

Bodegraven, 27 augustus 2020

Betreft: Reactie op de rapportages van Eteck

Op 25 augustus zijn ons de volgende documenten aangeleverd en hebben we gelezen:

1. Managementrapportage 2019-2020 Weideveld Bodegraven Juli 2020<sup>1</sup>
2. Memo Kostenkader Weideveld<sup>2</sup>
3. Weideveld Bodegraven, Tapwatertemperaturen week 30<sup>3</sup>
4. Weideveld Bodegraven, Tapwatertemperaturen week 31<sup>4</sup>
5. Weideveld Bodegraven, Tapwatertemperaturen week 32<sup>5</sup>
6. Weideveld Bodegraven, Tapwatertemperaturen week 33<sup>6</sup>
7. Weideveld Bodegraven, Warmtelevering week 30<sup>7</sup>
8. Weideveld Bodegraven, Warmtelevering week 31<sup>8</sup>
9. Weideveld Bodegraven, Warmtelevering week 32<sup>9</sup>
10. Weideveld Bodegraven, Warmtelevering week 33<sup>10</sup>
11. Weideveld Bodegraven, Koudelevering week 30<sup>11</sup>
12. Weideveld Bodegraven, Koudelevering week 31<sup>12</sup>
13. Weideveld Bodegraven, Koudelevering week 32<sup>13</sup>
14. Weideveld Bodegraven, Koudelevering week 33<sup>14</sup>

Bijgaand onze bevindingen / reactie daarop.

## 1. CONCLUSIE

Met de rapportages wordt er gepoogd te voldoen aan de contractuele afspraken over de aanlevering van rapportages. Op het eerste gezicht zijn alle gevraagde rapportages aangeleverd en lijkt er daarmee invulling gegeven te zijn aan de contractuele afspraken.

Als je echter inzoomt op de diverse rapportages, dan blijkt over de hele linie dat er niet geleverd wordt wat er in het contract staat en wordt er op een vriendelijke manier voorgesteld om nieuwe contractafspraken te maken.

Kortom: "Als het niet kan zoals het moet, dan moet het maar zoals het kan????"

Uit de rapportages blijkt duidelijk dat zowel de levering als de service niet op orde zijn. Zoals ook vastgesteld door het onderzoek van Moventum<sup>15</sup>, waaruit blijkt dat er jarenlang klachten zijn over:

- Problemen met warm tapwater
- De stookkosten zijn/lijken hoog in vergelijking met reguliere woningen uit dit bouwjaar
- Betaalbaarheid
- Problemen met warmte
- Storingen
- Problemen met de koude (koelte)
- Administratie
- Bereikbaarheid Eteck

Op 25 maart 2020 is er door de directie van Eteck de reactie<sup>16</sup> gegeven dat het resultaat tevreden bewoners zou zijn. Er is in deze managementrapportage helaas wederom geen relatie gelegd met de klachten van de bewoners en is er onvoldoende zicht op verbetering.

We maken ons daarom ernstige zorgen over het voorstel om het contract aan te passen aan de wanprestaties van Eteck. Met het verzoek om het contract aan te passen, blijkt dat Eteck onvoldoende ervaring heeft en niet gekwalificeerd genoeg is om de exploitatie verder voort te zetten. Kennelijk hebben ze zonder te kijken iets gekocht en proberen nu onder hun verantwoordelijkheid uit te komen.

## 2. STORINGSMELDINGEN<sup>1</sup>

*“Voor zowel verwarming, koeling en tapwater wordt door verbeteracties de leveringszekerheid hoger waardoor de gemiddelde hoeveelheid storingen af zou moeten nemen in 2020.”*

Zolang er geen structureel onderzoek is gedaan naar de Oorzaak, Omvang, Oplossing en Operationaliteit (4-O-systematiek) is dat een beperkte verbetering.

*“Storingen die 2019 t/m juni 2020 286 zijn gemeld. Dit zijn gemiddeld twee storingen per adres.”*  
Op basis van basis van het onderzoek van Moventum<sup>15</sup> zouden er zo'n 500 meldingen per jaar zijn.

*“In dit hoofdstuk worden de opgetreden storingen beschreven.”*

Volgens artikel 5.3.1 van de overeenkomst<sup>17</sup> zou de rapportage buiten het aantal, ook de duur en de herhalingsgraad van de storingen bevatten. Ook zou er een onderscheid gemaakt worden tussen Urgente en Niet urgente storingen.

*“echter is het registreren van meldingen in de binnen installaties moeilijker geworden.”*

Wat wordt er verstaan onder de binnen installaties? Is dat de Meetinrichting of de Binnenhuisinstallatie?

*“Tijdens het ‘piek-verbruik’ van tapwater (in de ochtend en in de avond, twee keer per dag) komt er een daling in de aanvoertemperatuur”*

Het ontbreekt aan data om deze conclusie te onderbouwen. Daarnaast was deze temperatuur volgens de bewoners structureel te laag.

*“De meldingen hebben te maken met het inschakelmoment van de koeling waar nogal eens discussie over is.”*

Volgens de specificaties van leveringscondities<sup>18</sup> wordt koude geleverd bij een buitentemperatuur vanaf 15°C. Het inschakelmoment is daarbij niet relevant.

*“zijn meldingen van de centrale technische ruimte”*

De meldingen van het gebouwbeheerssysteem zouden ook gedaan worden als de levering buiten de specificaties vallen. Deze zien we niet terug in de rapportage.

*“één koudwater melding wat niet onder de verantwoordelijkheid van Eteck valt.”*

Waarom wordt er dan bij de geplande leveringsonderbreking gemeld dat er wel koud tapwater beschikbaar is?

*“Hier heeft Eteck last gehad van een verminderde levering.”*

De temperatuur was meermaals onder de 38 °C en dan betreft het een ernstige storing. Daarnaast wordt er geen inzicht geboden wat de verminderde levering in die periode is geweest en hoe lang die heeft geduurd.

*“Conclusies”*

Volgens artikel 5.3.1 van de overeenkomst<sup>17</sup> is het doel om het aantal, de aard, de duur en/of de herhalingsgraad van de storingen te verminderen. Dat is op basis van deze rapportage maar heel beperkt mogelijk, zeker omdat niet duidelijk is of de storingen zijn opgelost. De administratieve meldingen, verbruik en klachten zijn niet gerapporteerd.

In veel gevallen is het niet gelukt om urgente storingen binnen 24 uur te verhelpen. Volgens artikel 5.3.3 van de overeenkomst<sup>17</sup> zou er een adequaat plan van aanpak met de verbruiker overeen te komen. Het is onduidelijk hoe vaak dit is voorgekomen en of dit is gedaan. Voor niet-urgente storingen de klant benaderd worden voor het maken van een afspraak op een zo kort mogelijke termijn die ten hoogste vijf werkdagen bedraagt. Het is onduidelijk hoe vaak dit is voorgekomen en of dit is gedaan.

*“De registratie van storingen kan beter. Hierin kunnen de”*  
Wat gaat hieraan gebeuren en wanneer?

*“De hoeveelheid storingsmeldingen zal na het doorvoeren van de diverse verbeteracties moeten afnemen.”*

Welke verbeteracties betreft, welke storingsmeldingen zullen daarmee afnemen en wanneer.

Op 25 maart 2020 is er door de directie van Eteck de reactie<sup>16</sup> gegeven dat alle storingsmeldingen binnen de warmte wet eis van 4 uur in 2019 en 8 uur in 2020 zijn opgelost. Hoe is dat vastgesteld als de duur van de storingen niet wordt gerapporteerd?

### 3. ENERGETISCHE PRESTATIES<sup>1</sup>

*“Energievraag woning met EPC = 0,8 aangesloten op warmtenet”*

Volgens artikel 3.7.1 van de overeenkomst<sup>17</sup> is het Energiebedrijf ervoor verantwoordelijk dat het effect van toepassing van de Energievoorziening op de EPC van de Woningen voor iedere Woning ten minste 0,2 EPCpunt bedraagt. Er wordt hier niet over gerapporteerd. De in bijlage R opgenomen gelijkwaardigheidsbenadering is niet openbaar gemaakt en kan door ons niet getoetst worden.

*“Deze eist dat de bron één keer in de vijf jaar in balans dient te zijn”*

Volgens de Evaluatie rapportage bodemenergiesystemen 2011 t/m 2017<sup>19</sup> wordt er aanzienlijk meer warmte geleverd dan koude. En dat ondanks een kleine verbetering in 2016 en 2017 er zonder aanvullende acties geen balans bereikt zal worden. Om de bron in balans te krijgen is het energie uit oppervlaktewater (EOW) systeem sinds 2018 in gebruik genomen.

*“Door het uitvallen van de warmtepompen in 2018 en 2019 is een groot gedeelte van deze onbalans wel hersteld”*

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Balans	
Warmte leveren / Laden	144	427	331,1	344,2	324,7	378,1	392,8	140	321,7	2803,6	MWh
Koude leveren / Ontladen	73	328	146,7	161,9	110,8	242,8	297,2	435	423	2218,4	MWh

Dat blijkt niet uit de rapportages die aangeleverd zijn aan de Omgevingsdienst Haaglanden (ODH).

*“Eteck concludeert een aantal dingen;”*

We vinden het uitermate jammer dat er geen enkele focus is op het oplossen van de koude problemen, die een bijdrage kunnen leveren aan de CO<sub>2</sub>-reductie.

*“Graag willen we in gesprek komen om het advies en voorlichting samen af te stemmen voor een optimale toepassing van de binnen installaties.”*

Wat wordt er verstaan onder de binnen installaties? Is dat de Meetinrichting of de Binnenhuisinstallatie. Gezien dit in de woning plaatsvindt en de bewoners een uitermate slechte ervaring hebben met werkzaamheden die in de woning plaatsvinden zijn we uitermate benieuwd welk advies en voorlichting het betreft en hoe en wanneer de bewoners daarbij betrokken worden.

*“afspraken over te maken in prioritering van de eisen voor het geval dat de eisen niet met elkaar verenigbaar zijn.”*

Er wordt onvoldoende duidelijk welke eisen niet met elkaar verenigbaar zijn en welk voorstel er is ten aanzien van de prioritering, waaronder:

1. Veiligheid
2. Leveringszekerheid
3. Betaalbaarheid
4. Service
5. Milieueffecten
6. Duurzaamheid

#### 4. TARIEFSTRUCTUUR<sup>2</sup>

*“Het lijkt ons alleszins redelijk om deze tarieven in de formules van EnergieNed te hanteren.”*

Volgens artikel 4.3.8 van de overeenkomst<sup>17</sup> wordt de energieprijns ruimteverwarming gebaseerd op de laagste in Nederland aangeboden Gasprijs.

*“Vanaf 2014 loopt het NMDA-beginsel (rekenwijze volgens bijlage E) flink op. We hebben niet kunnen onderzoeken wat de oorzaak is van deze stijging.”*

Volgens artikel 4.3.8 van de overeenkomst<sup>17</sup> bedraagt het vastrecht ruimtekoeling 60% van het vastrecht Ruimteverwarming. Deze rekenregel is sinds Greenspread niet meer toegepast.

*“In 2020 wijkt het integraal energietarief voor de Weideveld woningen circa 23% af ten gunste van de bewoners t.o.v. van het gedefinieerde NMDA-beginsel (bijlage E).”*

Er wordt eerder aangegeven dat er niet onderzocht is wat de oorzaak is van de stijging, wat ook kan betekenen dat de 23% niet klopt. Daarnaast mogen volgens artikel 4.5.7 van de overeenkomst<sup>17</sup> risico's met betrekking tot eventueel van kracht wordende of wijzigende wet- en regelgeving die van invloed is op de exploitatie van de Energievoorziening; niet leiden tot verhoging van de BAK c.q. tarieven als genoemd in artikel 4.2.1 en 4.3.3.

*“Warmtewet tarieven (als ‘nieuw’ NMDA-beginsel).”*

Volgens artikel 4.3.7 van de overeenkomst<sup>17</sup> zal de projectkorting op de tarieven gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst worden gehandhaafd. Indien echter door wettelijke regulering een maximumtarief wordt vastgesteld zal de projectkorting ten opzichte van dit maximumtarief worden herberekend zodanig dat de jaarlijkse kosten voor de verbruikers hetzelfde zijn indien uitgegaan zou zijn van de oorspronkelijke tarieven inclusief projectkorting. De herberekening dient dus plaats te vinden ten opzichte van wettelijke maximumtarief.

*“Met de invoering van de warmtewet en de daarbij gediceerde tarieven lijkt een ‘extra’ verlaging te zijn ontstaan op het kostenkader die voorheen werden gehanteerd.”*

Van een gerenommeerd bedrijf verwacht ik dat ze hier duidelijkheid over kunnen verschaffen en zo niet, dat ze gewoon uitgaan van de [REDACTED] korting op het wettelijk vastgesteld maximumtarief.

Artikel 5.1 lid 1 sub c Woo

Periode 2014 – 2020

Het is Greenspread vanaf 1 april 2015 en Eteck vanaf 1 mei 2017.

*“en circa [REDACTED] af ten gunste van de bewoners ten opzichte van de warmtewet tarieven.”*

Zoals te zien in onderstaande tabel was dat altijd [REDACTED] à [REDACTED] en dit jaar ineens [REDACTED]. Artikel 5.1 lid 2 sub f Woo

Energieleverancier	Nuon 2011	Nuon 2012	Nuon 2013	Nuon 2014	Greensprea	Greensprea	Eteck 2017	Eteck 2018	Eteck 2019	Eteck 2020
Totaal vaste kosten, exclusief koelte										
Totaal vaste kosten koelte										
Levering ruimteverwarming per GJ										
Totale kosten bij (Bij 17,8 GJ en 49,04 m3)										
Procentuele verhoging										
Verschil										
Bij levering te lage temperatuur (49,04 m3 van 50 °C)										
<b>Autoriteit Consument &amp; Markt (ACM)</b>										
Maximum vaste kosten, exclusief koelte (VKw. Gkw)										
Maximum vaste kosten koelte										
Maximum Levering ruimteverwarming per GJ (Pw)										
ACM Totaal per jaar (Bij een verbruik 17,8+10,3 GJ)										
Eteck tov de maximumtarieven ACM										
Procentueel verschil tov de ACM										
<b>Contract Gemeente Bodegraven-Reeuwijk</b>										
Maximum inclusief project korting van 17,5%										
Verschil tov contract artikel 4.3.6										
Ruimtekoeling bedraagt 60% van ruimteverwarming										
Verschil tov contract artikel 4.3.8										

Artikel 5.1 lid 2 sub f Woo

*“Wij willen een vaststellingsovereenkomst of addendum opstellen waarin wordt afgesproken om bijlage E, maar ook andere bepalingen van de overeenkomst te vervangen door nieuwe afspraken.”*  
Welke bepalingen betreft het en waarom?

## 5. TAPWATERTEMPERATUREN

Op 25 maart 2020 is er door de directie van Eteck de reactie<sup>16</sup> gegeven dat de levering van tapwater stabiel is op de schommelingen na. Deze schommeling zouden komen omdat het drukverschil tussen koud water en warm water niet gelijk zijn. In de Tapwatertemperaturen week 30<sup>3</sup> is duidelijk te zien dat de levering van tapwater zeker niet stabiel was.

In de Tapwatertemperaturen week 30<sup>3</sup> is er een groot verschil in debiet te zien en er is geen verklaring gegeven waarom die bij de Akkermunt vele malen lager is. Ook is niet duidelijk gemaakt waarom er missende data is, wat daarvan de oorzaak is en wat er aan gedaan gaat worden om dat te voorkomen.

We missen nog meerdere “Legionella” meters, die op de eindpunten van alle strangen aanwezig en gemeten zouden moeten worden. We zien nu alleen de metingen van fase 1.

Op 25 maart 2020 is er door de directie van Eteck de reactie<sup>16</sup> gegeven dat op het afleverpunt inzichtelijk is wat er geleverd wordt en dat bewoners dit zelf op hun meter aflezen. Dat geldt alleen voor warmte en pas na de ombouw ook voor koelte. De temperatuur en debiet van het warme tapwater is niet beschikbaar.

De feitelijke levering vindt plaats direct na de Meetinrichting. De rapportage dient dan ook over de levering te gaan op het afleverpunt en niet op de centrale.

## 6. WARMTELEVERING

De temperatuur van de Bilt is gebruikt voor de stooklijn. Is dat ook waar de aanvoertemperatuur op geregeld wordt? De gemeten temperatuur ter plaatse wordt niet weergegeven.

Ook worden de debietmetingen niet weergegeven.

Het verdient de voorkeur om dit in de winterperiode te monitoren om hier conclusies aan te verbinden.

De feitelijke levering vindt plaats direct na de Meetinrichting. De rapportage dient dan ook over de levering te gaan op het afleverpunt en niet op de centrale.

## 7. KOUDELEVERING

Volgens de specificaties van leveringscondities<sup>18</sup> wordt koude geleverd met een aanvoertemperatuur van  $18^{\circ}\text{C} \pm 10\%$ . Bij een buitentemperatuur van  $< 15^{\circ}\text{C}$  wordt er géén koudelevering meer plaats. Deze temperatuur dient geleverd te worden op het afleverpunt. Deze meting is pas na de ombouw mogelijk. Met de aannahme van een verlies van  $1^{\circ}\text{C}$  in het distributienet zou de maximale aanlevering  $18,8^{\circ}\text{C}$  mogen zijn.

De Koudelevering in week 30<sup>11</sup> is de levering buiten de specificaties op 20-7 en 25-7.  
De Koudelevering in week 33<sup>14</sup> is de levering vanaf 11-8 ver buiten de specificaties.

Ook worden de debietmetingen niet weergegeven. De feitelijke levering vindt plaats direct na de Meetinrichting. De rapportage dient dan ook over de levering te gaan op het afleverpunt en niet op de centrale.

## 8. MISSENDE RAPPORTAGES

Volgens artikel 3.6.3 van de overeenkomst<sup>17</sup> zal de het Energiebedrijf zorgdragen dat de levering van Warm tapwater voldoet aan de wettelijke eisen, waaronder eisen ten aanzien van legionella. Deze rapportages zijn niet aangeleverd, ook niet van de genomen monsters.

Volgens artikel 3.4.3 van de overeenkomst<sup>17</sup> zal het Energiebedrijf de Meetinrichting in de Woningen onderhouden en beheren conform de Aansluitvoorwaarden (bijlage C.I). Daar staat in Artikel 5a dat deze moet voldoen aan de ISSO Publicatie 5. Montage- en materiaaltechnische kwaliteitseisen voor warmwaterverwarmingsinstallaties. De rapportage dat deze voldoet ontbreekt en met name na de ombouw is er ondeugdelijk werk afgeleverd.

Volgens artikel 3.6.2 van de overeenkomst<sup>17</sup> zal het Energiebedrijf ervoor zorgdragen dat de in de Energie-infrastructuur toegepaste leidingen voldoen aan de daaraan gestelde eisen en normen, bijvoorbeeld in de VEWIN werkbladen, ter voorkoming van gezondheidsrisico's door opwarming van drinkwater. De rapportage dat deze voldoet ontbreekt en met name na de ombouw is er ondeugdelijk werk afgeleverd.

### Referenties:

<sup>1</sup> [2020717 storing- en milieurapportage Weideveld 2019.pdf](#)

<sup>2</sup> [20200717 Memo tariefstructuur Weideveld Bodegraven .pdf](#)

<sup>3</sup> [2020-7-27 Weideveld tapwatertemperaturen.pdf](#)

<sup>4</sup> [2020-8-3 Weideveld tapwatertemperaturen.pdf](#)

<sup>5</sup> [2020-8-10 Weideveld tapwatertemperaturen.pdf](#)

<sup>6</sup> [2020-8-17 Weideveld tapwatertemperaturen.pdf](#)

<sup>7</sup> [2020-7-27 Weideveld Aanvoertemperatuur LT-CV-net.pdf](#)

<sup>8</sup> [2020-8-3 Weideveld Aanvoertemperatuur LT-CV-net.pdf](#)

<sup>9</sup> [2020-8-10 Weideveld Aanvoertemperatuur LT-CV-net.pdf](#)

<sup>10</sup> [2020-8-17 Weideveld Aanvoertemperatuur LT-CV-net.pdf](#)

<sup>11</sup> [2020-7-27 Weideveld Aanvoertemperatuur koeling.pdf](#)

<sup>12</sup> [2020-8-3 Weideveld Aanvoertemperatuur koeling.pdf](#)

<sup>13</sup> [2020-8-10 Weideveld Aanvoertemperatuur koeling.pdf](#)

<sup>14</sup> [2020-8-17 Weideveld Aanvoertemperatuur koeling.pdf](#)

<sup>15</sup> [https://bodegraven-](https://bodegraven-reeuwijk.parlaeus.nl/user/bdocument/env=help/action=showannex/gdb=2647/Rapportage_WKO_Weideveld_Bodegraven-Reeuwijk_13-5-2020.pdf)

[reeuwijk.parlaeus.nl/user/bdocument/env=help/action=showannex/gdb=2647/Rapportage\\_WKO\\_Weideveld\\_Bodegraven-Reeuwijk\\_13-5-2020.pdf](https://bodegraven-reeuwijk.parlaeus.nl/user/bdocument/env=help/action=showannex/gdb=2647/Rapportage_WKO_Weideveld_Bodegraven-Reeuwijk_13-5-2020.pdf)

<sup>16</sup> [https://bodegraven-](https://bodegraven-reeuwijk.parlaeus.nl/user/showdoc/action=view/id=51484/type=pdf/2)

[reeuwijk.parlaeus.nl/user/showdoc/action=view/id=51484/type=pdf/2](https://bodegraven-reeuwijk.parlaeus.nl/user/showdoc/action=view/id=51484/type=pdf/2). Brief Gemeente Bodegraven-Reeuwijk - Motie.pdf

<sup>17</sup> [2 Overeenkomst Energievoorziening Weideveld 20-07-2007.pdf](#)

<sup>18</sup> [Bijlage C.4.pdf](#)

<sup>19</sup> [Evaluatierapportage 2011 t-m 2017 WKO Weideveld Noord te Bodegraven.pdf](#)