

WKO Tiel Passewaaij buurt 7 – Comité WKO Buurt 7

Tiel, 1-8-2020

Tien jaar geleden is ons door de gemeente Tiel en de projectontwikkelaar van de 7^e buurt van de wijk Tiel Passewaaij een duurzaam en comfortabel collectief warmte en koude systeem op basis van 12 kleine WKO centrales voorgespiegeld. Iedere centrale moet circa 30-35 woningen van warmte en koude voorzien op basis van LTV verwarming tot maximaal 50 graden aanvoertemperatuur. Warm tapwater wordt door een individuele warmtepompboiler op basis van mechanische ventilatie opgewekt. Alle woningen in buurt 7 zouden geen gasaansluiting meer krijgen. Wij ervaren nu al 10 jaar hoe het is om voor je verwarming/koeling afhankelijk te zijn van een monopolist. We kunnen niet opzeggen omdat in de koopovereenkomst van de woning een kettingbeding is opgenomen dat de woning 30 jaar warmte af dient te nemen van het collectieve systeem op straffe van een hoge boete.

Er werd ons door de verkopende makelaars prachtige verhalen voorgeschoteld. Het systeem zou niet alleen duurzaam zijn, maar ook goedkoper dan vergelijkbare woningen met conventionele verwarming. Het klimaat in huis zou aangenaam zijn doordat door goede isolatie van de woningen altijd eenzelfde temperatuur aangehouden kan worden en we te allen tijde konden kiezen tussen warmte en koude. De distributieleidingen zijn dusdanig aangelegd dat dit kan. En mooi toch dat ventilatielucht die anders naar buiten wordt geblazen, nu (deels) wordt gebruikt voor de opwarming van warm tapwater?

In theorie kan het functioneren, de praktijk is weerbarstig en complex. Zolang de aangeleverde warmte voor de desbetreffende woning hoog genoeg is, (maar ook niet te hoog), is het comfortabel en bij koeling dient voldoende koude geleverd te worden, maar niet te veel, omdat anders o.a. te makkelijk condens op de vloeren ontstaat. Hier begint het al. Met name voor verwarming is er voor ieder type woning een optimaal niveau te definiëren. Het optimale niveau, bestaande uit o.a. aanvoertemperaturen en flows, is onderdeel van de kwaliteitsniveaus zoals die met de bewoners afgestemd en overeengekomen dienen te zijn en daarop dienen het distributienet en warmtekelders op uitgelegd te zijn. Zowel de eerste warmteleverancier (vanaf 2010) als de tweede (vanaf 2015) hebben de techniek niet op orde kunnen krijgen en ook communicatie naar bewoners laat zwaar te wensen over en is altijd eenzijdig naar de kant van de leverancier en zelfgenoegzaam.

En is het duurzaam? Alle 12 warmtekelders zijn uitgerust met relatief kleine bronnen, dit was vergunning technisch praktisch (lees goedkoper). Hierdoor moet tijdens koude perioden een CV-ketel bijspringen. Door slecht beheer van de warmteleveranciers (later daarover meer), lijkt de verwarming alleen maar op de CV-ketels te draaien. Het is zelfs zover gekomen, dat alleen de eerste 284 woningen in de wijk op het WKO systeem zijn aangesloten en geen gasaansluiting hebben, maar de circa 260 woningen die later zijn gebouwd, vanwege de vele problemen met de WKO systemen, weer gewoon een eigen CV ketel op gas hebben gekregen.

Is het goedkoper dan een conventioneel systeem in een vergelijkbare woning? Na enkele jaren jaarafrekeningen ontvangen te hebben, was de conclusie, het is een stuk duurder! Dit zit hem onder andere in besparingen op isolatie ten gevolge van de bijdragen van de warmtepompen van de WKO en warm tapwater aan de EPC berekeningen, waardoor de woning meer warmte nodig heeft. Daarnaast zijn er uiteraard genoeg vraagtekens te stellen bij het tot op heden gehanteerde NMDA principe. Verder zijn we ook verplicht om koeling af te nemen, terwijl niet iedereen dit wil, maar wat

het meteen een stuk duurder maakt. Tevens maakt het elektriciteitsverbruik van de warmtepomp voor warm tapwater de totale kosten hoger.

Wordt er een aanpassing in de warmtewet doorgevoerd, waarbij een nieuw tariefcomponent wordt geïntroduceerd? Dan rekent de warmteleverancier meteen het maximale wat hij er volgens de ACM voor mag vragen. Er is bij de leverancier geen greintje klantgerichtheid te bespeuren. Alle focus ligt op het maximale aan geld binnenhalen, waarbij de randen van de wet wordt opgezocht en er soms ook overheen gegaan wordt. Bewoners kunnen bij een geschil naar de geschillencommissie of naar de rechter, maar in de praktijk is een procedure bij de geschillencommissie te complex voor de meeste bewoners, dus laten de meesten het maar op zijn beloop.

Aankloppen bij de Gemeente? Die vindt zich geen partij, ook al waren zij de initiator van de (deels) gasloze wijk en hebben zij de warmteleveranciers gekozen. De gemeente probeert bewoners wel ondersteuning te bieden maar weet zich in feite geen raad met de situatie en laat zich bijstaan door een adviesbureau, die vooral adviesvaardigheden lijkt te bezitten, maar van de techniek ook niet veel verstand heeft. Ook laat de gemeente zich heel snel inpakken door mooie verhalen en brieven van de warmteleverancier, dat terwijl de problemen alleen maar erger worden omdat de warmteleverancier na al die jaren nog steeds weigert structureel te investeren in de collectieve systemen. En als een bewoner een probleem heeft, dan ligt het volgens de leverancier steevast aan de binneninstallatie.

Waar lopen wij in de praktijk tegen aan?

Kwaliteitsniveaus eenzijdig opgelegd

Kwaliteitsniveaus zoals aanvoertemperaturen (stooklijn) en flows worden door de leverancier opgelegd en we hebben dit als afnemers maar te slikken. Verzoeken tot overleg en afstemming hierover worden systematisch afgewezen. In Tiel Passewaaij buurt 7 zaten er bij de contracten met de afnemers die bij de start in 2015 zijn ondertekent, geen kwaliteitsniveaus. Deze zijn ons later medegedeeld en daar moeten we het maar me doen. We kunnen toch niet opzeggen.

Leveringszekerheid

Er bestaat een compensatieregeling voor het geval een “ernstige storing” c.q. onderbreking in de warmtelevering optreedt. In de praktijk komt een onderbreking niet zo vaak voor. Wat wel vaak voorkomt is verminderde levering, waarbij er in de praktijk discussie tussen de afnemer en leverancier ontstaat over of het nu wel of geen ernstige storing is. Hier zegt de compensatieregeling niets over. Als er bijv. 50 graden aangeleverd moet worden, maar de leverancier levert maar 25 graden, is dat volgens ons ook een ernstige onderbreking. De leverancier ziet dat anders en doen het af met een naar onze mening onevenredig lage compensatie. We kunnen toch niet opzeggen.

Algemene Leveringsvoorwaarden (ALV) warmteleverancier

De leverancier past de leveringsvoorwaarden naar eigen believen aan. Kaart je aan dat je niet akkoord bent met wijzigingen? Dan laat de leverancier weten dat hij de wijziging of wijzigingen mag doorvoeren. Wijzigingen zijn voorgelegd aan de geschillencommissie, die zich vervolgens niet bevoegd verklaard om er een uitspraak over te doen. We kunnen toch niet opzeggen.

Service en communicatie

De huidige leverancier heeft sinds de overname in 2015 twee onderhoudspartijen de deur gewezen en is met een derde in zee gegaan. Steeds horen afnemers weer dezelfde verhalen van de installateurs dat ze geschrokken zijn van de slechte staat van de collectieve installaties. Het blijft

pappen en nathouden, maar de installateurs moeten wel steeds betaald worden, waarmee het project duurder en duurder wordt en de problemen niet structureel opgelost worden.

Storingsafhandeling gaat erg langzaam en er is geen terugkoppeling naar de afnemer.

Correspondentie van de afnemer wordt weken of maanden over gedaan om deze af te handelen. En dan nog is het antwoord vaak niet bevredigend. We kunnen toch niet opzeggen.

Betrokkenheid gemeente

De gemeente heeft gekozen voor een gasloze buurt en dit in het bestemmingsplan opgenomen, waar vervolgens weer straffeloos door de projectontwikkelaar van afgeweken wordt door de tweede helft van de wijk weer van een gasgestookte CV-ketels te voorzien. De gemeente heeft zowel de eerste als de tweede leverancier in het zadel geholpen, waarbij de gemeenteraad akkoord is gegaan. Nog vindt de gemeente dat problemen met de warmtelevering/warmteleverancier in principe een zaak is tussen afnemer en leverancier. We kunnen toch niet opzeggen.

Wet collectieve warmtevoorziening

Onze mening en adviezen:

1. Afnemers dienen onvoorwaardelijk te kunnen opzeggen tegen redelijk kosten. Alleen dan gaat er vermoedelijk een prikkel naar de warmteleverancier om zich daadwerkelijk klantgericht(er) op te stellen. In de huidige situatie hoeft een warmteleverancier zich beslist niet te kommeren om zijn afnemer, betalen moeten ze toch. Zo stelt onze warmteleverancier zich op.
2. Er worden veel taken bij de gemeentes neergelegd. Wij vragen ons sterk of en in hoeverre gemeentes raad weten met en kennis hebben van de hun toebedeelde taken, zoals bijvoorbeeld toetsing en handhaving van/op taken zoals omschreven in de warmtewet en ze de belangen van de inwoners wel vooropstellen ook al hebben ze de beste bedoelingen. Onze ervaring is dat de warmteleverancier mondiger is dan de afnemer en de gemeente makkelijk "inpakt" omdat de kennis ontbreekt. Vandaar dat de wet de afnemer beter moet beschermen dan tot nu toe het geval is.
3. Artikel 7.10 "De tarieven reflecteren de werkelijke kosten" Afgezien van het feit dat er daardoor significante verschillen kunnen ontstaan in tarieven die per kavel/leverancier gerekend worden, bijv. als een leverancier het beter doet dan de andere, gaat dit volgens ons desastreus uitpakken voor de vele probleemwijken die er in Nederland nu al zijn. In onze wijk kan gerust van wanbeleid gesproken worden en kosten lopen alsmaar op. Indien de leverancier zelf de tarieven mag vaststellen, is onze verwachting dat de prijzen langzaam maar zeker gaan stijgen om de gemaakte kosten alsnog terug te kunnen verdienen. De berekeningsmethode dient de warmteleverancier hanteert, dient op zijn minst onafhankelijk getoetst te worden tegen een systeem wat efficiënt is ontworpen en geëxploiteerd. Verder zijn we voor de handhaving van maximalisering van de tarieven, waarbij koppeling met gas moet worden losgelaten.
4. Kleine collectieve systemen kunnen min of meer vogelvrij worden verklaard. Wij zijn van mening dat de kleine collectieve systemen te allen tijde onder de warmtewet moeten blijven vallen. Tevens zijn we van mening dat de Autoriteit Consument en Markt de controle houdt en niet een commercieel bedrijf zoals een registeraccountant. Zeker niet als deze door de warmteleverancier zelf mag worden gekozen.

5. Artikel 2.19: Naar onze mening dient de omschrijving van de te leveren informatie over kwaliteitsniveaus door de warmteleverancier veel scherper voorgeschreven te worden in de wet. Er dienen nominale waarden alsook een maximale afwijkingen te worden beschreven, op bijvoorbeeld de aanvoertemperatuur, waarbij dit dient te worden gekoppeld aan de compensatie clause die de leverancier dwingt voor iedere afwijking een redelijk bedrag aan de afnemer terug te betalen. Hier zou de warmteleverancier ook op getoetst dienen te worden, en hierop zou ook gehandhaafd moeten worden met een sanctiemogelijkheid.
6. Ook zouden wij willen zien dat “overeengekomen” nader wordt gespecificeerd. Overeengomen betekent niet “mededelen”, derhalve zou de leverancier actief in gesprek moeten gaan met zijn afnemers om de kwaliteitsniveaus en de toegestane afwijking en compensatieregeling daadwerkelijk overeen te komen. De leverancier moet kunnen aantonen dat hij dit gedaan heeft, en hierop zou ook gehandhaafd moeten worden met een sanctiemogelijkheid.
7. De levering van koude (koeling) is niet opgenomen in de wet. Hierop is dus het BW boek 7 van toepassing. We zijn voorstander van het opnemen van het leveren van koeling in de warmtewet, zowel qua kwaliteitsniveaus als storingscompensatie. Of anders expliciet in de warmtewet vermelden dat het BW boek 7 van toepassing is op de levering van koeling.
8. Koeling dient naar onze mening te allen tijde opzegbaar te zijn. Er zijn veel bewoners die er geen gebruik van maken vanwege het beperkte effect en/of liever van een ander koelsysteem gebruik willen maken. Wij zijn van mening dat dit ook in de warmtewet opgenomen zou moeten worden.

Onze algemene conclusie over het voorstel van de Wet collectieve warmtevoorziening is dat deze zeer (te) complex in elkaar steekt en daardoor niet praktisch uitvoerbaar zal zijn. Gemeentes worstelen nu al met de warmtetransitie en zitten niet op nog meer taken te wachten. Belangen van warmteleveranciers voeren de boventoon, terwijl het belang van de afnemer voorop zou moeten staan. Herziet u alstublieft het voorstel op basis van de gegeven commentaren.

Met vriendelijke groeten,

Hans Groskamp

Willem Keijzer

Comité WKO buurt 7

www.passewaaij7.nl