

Zijn klachten over de WKO-systemen terecht?

warmte365.nl/nieuws/zijn-klachten-over-de-wko-systemen-terecht-67ACAE.html



Niemand zit te wachten op een haperende verwarming of een koude douche. Vorige week, bij temperaturen ver onder nul, kwamen er klachten bovendrijven bij sommige wijken met een WKO-systeem. Ook consumentenprogramma Radar liet zich kritisch uit over de energieleveranciers in deze wijken. Is deze kritiek terecht?

Volgens Radar worstelen veel bewoners met hetzelfde probleem: energieleveranciers die aanhoudende problemen niet blijvend oplossen. Als de bewoners hun problemen vervolgens melden bij de Autoriteit Consument en Markt, die toezicht houdt op de warmtebedrijven, lijkt er niet veel te gebeuren. De ACM zegt dat er bij dergelijke signalen gesprekken volgen met de leverancier over verbetering van de dienstverlening. Wanneer dat niet de gewenste uitwerking heeft, kan de ACM tot handhaving overgaan in de vorm van een boete. In de praktijk merken de consumenten weinig verbetering. Volgens het consumentenprogramma beschermt de huidige Warmtewet onvoldoende en moet hij op dit vlak worden aangepast.

Geen keuze en hoge rekeningen

Een ander teer punt is het verliezen van autonomie. Veel bewoners geven aan het niet prettig te vinden niet te kunnen kiezen uit meerdere leveranciers of warmtesystemen. Gemeenten hebben die keuze voor hen gemaakt en sommige vergunningen zijn afgegeven met een looptijd van 20 tot 30 jaar. “Dan is het de vraag of de energiebedrijven wel geprikkeld worden om goede service te blijven verlenen of om de prijzen concurrerend te houden”, zegt Radar. Als laatste krijgen bewoners ook te maken met hoge rekeningen voor wat betreft het vastrecht en de verbruikskosten.

Communicatie en service zijn belangrijk

Rard Rijcken, directeur van Eteck, 20 jaar actief als leverancier van duurzame warmte, herkent een aantal vragen: “Enerzijds over de techniek en anderzijds over de betaalbaarheid. De klant beleeft eventuele problemen anders als hij verbonden is met een duurzaam systeem zonder daar een keuzemogelijkheid over of basiskennis van te hebben. Los van het simpele feit dat een systeem moet werken, wat gelukkig bij de meeste van onze meer dan 250 projecten het geval is, is het van groot belang dat we de klant goed en tijdig informeren over de werking van het systeem en de kosten. Dit zou je reeds ruim voor de klant de woning betreft moeten doen. We zijn ons ervan bewust dat we in onze communicatie nog meer winst kunnen behalen, dus daar zetten we groot op in.”

“In Nederland hebben we meer dan 400.000 woningen die zijn aangesloten op een collectief warmtenet en bij het gros gaat het prima”, zegt Wim Mans, bestuurslid van Stichting Warmtenetwerk en eigenaar van een adviesbureau gespecialiseerd in warmtenetten. “Het zijn met name de grote energieleveranciers die hun zaakjes prima op orde hebben. De problemen ontstaan vooral bij de nieuwkomers die de complexiteit van een warmtebedrijf onderschatten. Het gaat niet alleen om de techniek, maar zeer zeker ook over communicatie en service. Ook lijken sommige bedrijven te neigen naar goedkopere oplossingen bij ontwerp en onderhoud en dan blijkt goedkoop regelmatig duurkoop te zijn.”

Geen bestaansrecht zonder draagvlak

“De techniek achter de WKO’s wordt steeds meer volwassen en de waardering voor deze duurzame oplossingen neemt navenant toe”, vertelt Rijcken. “De woningen waar wij met name problemen ervaren zijn vaak oudere projecten die Eteck heeft overgenomen van o.a. Nuon, Essent of Eneco. Destijds zijn daar keuzes gemaakt die wij vandaag niet meer zouden kiezen. Noem het voortschrijdend inzicht en een bredere ervaring die wij ten gunste van onze klanten inzetten. In deze wijken zijn we aan de slag en zetten we momenteel extra stappen om de leveringszekerheid te borgen.”

“De markt en de techniek zijn enorm in transitie en betaalbaarheid is belangrijk. De wetgeving moet hier beter op aansluiten. Wij zijn niet aan het pionieren, we willen de meest betrouwbare energetische techniek omarmen om de leveringszekerheid te borgen. Daarnaast besteden we veel tijd en aandacht aan het uitleggen hoe WKO’s en aquathermie kunnen bijdragen aan de verduurzaming van de warmtevraag. Wij realiseren ons terdege dat de warmtetransitie geen bestaansrecht heeft zonder draagvlak”, aldus de directeur.

Het toezicht is momenteel ondermaats

Volgens Wim Mans is de monopoliepositie van de warmteleveranciers niet te voorkomen maar wel problematisch. Mans: “Bewoners kunnen niet switchen en kunnen al snel een negatief beeld van hun leverancier krijgen als er iets niet lekker loopt. Een deel van de klachten kan worden weggenomen door betere communicatie van het warmtebedrijf.”

“Ik kijk vol verwachting uit naar de nieuwe Warmtewet, die de lat hoger gaat leggen wat betreft kwaliteitseisen, transparantie en kosten”, zegt Mans. “Wat betreft toezicht moet er echt wat gebeuren, want die is ondermaats. Er is momenteel geen partij die de werking

van de Warmtewet voldoende borgt en die de consument echt beschermt. ACM zou veel meer capaciteit en daadkracht moeten hebben. In de praktijk wordt er veel te weinig ingegrepen en dat kan natuurlijk niet. De burger moet het gevoel krijgen er niet alleen voor te staan als er iets mis gaat. Zoals het nu gaat wordt het imago van warmtenetten geschaad.”