro per uur. Dat moet goedkoper kunnen, dat werd bevestigd door een beetje googlen door de Weidevelders. Met goede moed werden diverse installateurs benaderd. Er werd om meer informatie gevraagd en zelfs om foto's van de omschakelkleppen, maar zodra wij die aanleverden werd het oorverdovend stil. Er is afgelopenweek contact geweest met  en van die installateurs en de macht van de grote monopolist Eteck lijkt ook daar ongelofelijk groot. Wat blijkt, de installateur die we spraken had nog geen toestemming van Eteck om ons een aanbieding te doen en die wilde hij eerst hebben, de werkzaamheden waren tenslotte aan een andere contractpartner van Eteck gegund. Ons verweer dat die

kleppen ons eigendom zijn en ons verantwoordelijkheid was niet overtuigend. Eteck was immers groot en deze installateur wilde de relatie goed houden.

Dit voelt fout en verkeerd. Een installateur die voor ons werkzaamheden uitvoert mag in onze ogen niet beïnvloed worden door de energieleverancier. Een leverancier overigens die notulen vervalst en een gemeente onder valse voorwendselen aan hun onderhoud mee laat betalen.

Afgelopen weken is echter niet gebleken dat er kleppen in het bewonersdeel vervangen dienen te worden. Sterker nog, er wordt niet standaard op gecontroleerd zoals eerder aangegeven, je moet expliciet om de controle vragen.

En dan nu terug naar de werkzaamheden die momenteel uitgevoerd worden door de onderhoudspartner van Eteck, want die zijn tenslotte gestart met het grootonderhoud. Dat er voor de goedkoopste offerte gekozen is, is gebleken. Er wordt nu een extra meter voor koude geplaatst, en er is slechts plek voor één display in de huidige kast. Gelukkig zijn de ingehuurd monteurs innovatief en hebben ze dubbelzijdige tape in hun gereedschapskist.

klachten

Er gaan heel veel dingen mis afgelopen twee weken. Dubbel ingeplande afspraken waardoor bewoners voor niets een dag vrij genomen hebben. Meermaals terug moeten komen vanwege lekkages na de werkzaamheden, niet incidenteel, maar structureel. Je moet er niet aandenken zo vlak voordat je op zomervakantie wil gaan.

Het verkeerd plaatsen van componenten waardoor er nu niet meer optimaal koelte geleverd wordt aan de wijk.

De onderhoudspartij neemt het overigens ook niet zo nauw met het opruimen van haar afval en plaatst dat naast de ondergrondse container. Als je dit aan Eteck laat weten krijg je de reactie: “We weten niet zeker of dit van ons is, mocht het zo zijn dan zorgen we ervoor dat dit opgeruimd wordt!” Jullie snappen, Eteck was er niet zeker van, dus uiteindelijk is het door Cyclus opgeruimd.

Eén verhaal springt eruit afgelopen periode. Een huurder van Mozaïek had vorig jaar al klachten met betrekking tot levering van de koelte. Eteck leverde echt de juiste temperatuur vanaf de centrale en de rest van de wijk ervoerde geen klachten, dus mevrouw, het zal dan echt wel aan uw binnen-installatie liggen. Deze huurder heeft vorig jaar, en als ik het goed heb ook dit jaar, daarom meermaals de installateur van Mozaïek over de vloer gehad, maar ook die kon de problemen niet verhelpen. Ze werd weer terug gestuurd naar Eteck, het bekende kastje-muur-verhaal. Het is typisch Eteck, het continu wijzen naar de binnen-installatie of naar ‘dat wat de klant ervaart’. We moeten toegeven, Eteck had inderdaad gelijk, het lag inderdaad aan de binnen-installatie. Maar wel in het deel van Eteck. Het deel van de (ver)huurder was prima op orde.

Mooi, de onderhoudspartner van Eteck heeft het ontdekt, heeft de boel al openliggen, is al aanwezig en kan het probleem dus direct fixen, ook deze wijkbewoner kan snel weer van een gekoeld huis genieten.

Maar hé zo werkt het natuurlijk niet bij Eteck. Er moet eerst gerapporteerd worden aan Eteck, en Eteck moet vervolgens opdracht geven. Mijn vermoeden is dat ze dan eerst weer offertes aan gaan vragen, we gaan niet haasten als we er geld mee kunnen uitsparen.

Onderhoud centrale

Er wordt momenteel niet alleen grootonderhoud gepleegd aan de binnen installaties, ook het centrale deel wordt onder handen genomen. Dit vanwege de klachten met betrekking tot het warme tapwater. Op 13 juli was het dan zo ver, de TSA (belangrijk onderdeel dat nodig is voor de stabiele levering van warm tapwater) in de centrale ruimte zou vervangen worden. De hele dag tussen 8:00 uur en 17:00 uur was er geen warm tapwater beschikbaar in de wijk, maar hé, dan worden wel alle problemen met ons warme tapwater opgelost en kunnen we weer heerlijk douchen, toch???

Diezelfde avond kwam er daadwerkelijk warm tapwater uit de kraan van boven de 60°C, wat een heerlijkheid! Zouden al onze klachten met betrekking tot het warme tapwater nu opgelost zijn? Het geluk was helaas van korte duur. De temperatuur is de volgende dag weer gezakt onder de 60°C.

Meetdata

Eteck kan (op afstand) op een aantal punten in de wijk de temperatuur uitlezen van het warme tapwater. Dit is veelal bij punten op het einde van een strang. Je kunt ervan uitgaan dat de temperaturen in de woningen die hiervoor zitten hoger zijn. Eteck heeft de gemeente een Excel-bestandje gestuurd met summier wat meetdata van deze eindmeters en de temperatuurmeter in de centrale. Om aan te tonen dat er toch echt niets mis is wordt voornamelijk de temperatuur in de centrale uitgelicht, zelfs met een mooi, overigens hevig schommelend grafiekje. Maar juist die data is het minst belangrijk, Eteck moet de juiste temperatuur bij de woningen afleveren en dus juist de focus op die metingen richten.

Eteck geeft gelukkig wel toe dat er niet op alle plekken de juiste temperaturen gehaald worden, maar weet dat compleet weg te redeneren. In onze woning zit ook zo'n eindmeter, wat ons direct opviel was dat van de meter in onze woning "geen data beschikbaar" is. Dat vinden wij wel heel erg toevallig, te toevallig eigenlijk.

Eteck laat het volgende weten over hun metingen: "De conclusies uit deze metingen is dat de aanvoertemperatuur nog niet hoog genoeg bij de bewoner binnen komt. Echter heeft dit geen consequenties voor het gebruik van het tapwater in de woningen omdat deze temperatuur nog altijd ruim boven de temperatuur ligt waar bewoners bijvoorbeeld mee douchen, dit is rond de 40 graden. Tevens is de conclusie dat de strang van Boterbloem teveel afkoelt."

Wacht even, de drinkwaterwet is van toepassing op onze warme tapwater, maar Eteck bepaald dat het voor ons gebruik niet uit maakt dat de temperatuur te laag is? Rond 40°C kunnen we gewoon douchen vindt Eteck. Nou beste Eteck als er 50 graden geleverd wordt is douchen al niet meer comfortabel omdat je nauwelijks nog koud water bijmengt. De temperatuur die je bij de meter binnenkrijgt is namelijk hoger dan de temperatuur die uiteindelijk uit de kraan komt. En daar komt ook, ik blijf het toch maar weer herhalen, het legionella gevaar bij .

legionella

Eteck schrijft ook: “De huidige metingen én situatie van de levering van tapwater heeft minimale consequenties op de vorming van legionella. Voor de vorming van legionella heb je twee componenten nodig, namelijk; stilstaand water en een lagere temperatuur dan 55 graden waarin bacterie groei kan ontstaan (vanaf 55 graden sterft de bacterie groei uit). De tapwatertemperatuur mag weliswaar situationeel onder de 55 graden komen of gekomen zijn, het feit dat dit een leiding is die altijd stromend water bevat in het net van Eteck zorgt ervoor dat de kans op legionella vorming niet aanwezig is. Dit is onder voorbehoud van de aansluitingen van de woningen zelf, deze dienen door bewoners zelf voldoende te worden gespoeld.”

Toch knap weer toch? Om met zo'n laatste zinnetje de verantwoordelijk bij de bewoner zelf te leggen. Dat doen ze continue, dat zijn we wel gewend, maar het blijft irritant. Ligt het niet aan onze binnen installatie, dan ligt er wel aan dat we zelf niet genoeg warm water gebruiken en dus niet voldoende de leidingen spoelen. Eteck beweert dat de temperatuur boven de 55°C zit, onze metingen laten een heel ander verhaal zien. Eteck beweert dat de consequenties voor de vorming van legionella minimaal zijn. Kom op Eteck, ga je huiswerk eens doen en begin eens om de NEN-normen erbij te halen die bij dit soort systemen horen. Het water stroomt weliswaar, maar het circuleert waardoor het legionella gevaar juist groter is in de NEN-norm staat:

Omdat in collectieve installaties en installaties met een circulatiesysteem het risico op groei van legionella groter is, is ter preventie van legionella gekozen voor een temperatuur van minimaal 60°C.

Daar komt bij dat we betalen voor warmtapwater met een temperatuur tussen de 60 en 65°C. Door de temperatuur te verlagen bespaart Eteck serieuze geldbedragen per woning, die wel bij ons in rekening worden gebracht.

Eteck verschuilt zich continue achter de warmtewet. Daar staat niets in omschreven over dit soort gevallen van verminderde levering. Er wordt alleen gecompenseerd als er

voor een langere aangesloten periode niet geleverd wordt, dus bij volledig uitval van het warme tapwater.

Maar misschien ben ik, na ruim een jaar klagen over de levering van het warme tapwater, gewoon te ongeduldig. Eteck geeft immers aan:

Levering tapwater: tijdelijk NIET conform contractuele uitgangspunten, dit is uiterlijk 24 juli opgelost. (let op: hier is geen risico aanwezig op legionella vorming).

Het wordt krap aan, Eteck heeft voor donderdag 23 juli namelijk weer groot onderhoud aangekondigd. De wijk zit dus wederom een dag zonder warm tapwater. Eteck laat de bewoners weten: “tijdens de werkzaamheden van 13 juli jl. is er geconstateerd dat er diverse afsluiters zijn die niet goed meer afsluiten. Om er in de toekomst voor te zorgen dat niet de gehele installatie uitgeschakeld moet worden bij storingen, worden deze aanvullend vervangen.”

Proces

En dat onderhoud aan de centrale installatie vindt ook elke keer gelijktijdig plaats met het onderhoud aan de binnen installaties. Hoe test je dan of de heet-water-beveiliging werkt als je niet over warm tapwater beschikt? Moeten wij de energieleverancier aan het handje nemen en uitleggen hoe ze een proces met grootonderhoud moeten lopen? We krijgen regelmatig te horen: “Waarom sloop je niet alles uit je woning en neem je een individueel systeem?” Nou, ik kan vertellen dat veel bewoners niets liever willen, maar het mag niet. We mogen niet afsluiten, punt.

In de wijk is inmiddels een stichting opgericht: SWWW (stichting WKO wijk Weideveld). Een aantal leden van de stichting heeft al aangeboden om, zodra de werkzaamheden in oktober achter de rug zijn, een controle rondje langs de binnen installaties te doen. Dat is toch te gek voor woorden? Dat bewoners een controle rondje gaan doen als een duurbetaalde energieleverancier werkzaamheden heeft verricht.

Wij zijn voor ons wooncomfort afhankelijk van een partij waarvan het lijkt of die alleen maar wil groeien en niets van dienstverlening af weet, wij herkennen wel het oorspronkelijke DNA van het bedrijf: slopen.

[terug naar het overzicht](#)

Deel dit bericht op: