

Bodegraven 26 juli 2020

## De theorie staat geschreven, terwijl de praktijk al uitgevoerd wordt

Tien jaar geleden is ons door de gemeente en de Nuon een zorgeloos en comfortabel klimaatsysteem beloofd en zijn nu met 143 woningen aangesloten op een centrale Warmte Koude Opslag (WKO). Wij ervaren nu al 9 jaar hoe het in de praktijk is om van een monopolist afhankelijk te zijn voor je warmte, koude en warmtapwater.

“Theorie is, als men weet hoe het zou moeten functioneren, maar het functioneert niet. Praktijk is, als het functioneert en niemand weet waarom. Bij ons zijn de twee verenigd: niets functioneert en niemand weet waarom.” - *Auteur onbekend*

Na 8 jaar, u leest het goed, pas na 8 jaar komt deze week naar boven dat er twee buizen zijn verwisseld bij de bouw. De aanvoer en retour van koude zijn verkeerd aangelegd bij een tiental woningen. Het heeft voor hen dus nooit goed gewerkt. Hieruit blijkt dat er geen enkele focus is op de prestaties. Geen focus op de inwoners, die al jaren klachten melden over de levering van koelte en het daarom vaak maar hebben uitgezet. Geen focus op de energieprestaties, want de bronnen zijn al jaren niet in balans. Alleen focus op de financiën en verschuilen zich steeds dat de aanlevertemperatuur vanuit de centrale ruimte goed is. Er wordt geen verantwoordelijkheid genomen voor het distributienet en de afleverset in onze woningen. Het is dat we contractueel verplicht zijn om ze toe te laten in onze woning, maar ook het lekvrij achterlaten is geen vanzelfsprekendheid meer. In de praktijk blijken de oorspronkelijke uitgangspunten niet te kloppen, maar die worden nu steeds eenzijdig aangepast zonder dat je kunt opzeggen. Dat noemen we in de volksmond een wurgcontract.

## Waar lopen we in de praktijk tegenaan?

- Voorwaarden: Deze kunnen eenzijdig aangepast worden, zonder dat je kan opzeggen. Zelfs de leveringsspecificaties worden aangepast, terwijl dat wettelijk niet zou moeten kunnen. De wetten in Nederland gaan er van uit dat je op kan zeggen. Doordat we niet kunnen opzeggen, is er geen enkele drijfveer voor de energieleverancier om te zorgen dat gedwongen afnemers tevreden zijn. Je krijgt het minimale en zelfs dat niet als het niet hoeft. De enige drijfveer is financieel en de gedwongen afnemers kunnen nauwelijks aantonen dat het niet werkt. Verhuizen is dan de enige optie.
- Handhaving: Het ontbreekt aan goede kaders om te handhaven. De partijen zoals de ACM staan te ver van de inwoners af om te zien wat er werkelijk gebeurt en pakken alleen de grootste excessen op. Omdat wij voor de eerste warmtewet al zijn aangesloten zijn er contractuele kaders uit 2007, die beter zijn dan het vangnet dat de eerste warmtewet biedt. En zelfs al zijn die kaders er ontbreekt het bij de gemeente aan kennis en ervaring om dit te handhaven en met name de wil om dat te doen.
- Milieuparameters: Wie toets dat deze gehaald worden, want deze worden bij ons project al jaren niet gehaald. De energieleverancier levert sociaal wenselijke cijfers op, maar wie controleert dat die inhoudelijk kloppen. De instanties die dat moeten doen kijken alleen of de cijfers er zijn. Het ontbreekt aan kennis en ervaring om te toetsen of die cijfers ook daadwerkelijk kloppen?
- Veiligheid: De instanties die controleren op bijvoorbeeld legionella hebben niet de capaciteit om te controleren. Dat doen ze pas als er een handhavingverzoek van een inwoner is en zelfs dan met gepaste



tegenzin. De preventieplannen worden dan getoetst, maar er wordt niet gekeken of deze plannen daadwerkelijk worden uitgevoerd.

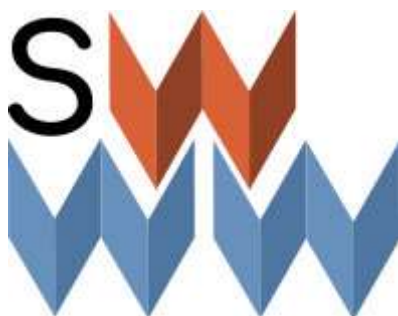
- Leveringszekerheid: Het mag er nu 8 uur per dag volledig uitliggen zonder consequentie voor de energieleverancier. Eén keer per jaar zelfs 24 uur. Als je warm tapwater van maar 40 °C krijgt aangeleverd, terwijl je betaald voor warm tapwater van minimaal 60 °C, dan noemen ze dat verminderde levering en dat kunnen ze maanden, zo niet jaren volhouden. Net als koude waar je wel vastrecht voor betaald, maar dat niet echt hoeft te werken, want er zit geen boeteclausule op. Kortom als er geen boeteclausule op zit heeft het geen enkele prioriteit en wordt het steeds niet opgelost.
- Service: Alles kan worden uitbesteed. Helaas besteed onze energieleverancier ook de verantwoordelijkheid uit. Bij alles wordt er gewezen naar de zoveelste toeleverancier. Er wordt niet teruggebeld, storingen worden zomaar op opgelost gezet en individuele problemen worden niet eens opgelost. Er wordt alleen gekeken of de primaire levering centraal werkt, omdat daar een boeteclausule op zit.
- Borging continuïteit: De verschillende projecten worden allemaal in aparte BV's gezet met beperkte aansprakelijkheid. Als het project dan niet meer rendabel is, dan kan deze BV weer makkelijk verkocht worden of failliet worden verklaard.
- Betaalbaarheid: Op termijn wordt het gas duurder en de elektra goedkoper, zodat mensen extra worden geprikkeld om minder aardgas te gebruiken. Het is daarmee voor de gedwongen afnemers de afgelopen twee jaar € 100 per jaar duurder geworden voor de rest van de looptijd. Omdat de prijs van warmte is gekoppeld aan de gasprijs, is dat extra winst voor de energieleveranciers.
- Betrokkenheid: De gemeente heeft tweemaal een overname goedgekeurd, zonder de inwoners te betrekken. Ze hebben niet eens geïnformeerd op basis waarvan deze goedkeuring is verleend. We zitten nu in een wurgcontract met een partij waar we niet zelf voor gekozen hebben.
- Tevredenheid: Als het werkt is een prima systeem en we zouden niet anders willen, maar dan wel met een betrouwbare leverancier. Op dit moment is 60% ontevreden over de huidige energieleverancier en dat is al jaren zo. Iedereen zou over willen stappen. Dat zeg genoeg.

## Wet collectieve warmtevoorziening

Er zijn al vele wijken in Nederland aangesloten op een collectieve warmtevoorziening, maar die ervaring komt niet tot uitdrukking in deze nieuwe wet.

“Praktijk is de enige nuttige theorie.” - *Daniel Darc*

Deze wet zou de inwoners moeten behoeden voor de ellende die wij nu hebben, maar is naar onze mening nog slechter dan we al hadden. Er ligt nu een nieuwe wet voor, waaruit duidelijk blijkt dat er goed geluisterd is naar de energieleveranciers, om het voor hun zo interessant mogelijk te maken. De kosten blijven bijvoorbeeld een groot punt van zorg. In de nieuwe wet is een ondernemer verzekerd dat zijn kosten zijn afgedekt, inclusief marge. Onrendabele projecten worden daarmee het probleem van de inwoners.



## Onze adviezen:

- Inwoners moeten kunnen opzeggen. Als je naar een andere warmtevoorziening wil, dan moet je je huis al behoorlijk verbouwen en dat lijkt ons als drempel al hoog genoeg om te zorgen dat mensen niet zomaar overstappen.
- Geen eenzijdige aanpassingen of aanvullingen op de Algemene Voorwaarden die tweezijdig zijn opgesteld met de Sociaal Economische Raad (SER) en zeker geen eenzijdige aanpassingen van de leveringsvoorwaarden.
- Zorg dat de aantoonbaarheid bij de energieleverancier zit om aan te tonen dat de assets op orde zijn op het gebied van: Kosten, Prestatie/Kwaliteit, Kwetsbaarheid/Risico, waaronder:
  - de performance op het afleverpunt (en niet op centraal niveau);
  - de klanttevredenheid, de storings, oplostijden en klachtenafhandeling;
  - onderbouwing van de daadwerkelijk gemaakte kosten;
  - preventief onderhoud en conditie van de installatie.
- Ook een boeteclausule op koude en storingsafhandeling, en compensatie bij verminderde levering. Als er niet geleverd wordt conform leveringsspecificaties, dat er sancties komen voor de energieleverancier die daadwerkelijk gaan leiden tot een goed werkend systeem binnen een redelijke termijn.
- Voor de overgang moet er ook een maximumtarief blijven op basis van het NMDA-principe, waarbij de belasting op gas buiten de indexering moet blijven.
- Voor de overgang moeten ook kleine projecten onder de warmtewet blijven vallen.
- Vereis bij voorkeur certificering, om zo een professionaliseringslag te maken voor opschaling, bijvoorbeeld:
  - Professioneel Service Management ISO 20.000
  - Professioneel Asset Management ISO 55.0000

Maar om ons huis weer ons thuis te maken, moet deze wet echt terug naar de tekentafel. Begin met het belang van de inwoners, want daar heeft iedereen belang bij. Iedereen is immers inwoner van Nederland.

Met vriendelijke groeten,

Arjan van Beijnum, Levi Hogendoorn en Rina Hampel

Stichting WKO Wijk Weideveld  
[info@swww.nl](mailto:info@swww.nl) | <http://swww.nl>

