

INGEKOMEN 16 DEC 2021

**Eteck**  
duurzame energie van eigen bodem

Postadres  
Postbus 45  
2270 AA Voorburg  
www.eteck.nl

College van Burgemeester en Wethouders  
van de Gemeente Bodegraven-Reeuwijk  
T.a.v. de heer  
Postbus 401  
2410 AK BODEGRAVEN


Datum : 13 december 2021  
Referentie : Uw ref.: Z/21/112080/DOC-21203699

Geachte heer

Wij bevestigen hiermee de goede ontvangst van uw brief van 25 november jl. waarin het college van B&W van de gemeente Bodegraven een procesvoorstel beschrijft om, mede aan de hand van het Plan van Aanpak dat wij in medio juni van dit jaar aan u toezonden, tot stappen te komen die uiteindelijk moeten gaan leiden tot vaststelling of het WKO systeem Weideveld naar behoren presteert. Waarbij met de gezamenlijk te doorlopen stappen moet worden voorkomen dat een juridisch traject zou moeten worden vervolgd. En met betrokkenheid van een onafhankelijk deskundige, zoals in uw brief beschreven. Uw brief schetst daarvoor goed de kaders. Conform uw verzoek bevestigen wij dan ook hiermee onze instemming met de beschreven aanpak en zeggen wij onze medewerking toe aan het door u verwoorde proces.

Op een later moment bespreken wij graag nog nader met u de precieze uitwerking van de (werk-)afspraken over de mogelijk in de toekomst uit te voeren nacontroles, maar dit heeft met name een kosten gerelateerde achtergrond en behoeft wat ons betreft aan een spoedige start van het door u geschetste proces geenszins in de weg te staan. Het gaat er met name om dat wij voor 2022 akkoord zijn met de door het college voorgestelde kostenverdeling, maar dit wat ons betreft voor de jaren nadien nog nader besproken zal moeten worden. Ook hebben wij er begrip voor dat het college van B&W in dit stadium, net als Eteck, nog formeel haar rechten voorbehoudt. Wij hebben echter, zoals u ook bekend zal zijn, de afgelopen maanden al niet stilgezeten en zijn ook weer in rechtstreeks contact met de bewoners hierover getreden, hetgeen ons sterkt in het vertrouwen dat een gezamenlijk gedragen proces als door u beschreven tot resultaten zal leiden.

Met vriendelijke groet,  
Eteck Energie Bedrijven B.V.



## Memo

### Kostenkader Weideveld

Aan : Gemeente Bodegraven-Reeuwijk  
T.a.v. : C. Oskam  
CC :

Van :  
Datum : 17 juli 2020  
Referentie : 20200716

Pagina's : 4

Geachte heer Oskam,

In onze brief van d.d. 2 juli jl. hebben wij aangegeven een berekening te maken voor het kostenkader dat wij met elkaar zijn overeengekomen. In deze memo delen wij graag met u het proces dat we hebben doorlopen om de berekening te valideren en de conclusies van onze berekening. Uiteraard zijn wij beschikbaar om deze verder toe te lichten mocht u hier prijs op stellen.

#### Proces berekening kostenkader

##### Algemeen

Aangezien we het project pas sinds 2017 in exploitatie hebben en het project zelf 2 keer is overgedragen beschikken wij helaas niet over alle informatie. Desalniettemin hebben wij naar beste kunnen een poging gedaan om de tariefontwikkeling vanaf start exploitatie te herleiden naar het overeengekomen kostenkader en het NMDA-beginsel zoals opgenomen in de overeenkomst voor het project Weideveld van d.d. 20-07-2007, derhalve ondertekend op 30-08-2007 (hierna genoemd: de "Overeenkomst"). Dit hebben wij gedaan a.d.h.v. de tariefadviezen voor de levering van warmte aan kleinverbruikers, zoals deze jaarlijks (vanaf 1993) werden gepubliceerd door EnergieNed.

Complicerende factor hierbij was dat het tariefadvies uitgaat van een gasprijs en een elektriciteitsprijs, die door de leden van EnergieNed zelf kon worden ingevuld. Het tariefadvies bevat dus wel de rekenkaders maar, op een aantal onderdelen na, geen daadwerkelijke bedragen.

Het jaarlijks gas- en elektratarief van Nuon, dat ziet op de vaststelling van de tarieven voor Weideveld, hebben wij helaas niet kunnen achterhalen. Wij hebben daarom aansluiting gezocht bij de gepubliceerde (historische) tarieven voor gas en elektra, zoals deze te vinden zijn op: <https://energiecijfers.databank.nl/dashboard>.

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



Figuur 1: Startsite inzake energiecijfers en data

Voor de goede orde merken we op dat we voor de jaren 2007 t/m 2013 de tarieven hebben herleid en berekend. Wij kunnen geen uitspraak doen of de (berekende) tarieven ook daadwerkelijk zijn toegepast voordat Eteck de warmteleverancier is geworden.

#### Periode 2007-2013

Het startjaar 2007 is overgenomen uit bijlage E bij de Overeenkomst én de genoemde tarieven in de Overeenkomst. Opmerkelijk is dat in de Overeenkomst is vastgelegd dat het tariefkader (excl. BTW) en het NMDA plafond (excl. BTW) enigszins van elkaar afwijken (3,01%). De Overeenkomst laat derhalve een overschrijding van het leveringstarief toe t.o.v. het NMDA-beginsel. (847,57 vs 872,90)

Door het toepassen van de geldende BTW percentages (in 2007 19% op warmte en 6% op warm tapwater) komt het tariefkader en NMDA-beginsel weer nagenoeg bij elkaar. (1.008,60 vs 1.006,06, zie groene velden in de kolom links)

In onze berekening hebben wij het effect van BTW buiten beschouwing gelaten.

In de Overeenkomst is ten aanzien van de tarieven vastgelegd dat het Energiebedrijf een projectkorting van 17,5% verleent t.o.v. de standaard door het Energiebedrijf gehanteerde tarieven. In de berekening is de korting overal doorgevoerd.

Het laatst toegepaste tariefadvies van EnergieNed is van 2013. In 2014 werd de warmtewet ingevoerd die vanaf dat moment de maximale tarieven bepaalt. De maximale warmtewet tarieven zijn een resultante van periodiek marktonderzoek en historische markttarieven en vormen daarmee de basis voor het NMDA-beginsel.

#### Periode 2014 - 2020

Eteck heeft de beschikking over een tarievenblad van Nuon per 01-01-2014 voor de tarieven van Weideveld. In de berekening is derhalve per 01-01-2014 een herstart van het tariefkader gemaakt a.d.h.v. het tarievenblad 2014.

Per 01-01-2017 heeft Eteck de exploitatie incl. bijbehorende tarieven over genomen van Greenspread warmte BV die in 2015/2016 de exploitatie van Nuon had overgenomen. Helaas sluit de tariefstructuur van Greenspread niet (volledig) aan bij de tariefstructuur die Nuon in 2014 geïntroduceerd had bij invoering van de warmtewet.

Omdat uit bovenstaande blijkt dat er meerdere berekeningsstructuren / kostenkaders zijn ontstaan, gaat de berekening vanaf 2014 over in 4 kaders t.w.:

- NMDA-beginsel volgens de overeenkomst;
- Kostenkader volgens de overeenkomst;
- In rekening gebrachte tarieven (is gelijk aan het Kostenkader over de jaren 2007 – 2013);
- Warmtewet tarieven (als 'nieuw' NMDA-beginsel).

Vanaf 2014 is voor de berekening van bovenstaande kaders gebruik gemaakt van de rekenmodellen bij de tariefbesluiten van de ACM.

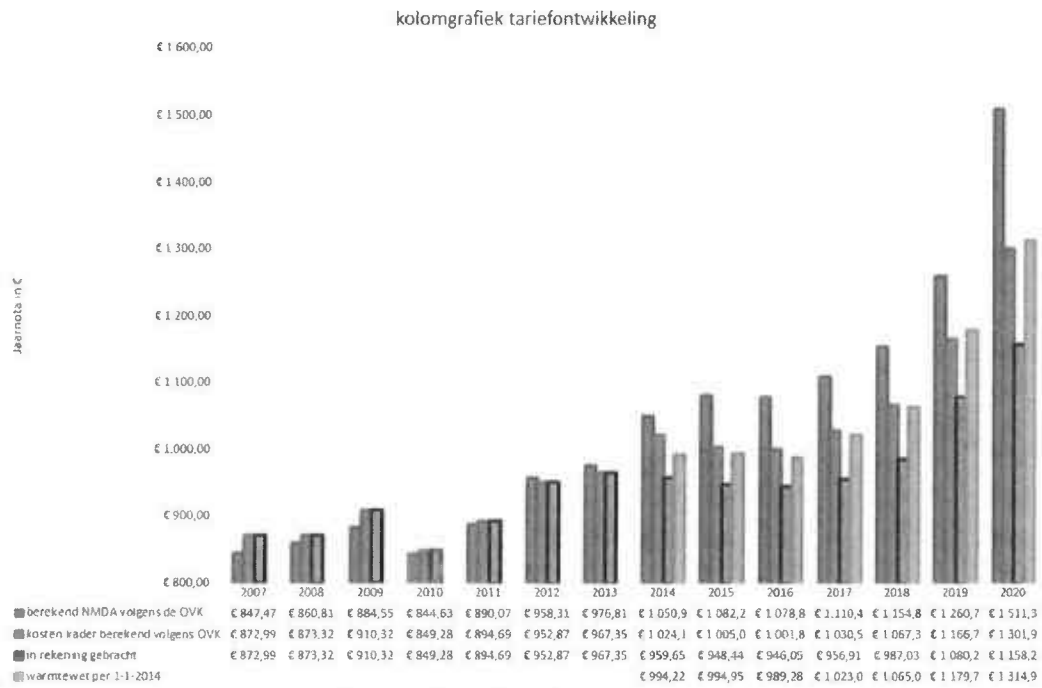
Per 01-01-2020 is de structuur van de tarieven onder de warmtewet wederom gewijzigd. Opnieuw is, a.d.h.v. het tariefbesluit en de (uitgebreide) rekenmodellen van ACM aansluiting gezocht bij de hierboven genoemde kaders.

	€	121,52	€	121,52	19%	€	144,61	€	144,61
	€	847,57	€	847,57	19%	€	1.008,60		
	€								
	€	139,32							
	€	29,93							
	€	76,00							
	€	245,25	€	202,33	19%	€	291,65	€	240,77
	€	85,93	€	79,89	6%	€	91,06	€	75,15
	€	331,18	€	273,22	19%	€	362,83	€	315,92
Δ	€	79,27	€	360,81	€	429,36	€	354,22	
Δ	€	804	€	299,20	€	313,97	€	259,03	
Δ	€	1,30	€	63,75	€	67,58	€	67,58	
	€	924,44	€	751,50		€	1.058,69	€	861,69
	€	147,15	€	121,40	19%	€	175,11	€	144,48
	€	-	€	-		€	-	€	-
	€	147,15	€	121,40		€	175,11	€	144,48
	€	1.071,59	€	872,90		€	1.233,80		

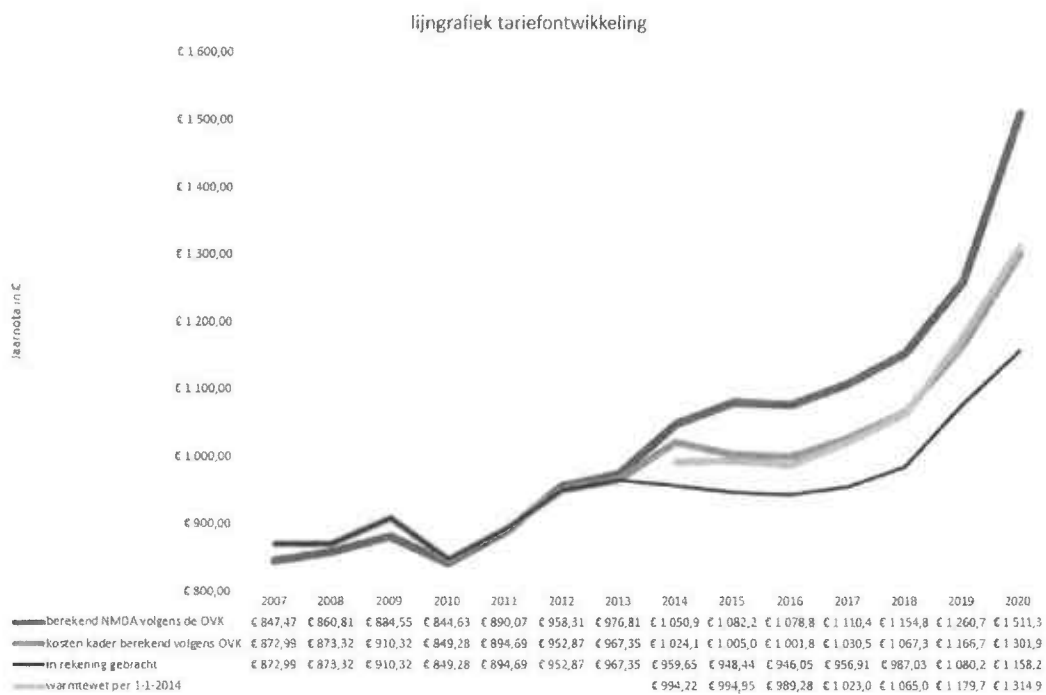
Figuur 2: fragment bijlage E van de overeenkomst

## Grafische weergave berekening 2007 – 2020

Het geheel van berekeningen resulteert in onderstaande grafische weergave van tariefontwikkeling 2007 – 2020.



Figuur 3: lijngrafiek tariefontwikkeling



Figuur 4: kolomgrafiek tariefontwikkeling

## Uitgangspunten berekening

Wij zijn uitgegaan van een energieverbruik voor een woning van;

- 17,8 GJ/jaar warmte
- 49,04 m3/jaar warm tapwater

## Bevindingen

Uit het onderzoek zijn diverse conclusies te trekken. Wij formuleren de volgende:

- Het oorspronkelijk in de Overeenkomst gedefinieerde NMDA-beginsel komt voor de jaren 2007 – 2013 nagenoeg overeen met het tarief zoals dat in rekening is gebracht.
- Vanaf 2014 loopt het NMDA-beginsel (rekenwijze volgens bijlage E) flink op. We hebben niet kunnen onderzoeken wat de oorzaak is van deze stijging. Waarschijnlijk is binnen het NMDA-beginsel gedefinieerde tariefstructuur (Contract bijlage E) ontoereikend om de gewijzigde warmtemarkt te volgen.
- Vanaf ca. 2010 / 2012 speelt ook mogelijk de splitsingswet / netwerkbedrijf een rol in de tariefstructuur volgens contract bijlage E.
- Met de invoering van de warmtewet en de daarbij gedicteerde tarieven lijkt een 'extra' verlaging te zijn ontstaan op het kostenkader die voorheen werden gehanteerd.
- Deze tariefafwijking t.o.v. de warmtewet tarieven bestaat vanaf 2014 en houdt tot (ten minste) 2020 gelijke trend.
- Het in bijlage E van het contract gedefinieerde NMDA-beginsel sluit niet meer aan bij de marktontwikkelingen richting de klanten en achten wij alleen relevant tussen de gemeente en de warmteleverancier.
- 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) en circa 12% af ten gunste van de bewoners ten opzichte van de warmtewet tarieven.

## Voorstel tot vervolg

Graag zouden wij met elkaar in gesprek komen over de volgende punten;

- Wij willen met de gemeente een nieuw NMDA-beginsel vaststellen. Wij willen hiervoor zoveel als mogelijk de wettelijke kaders zoals de warmtewet hanteren.
- 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.
- Wij zouden in een addendum graag de toetsings- en vaststellingsplicht voor tarieven repareren die rust tussen gemeente en Eteck.

Eteck  
Juli 2020



**Postadres**  
Postbus 58  
2740 AB Waddinxveen  
[www.eteck.nl](http://www.eteck.nl)

Gemeente Bodegraven  
T.a.v. C. Oskam  
Julianastraat 6  
2411 CV Bodegraven  
Nederland

Betreft : Reactie op uw brief d.d. 19-06-2020  
Datum : 3 juli 2020  
Referentie : WKO-systeem Weideveld

Geachte heer Oskam,

Wij hebben uw brief van 19-06 in goede orde ontvangen. Wij gaan hier in deze brief inhoudelijk op in.

#### **Warm tapwater**

Wij onderstrepen nogmaals het plichtsbesef dat wij hebben voor het leveren van energie conform de afgesproken condities. Wij zijn afhankelijk van één onderdeel in de technische ruimte waarvoor wij reeds opdracht hebben gegeven aan Kropman waarna de tapwater levering weer stabiel zal zijn.

De feitelijke onderbouwing hiervan is in de bijlage te vinden. Hier zijn metingen te zien van de tapwater temperatuur op twee belangrijke punten in de installatie;

1. Aanvoer tapwater in de centrale technische ruimte;
2. Aanvoertemperatuur tapwater op zes punten in de woningen aan het einde van elke tapwaterstrang (totaal 6 meetpunten van de 6 afgaande tapwaterstrangen).

Dit geeft een goed beeld van de geleverde temperaturen in de woningen omdat dit altijd het laatste punt is van de tapwaterlevering in de wijk op zes verschillende eindpunten. Wij kunnen deze gegevens de komende tijd blijven delen om het vertrouwen te winnen van zowel de gemeente als de bewoners.

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 2 teveel afkoelt onderweg, wij gaan hier een onderzoek ter plaatse voor organiseren om dit te verbeteren.

Eteck kan garanderen dat uiterlijk in de week van 20 juli de tapwaterlevering weer stabiel zal zijn na aanpassing van Kropman. Dit is onder voorbehoud van vertragingen in de levering van de nieuwe warmtewisselaar en het plannen van de juiste monteurs vanuit Kropman.

De eerder genoemde metingen die we één week later sturen zullen laten zien dat de temperaturen in de woningen weer de minimale 60 graden zullen zijn.

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.

#### **Kostenkader**

De berekening om te voldoen aan de in het contract gehanteerde NMDA principe is een complexe berekening omdat de rekenmethodiek is gewijzigd door de ACM. Wij hebben hiervoor meer tijd nodig. Wij kunnen uiterlijk in de week van 20 juli de berekening zoals gesommeerd in jullie brief aanleveren.

#### **Rapportages**

De rapportages voor storingen en milieu volgen tevens uiterlijk in de week van 20 juli. Na het aanleveren hiervan komen wij graag in overleg over de rapportages en de eventuele verbeteringen die nodig zijn voor het project.

#### **Onderhoudswerkzaamheden**

De onderhoudswerkzaamheden aan de afleversets achter de voordeur zijn ingepland en starten maandag 6 juli door installateur Francken & Vermeij. De werkzaamheden zullen begin oktober gereed zijn.

Hierin hebben alle woningen keerkleppen gekregen om 'warmte-lekkage' tegen te gaan. De gezamenlijke afspraak is dat Eteck en de gemeente de kosten 50%-50% zullen delen.

#### **Vervolg & recapitulatie**

Hieronder een recapitulatie aangegeven van de lopende zaken;

- Levering verwarming: conform contractuele uitgangspunten
- Levering koeling: conform contractuele uitgangspunten
- Levering tapwater: tijdelijk NIET conform contractuele uitgangspunten, dit is uiterlijk 24 juli opgelost. (let op: hier is geen risico aanwezig op legionella vorming)
- Kostenkader inzichtelijk maken: Eteck levert dit uiterlijk op 24 juli aan.
- Onderhoudswerkzaamheden: gereed in Oktober.
- Rapportage storingen: volgt uiterlijk 24 juli.
- Rapportage Milieu: volgt uiterlijk 24 juli.

Wij komen over de inhoud van deze brief graag nader in overleg met jullie omdat het meeste erg technisch van aard is en wij begrijpen dat we hier nog meer toelichting over zullen moeten geven om het vertrouwen hiervoor te kunnen krijgen.

Met vriendelijke groet,

Team lead Asset Management

Datum:

03 juli 2020

2/2

Referentie:

WKO-systeem Weideveld

INGEKOMEN - 8 JUN 2020

**Eteck**

duurzame energie van eigen bodem

Postadres  
Postbus 58  
2740 AB Waddinxveen  
www.eteck.nl

Gemeente Bodegraven  
T.a.v. de Burgemeester en wethouder van Bodegraven-Reeuwijk,  
Raadhuisplein 1,  
2411 BD, Bodegraven  
Nederland

Betreft : Reactie op uw brief d.d. 27-05-2020  
Datum : 2 juni 2020  
Referentie : Z/19/078566 / DOC-20143380

Geachte heren

Wij hebben uw brief van 27-05 in goede orde ontvangen. Uiteraard is het nooit prettig om te lezen dat onze klanten niet tevreden zijn, maar we zien ook dat er goede mogelijkheden zijn om op een aantal onderwerpen op de zeer korte termijn een oplossing te bieden, dan wel op de midden lange termijn een goede verbetering te realiseren.

### 3 belangrijkste aandachtsgebieden

We constateren dat de zorgen van onze klanten zich centreren rondom de 3 hoofdthema's uit de enquête, zoals samengevat in uw brief.

#### 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 hebben wij grotendeels direct weten op te lossen. Momenteel moet nog één 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 bevestigen wij dat er nooit sprake is geweest van een leveringsonderbreking zoals bedoeld in de warmtewet, maar hoogstens schommelingen in de temperatuur. Uiteraard vinden wij dit heel vervelend voor onze klanten, maar 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 vastgestelde tarieven. Hierbij wordt tot op de dag van vandaag een koppeling gemaakt met gas door het NietMeerDanAnders beginsel. Dat de bewoners dit anders zouden willen zijn begrijpen wij uiteraard, maar hierbij volgen wij de gemaakte afspraken in het verleden. Dit zijn ook de afspraken waarop Eteck in 2017 het project heeft overgenomen. Voor de goede orde merken we op dat de tarieven die worden



gehanteerd in Weideveld ruim onder de maximum tarieven van de ACM blijft. 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.

### 3. Stookkosten lijken te 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. Mits de binnen installatie goed functioneert en onderhouden wordt zal de flow geborgd zijn. Wij begrijpen dat hier problemen door kunnen ontstaan en de laatste 2 jaar hebben wij diverse bewoners reeds gewezen op een hoog verbruik met de opmerking dat dit wellicht kan komen door een minder goed functionerend binnen systeem.

Op verzoek van de gemeente en in overleg met Merosch hebben wij de afgelopen maanden gekeken een mogelijke oplossing voor dit probleem. Ondanks dat Eteck geen partij is voor niet functionerende kleppen in de binnen installatie zal Eteck in het eerst volgende groot onderhoud aan de afleverset het plaatsen van keerkleppen meenemen. Dit is iets dat Eteck contractueel niet verplicht is om te doen, maar gelet op de behoefte van onze klanten zijn wij bereid om dit te doen.

### Afspraken uit de exploitatie overeenkomst

Als onderdeel van de overname van het project Weideveld in 2017 zijn wij partij geworden bij de overeenkomst tussen de gemeente en Nuon van 30-08-2007. Tot op heden hebben wij met de gemeente met name gesproken over het bieden van inzicht, het zoeken naar een oplossing voor de binneninstallatie en het vergroten van onze bereikbaarheid. De komende periode gaan wij graag met de gemeente verder in gesprek over een aantal afspraken om te zien hoe wij met behulp van passende rapportages meer inzicht kunnen bieden over de duurzaamheid en de betaalbaarheid van het systeem.

Hieronder een reactie per punt;

3.3.5 Energieverliezen; Eteck zorgt ervoor dat de onderdelen van de WKO installatie op conditieniveau drie gehouden worden waardoor de energieverliezen in de infrastructuur geborgd zijn. De leidingen zijn goed geïsoleerd en indien dit niet meer het geval is, valt dit onder de verplichting van de leverancier om te herstellen.

4.3.6 Eteck hanteert tarieven conform de warmtewet die uitgaat van het "Niet Meer dan Anders Principe", zoals vermeld in artikel 4.3.5. Op de maximum tarieven van de warmtewet hanteert Eteck een prijs die bij gemiddeld verbruik in de woningen in de wijk Weideveld waarbij het vastrecht ca 4% onder ACM tarief ligt, en het variabele deel voor levering van warmte per GJ ca 19% lager ligt dan het ACM tarief. Bij gemiddeld verbruik in de wijk Weideveld komt een bewoner daarmee ca 10% lager uit in kosten voor energie vergeleken met een situatie waarbij het maximum ACM tarief was gerekend voor vastrecht en variabele kosten.

4.3.9 het huidige kostenkader zijn de maximale tarieven van de ACM, hier blijft Eteck ruim onder, 4% voor vastrecht, 19% voor het variabele deel.

5.3.1 Wij kunnen de rapportage aangaande storingen aanleveren, graag komen wij in overleg over de opzet en frequentie van de aan te leveren rapportage.

Datum:

2 juni 2020

2/5

Referentie:

Z/19/078566 / DOC-20143380

6.2.1 Wij kunnen deze milieurapportage aanleveren, graag komen wij in overleg over de opzet en frequentie van de aan te leveren rapportage. Wij zijn er van overtuigd dat de WKO de gestelde milieuprestatie haalt binnen de grenzen van de afgegeven vergunningen.

## **Informatie en onderhoud binneninstallatie**

Wij begrijpen dat de bewoners behoefte hebben aan meer informatie. Uiteraard willen wij daar graag aan meewerken zolang wij over dergelijke informatie beschikkingen.

1. Bewoners geven aan niet te beschikken over een heldere gebruikshandleiding van hun aansluiting op warmte en koude

Het is vervelend om te zien dat er bewoners zijn die onvoldoende informatie hebben. Hiervoor hebben wij onze MijnEteck omgeving opengesteld voor de bewoners om de informatie op te zoeken, daarnaast kunnen bewoners altijd vragen stellen via onze afdeling customer care.

Uitleg over de binnen installatie is voor onze medewerkers lastig om te geven omdat wij deze installatie niet hebben aangelegd en ook niet beheren. Hiervoor heeft NUON destijds een informatiekaart gemaakt die bij elke afleverset aanwezig is. Mocht er onduidelijkheid blijven bestaan dan kunnen wij de bewoners assisteren door na te gaan of wij de juiste informatie kunnen verstrekken. We vragen hier dan ook expliciet te maken welke informatie mist, zodat we hierin kunnen faciliteren.

2. Er moet worden voorzien in uitleg over onderhoud aan de binnen installatie

Wij willen graag ondersteunen in de informatievoorziening over het onderhoud aan de installaties. Dit hebben we vorig jaar tijdens de bewonersavond reeds aangehaald waar we concrete suggesties hebben gedaan voor drie installateurs waar bewoners met vragen terecht kunnen.

Eteck wilt een rol spelen in het inzichtelijk maken van het benodigd onderhoud, maar wil expliciet niet de verantwoordelijkheid nemen voor de uitvoering van onderhoud aan de installaties van de bewoners. Wij adviseren hiervoor om een meerjarige onderhoudsbegroting (MJOB) te laten opstellen door een adviseur, zoals Merosch, waarbij het eventueel een goede optie is de oorspronkelijke bouwer van de huizen te vragen om toelichting te geven op de plannen die toen gemaakt waren omtrent het hebben van een "onderhoudsvrije" installatie. Een partij als Merosch kan aangeven welke onderdelen conform geldende normen onderhevig zijn aan onderhoud en of vervanging.

In lijn met onze actie vorig jaar tijdens een bewonersavond staan we open opnieuw in overleg te komen met de bewoners, binnen de grenzen van het mogelijke beperkingen ivm de RIVM richtlijnen, om bewoners in staat te stellen met een specialist hun binneninstallatie te laten inspecteren en mogelijke oplossingsrichtingen duidelijk te krijgen.

3. Reparatie keerkleppen

Gezamenlijk hebben wij gesproken over het repareren van twee keerkleppen in de binneninstallatie van de bewoners om het specifieke probleem van 'hoog verbruik' op te lossen. Wij willen benadrukken dat dit noch de verantwoordelijkheid van de gemeente noch Eteck is. Desondanks onderkennen we de noodzaak van deze reparaties, en hebben we plannen uitgewerkt met een installatiebedrijf om dit op korte termijn uit te laten voeren. Eteck heeft de uitvoering van reguliere onderhoudswerkzaamheden weten te koppelen aan de actie van de keerkleppen

Datum:

2 juni 2020

3/5

Referentie:

Z/19/078566 / DOC-20143380

waardoor er een gunstigere prijsstelling is gekomen voor de vervanging van de tweewegkleppen. Wij accepteren het voorstel van de gemeente om dit voor een aandeel van 50% voor beide uit te voeren. [wat staat hier, betalen Eteck/Gemeente 50% en de bewoners 50%, of betalen Eteck en de gemeente ieder 50%?]

## Concrete stappen en planning onderhoudswerkzaamheden

De voorbereiding van de onderhoudswerkzaamheden is in volle gang. Wij hebben afspraken gemaakt met een installateur (Francken en Vermeij) zodat zij de uitvoering kunnen gaan coördineren en een planning kunnen maken met iedere bewoner.

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

### Planning OH werkzaamheden Weideveld

week	Juni				Juli					Augustus				September				
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
<i>Tapwater werkzaamheden</i>										<b>Bouwwak</b>								
Controleren leidingtracé tapwater			x	x	x													
Analyse retourtemperatuur tapwaterstrangen						x	x	x										
<i>Rapportages aanleveren aan gemeente</i>																		
Rapportage storingsmeldingen en onderbrekingen							x	x	x									
Rapportage milieu-prestaties							x	x	x									
<i>Onderhoud afleversets</i>																		
Voorbereiding werkzaamheden	x																	
Bestellen energiemeters		x	x	x														
Plannen uitvoering door installateur			x	x	x													
<i>Proefwoning</i>																		
Plannen proefwoning	x																	
Uitvoeren proefwoning		x																
<i>Uitvoering</i>																		
Woning 1 t/m 10						x												
Woning 11 t/m 20						x												
Woning 21 t/m 30								x										
Woning 31 t/m 40								x										
Woning 41 t/m 50									x									
Woning 51 t/m 60									x									
Woning 61 t/m 70										x								
Woning 71 t/m 80										x								
Woning 81 t/m 90												x						
Woning 91 t/m 100												x						
Woning 101 t/m 110													x					
Woning 111 t/m 120														x				
Woning 121 t/m 130															x			
Woning 131 t/m 140																x		
Woning 141 t/m 143																	x	
Uitloop																		x
Uitloop																		

\* planning afhankelijk van de dagelijkse bezetting van de installateur

Datum:

2 juni 2020

4/5

Referentie:

Z/19/078566 / DOC-20143380

Tenslotte merken we op dat het ons betreurt te moeten lezen dat er juridische stappen worden overwogen door de gemeente. In de afgelopen tijd hebben we concrete acties ondernomen om de installaties te verbeteren en zijn er nog steeds acties gaande. Onze installatie voorziet de wijk, zoals aangetoond in het rapport van Merosch, van duurzame levering van warmte, koeling en tapwater. Daarnaast zijn we al geruime tijd op constructieve wijze in gesprek met de bewoners van de wijk en de gemeente over de stand van zaken en mogelijke verbeteringen en hebben we bereidheid getoond om nader te komen, waarbij we ook meedenken en meewerken aan oplossingen voor zaken die niet binnen de verantwoordelijkheid van Eteck liggen. Een juridische procedure lost de problemen niet op en brengt de partijen niet dicht bij elkaar, dat zou alleen anders zijn als er helemaal geen inspanningen zouden worden getoond door Eteck en/of de gemeente en partijen niet op een constructieve wijze zouden samenwerken.

Met dit schrijven trachten wij nogmaals zorgvuldig in te gaan op de zorgen van de bewoners en daarmee de gemeente en trachten wij te laten zien dat wij er het volste vertrouwen in hebben dat wij de problemen volledig kunnen oplossen. Graag blijven wij dan in contact over de verdere invulling van eerder genoemde punten.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.

Directie Eteck

Datum:

2 juni 2020

5/5

Referentie:

Z/19/078566 / DOC-20143380

1

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk  
T.a.v. de heer C. Oskam  
Julianastraat 6  
2411 CV Bodegraven

Betreft : Motie "Nú handelen in WKO-dossier"  
Datum : 25 maart 2020

Geachte heer Oskam,

Zoals besproken treft u onderstaand puntsgewijs onze reactie op de ingediende motie, waarop u woensdag 25 maart 2020 bent gevraagd te reageren richting de fractie. Bijlage van de motie is aangehecht.

De raad van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk, in vergadering bijeen op woensdag 25 maart 2020, behandelend agendapunt: Motie "Nú handelen in WKO-dossier"

Eteck wil graag benadrukken dat wij in onze beleving hard aan het werk zijn om duidelijkheid te creëren en een bewonersavond te organiseren waar een onafhankelijk technisch onderzoek aan vooraf is gegaan. De gemeente, Adviesbureau Merosch en Eteck werken op een constructieve manier samen om dit mogelijk te maken en alle eventueel aanwezige problemen op te lossen.

### **Constaterende dat:**

- Het WKO-dossier reeds 2½ jaar voortsleept en zowel de bewoners als de gemeenteraad een totaal gebrek aan voortgang en daadkracht ervaren;

Dit is niet het beeld wat Eteck heeft omdat er meerdere gesprekken zijn geweest en nog steeds worden gevoerd tussen wijkbewoners, de gemeente en Eteck. Eteck heeft in juni 2019 een bewonersavond georganiseerd waar is voorgesteld om structureel overleg te voeren met een bewoners belangenvereniging zodat er centraal vanuit en namens de wijk kan worden gecommuniceerd. Helaas is er tot op heden geen formele bewonersbelangenvereniging die de belangen centraal kan behartigen. Los hiervan heeft Eteck wel veel werk verzet om de dienstverlening te verbeteren. Denk aan de introductie van de Eteck App, het verbeteren van de bezetting op onze customer care afdeling en het verbeteren van de regeltechniek in de technische ruimte voor een zuinigere installatie.

Daarnaast zijn wij vanaf eind vorig jaar in gesprek met de gemeente en Adviesbureau Merosch. Zij voeren een onafhankelijk onderzoek uit waarbij zij het systeem toetsen en conclusies hebben gevormd over de leveringszekerheid van dit systeem.

De komende bewonersavond, die aanvankelijk op 2 april georganiseerd zou worden, zouden wij gezamenlijk deze informatie delen.

- Er in toenemende mate sprake is van storingen aan het systeem van verwarming, koeling en met name warm tapwater;

Op basis van de binnengekomen storingsmeldingen zien wij dat er sprake is van een 'toenemende mate van storingen' (Q1 2020) op het gebied van de tapwaterlevering. Vanuit Adviesbureau Merosch ligt er dan ook een adviesvoorstel voor verbetering wat wij zullen opvolgen. Er wordt op dit moment aan gewerkt om dit uit te (laten) voeren. In 'Bijlage 1' is te zien hoeveel unieke meldingen er vanaf 2019 bij Eteck zijn gemeld.

Ondanks dat het systeem preventief wordt onderhouden zullen er onderdelen slijten waardoor ze uit kunnen vallen. Uiteraard heeft Eteck dit maximaal geborgd echter kunnen wij geen garantie geven dat het systeem niet uitvalt; dit kan bij geen enkel systeem.

Bewoners kunnen een storing melden bij Eteck indien zij ervaren dat de levering van warmte, koude en/of warm tapwater niet voldoet aan hun verwachtingen. Na ontvangst van de melding volgt technisch onderzoek om de oorzaak van de klacht te achterhalen. Dit gebeurt individueel indien wij een storingsmelding van een bewoner ontvangen. We vermoeden dat bewoners hun beklag en onvrede niet altijd via het juiste kanaal doen, maar dit melden bij de gemeente of op sociale media. Als een bewoner niet bij ons meldt dat hij/zij ongemak ervaart, kunnen wij er ook niet op reageren en blijft het gevoel van onbehagen bestaan.

Adviesbureau Merosch zal op de komende bewonersavond onderzoeksresultaten en oplossingsrichtingen presenteren die na enige aanpassing aan het systeem een constantere levering biedt voor tapwater, conform leveringsspecificaties, waardoor bewoners verbetering zullen ervaren.

#### Verwarming:

De verwarming is dusdanig constant waardoor er een goede leveringszekerheid is, wel komt uit het onderzoek van Adviesbureau Merosch dat bewoners vaak niet weten hoe de binneninstallatie goed te gebruiken en hoe op een goede manier onderhoud aan de installatie te (laten) plegen.

Het is mogelijk dat door een defect in een klepmotor (in de binneninstallatie), er thermische kortsluiting plaatsvindt. Dit is uitermate vervelend, maar wel te testen en op te lossen. Samen met de gemeente wordt nu bekeken of hier een structurele oplossing voor te vinden is, binnen de demarcatie van Eteck.

Hier is de binneninstallatie niet het eigendom en de verantwoordelijkheid van Eteck maar die van de bewoners zelf. Op de bewonersavond in juni vorig jaar hebben wij hier uitgebreid bij stilgestaan. Uiteraard zijn wij bereid om mee te denken aan verbetering van het systeem zoals eerder genoemd.

#### Koeling:

De koeling die Eteck levert is, volgens de conclusie van Adviesbureau Merosch, binnen de leveringsspecificaties. In de regeling van de koeling wordt wel een aanpassing gedaan op de dauwpuntregeling. Dit betekent dat bewoners komende zomer minder condens op de vloeren zullen ervaren.

#### Tapwater:

Adviesbureau Merosch heeft aangegeven dat druk- en temperatuurschommelingen voor dit type systeem (systemen waarbij het drukverschil tussen koud water en warm water niet gelijk zijn) kenmerkend zijn. Zij geven echter aan dat deze schommelingen niet bij alle woningen kunnen spelen. Tevens heeft Adviesbureau Merosch metingen verricht

waaruit blijkt dat de wachttijd van het tapwater binnen de normering ligt. De oplossing om het probleem met de schommelingen weg te nemen is om een nieuwe drukregelaar te plaatsen in de afleverset in de woningen. Bewoners kunnen hiervoor een storingsmelding doen bij Eteck waarna beoordeelt kan worden of deze regelaar het probleem in die specifieke woning oplost of dat er mogelijk een andere oorzaak is.

- **Dat bij storingen telkens discussie is over de vraag of het probleem in de centrale installatie of in de binnenhuisinstallatie zit;**

Dit is herkenbaar en inherent aan dit systeem. Helaas is het ook onvermijdbaar om de bewoner vragen te stellen om inzicht te krijgen in het probleem (wat ervaart de bewoner exact) en mogelijk al te analyseren wat de oorzaak is. Als de demarcatie onduidelijk is bij bewoners kan dit mogelijk als onprettig worden ervaren omdat wij niet verantwoordelijk zijn voor klachten aan de binneninstallatie.

- **Het college meermaals heeft uitgesproken dat er naast de juridische positie van de gemeente een morele plicht is om de inwoners bij te staan;**

De gemeente is sinds november 2019 constructief met Eteck in gesprek met de heer C. Oskam,

.. Er ligt een concreet plan wat in een bewonersbijeenkomst op 2 april a.s. gedeeld zou worden met de bewoners.

Vanwege de huidige maatregelen om verspreiding van het Coronavirus tegen te gaan, mag deze bijeenkomst niet doorgaan op de geplande datum. Deze zal, zodra dit weer mogelijk is, alsnog worden gepland. De agenda voor deze avond wordt samen met de Gemeente, Adviesbureau Merosch en Eteck opgesteld waarbij er zeker ook ruimte zal zijn voor bewoners om mee te praten en vragen te stellen.

- **De gemeente een contract heeft met de exploitant waarin prestatievereisten zijn opgenomen alsmede boeteclausules en andere dwangmiddelen voor het geval de vastgelegde prestatieafspraken niet (binnen de gestelde termijn) worden nageleefd;**

De gemeente en Eteck zijn in gesprek over de prestatie-eisen in het contract met als doel deze scherp te stellen om zo de service- en leveringsprestatie naar bewoners beter te borgen. Hierin zullen duidelijke afspraken omtrent wederzijdse verwachtingen worden gemaakt.

### **Draagt het college op:**

- **Zich binnen een week te vergewissen van de actuele gebreken op het gebied van zowel de levering van warm tapwater als service;**

De levering van tapwater is stabiel, zoals eerder genoemd is Eteck reeds op de hoogte van de schommelingen en is hier reeds onderzoek naar gedaan. Zodra de problemen en oplossingen in kaart zijn gebracht kunnen deze werkzaamheden worden ingepland en worden uitgevoerd wanneer de Coronamaatregelen dat toelaten.

- **Het contract aan te wenden om het oplossen van de acute problemen af te dwingen;**

Eteck neemt volledige verantwoordelijkheid voor een acuut probleem, bewoners kunnen deze bij ons melden waarna er direct opvolging wordt gegeven door de onderhoudspartij aan wie wij de fysieke serviceverlening hebben uitbesteed. Mocht een bewoner vragen hebben of nog niet tevreden zijn met het resultaat kan hiervoor gebeld worden met het storingsnummer van Eteck (085-0218000), zij geven duidelijkheid in een betreffende situatie.

- 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 het 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 zijn wij voorzichtig mee. Graag bespreken we hoe wij op de leveringsgrens de informatie zo duidelijk mogelijk kunnen laten zien zodat dit de bewoner en Eteck meer inzicht geeft.

- Alle in het contract vermelde rapportages 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;

Prestatierapportages zijn vanuit Eteck nog niet eerder verstrekt aan de gemeente. Uiteraard kunnen wij aan dit verzoek voldoen en informatie delen over de Service Level Agreement en de technische prestaties van het systeem.

## SMART Plan Eteck/gemeente:

### Specifiek:

De conclusies vanuit het onderzoek van Adviesbureau Merosch zullen worden opgevolgd. Dit betreft verbeteringen aan zowel de verwarming als koeling als tapwater.

### Meetbaar:

- 1) Tapwater: De schommelingen in het tapwater moeten na de aanpassing verminderd zijn
- 2) Koeling: De koeling mag geen condens meer op vloeren veroorzaken door toedoen van het weer.
- 3) Verwarming: Een kapotte klep in de binneninstallatie mag niet voor een hoge rekening zorgen.

### Actiegericht:

Op de geplande bewonersavond zouden de oplossingen gedeeld worden. Zodra mogelijk wordt dit gedaan.

### Resultaatgericht:

De problemen geconstateerd door Adviesbureau Merosch hebben geleid tot oplossingen die het gewenste resultaat zullen opleveren: tevreden bewoners.

### Tijdsgebonden:

2 april a.s. had de bewonersavond gehouden worden. Deze is wegens de Corona omstandigheden opgeschort tot nader order.

Punt 1) zal opgelost zijn nadat er aanpassingen in de technische ruimte en enkele woningen zijn uitgevoerd.

Afhankelijk van de Corona maatregelen kan dit binnen enkele maanden opgelost zijn.

Punt 2) is vóór aankomende zomerseizoen 2020 opgelost.

Punt 3) is in 2020 opgelost. Hiervoor voeren wij een plan uit welke wij met de gemeente nog aan het finetunen zijn.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Directeur

Datum: 25 maart 2020



## Bijlage 1: Unieke storingsmeldingen

Unieke meldingen 2019:

Rijlabels	Kolomlabels		Eindtotaal
	ONWAAR (urgent)	WAAR (urgent)	
Binneninstallatie		1	1
Koeling		1	1
Lekkage		1	1
Overig	5	1	6
Warm (tap)water	3	26	29
Warmte	30	6	36
<b>Eindtotaal</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>74</b>

Er zijn 74 unieke storingsmeldingen geweest van bewoners aan Eteck, deze zijn allemaal binnen de warmte wet eis van 4 uur opgelost.

Unieke meldingen 2020:

Rijlabels	Aantal van Adres
Lekkage	1
Overig	3
Warm (tap)water	33
Warmte	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>39</b>

waarbij 2 adressen totaal 10 meldingen hebben gedaan verspreid over 2020

In 2020 is er een stijging te zien in de tapwatermeldingen. Wel zijn twee adressen verantwoordelijk voor totaal 10 meldingen verspreid over de eerste drie maanden van dit jaar.

Ook hier zijn alle meldingen binnen de gestelde warmtewet eisen van 8 uur opgelost.