RAPPORTAGE WIJKONDERZOEK

ONDER DE ROOK

RESULTATEN VAN HET WIJKONDERZOEK NAAR DE ERVARINGEN MET DE BIOMASSACENTRALE EN HET WARMTENET IN DE NIEUWVEENSE LANDEN

UITGEBRACHT DOOR
SP MEPPEL



DECEMBER 2021

SP

OVER

Signalen met betrekking tot overlast van de biomassacentrale en storing van het warmtenet in de Nieuwveense Landen komen al lange tijd binnen bij de SP en andere partijen. Ook hebben wijkbewoners hun ervaringen en klachten meermaals gedeeld met o.a. de gemeente en MeppelEnergie.

Ondanks al die geluiden, en ook vragen in de raad over de kwestie, zijn oplossingen al jaren uitgebleven. Om die reden besloot de SP een wijkonderzoek te doen. Met dit onderzoek willen we een goed beeld neerzetten van wat de problemen zijn volgens de bewoners zelf.

Het resultaat is niet iets om trots op te zijn. De negatieve ervaringen zijn talrijk en het vertrouwen van bewoners in MeppelEnergie en de gemeente om tot oplossingen te komen is nagenoeg verdwenen.

We hopen dat deze rapportage bijdraagt aan inzicht in de problematiek en dat de problemen waar bewoners mee zitten nu eindelijk worden opgelost. Alleen als de situatie daadwerkelijk verandert, kan er een begin worden gemaakt met het terugwinnen van vertrouwen.

Xander Topma
Fractievoorzitter SP Meppel



VERTROUWEN WIN JE TERUG DOOR PROBLEMEN OP TE LOSSEN

GEBRUIKTE **METHODE**

Om een goed beeld te krijgen van wat de ervaringen in de wijk zijn, is gekozen voor een online vragenlijst. Hierin zijn zowel open als gesloten vragen opgenomen om de kwestie zo helder mogelijk te krijgen.

Natuurlijk moet het resultaat van het onderzoek representatief zijn. Om die reden zijn er een aantal middelen ingezet om deelname te verhogen. De complete wijk is geflyerd, Online is aandacht aan het onderzoek besteed en meermaals zijn er oproepen en andere berichten in de media verschenen.

Deze inzet heeft ertoe geleid dat 107 huishoudens de vragenlijst hebben ingevuld.

Gelet op de totale grootte van de wijk, kan hiermee worden gesproken van een representatief aantal.

De cijfermatige resultaten zijn uiteraard één op één overgenomen in dit rapport. Daarnaast zijn er ook nog eigen opmerkingen geplaatst door de indieners. Hieruit is een selectie gemaakt van reacties die de rode draad van de resultaten ondersteunen.

Op verzoek van de indieners zijn enkele opmerkingen geanonimiseerd. Namen en adressen zijn bekend bij SP Meppel. Hoewel straatnamen bij de opmerkingen dubbel worden gebruikt, gaat het om verschillende huishoudens.

RAPPORT**CIJFERS**

Bij een deel van het onderzoek is gevraagd naar een cijfermatige beoordeling. Deze antwoorden zijn samengevat in dit kader.

5,6 **Beoordeling warmtenet**
Welk cijfer geeft u de werking van het warmtenet?

4,1 **MeppelEnergie**
Met welk cijfer beoordeelt u de communicatie vanuit MeppelEnergie?

3,4 **Afhandeling klacht**
Met welk cijfer beoordeelt u de afhandeling van uw klacht?

3,3 **Gemeente Meppel**
Met welk cijfer beoordeelt u de communicatie vanuit Gemeente Meppel?

HOOFDLIJNEN **ONDERZOEK**

De vragenlijst is onderverdeeld in vier segmenten: ervaringen met het **warmtenet** en de **biomassacentrale**, afhandeling van **klachten** en **communicatie en vertrouwen**.

Ten aanzien van het **warmtenet** valt op dat er vaak storing wordt ervaren. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat dit jaarlijks het geval is en een kwart geeft aan dat dit maandelijks is. De storingen richten zich met name op de levering van koeling in de zomer.

Het warmtenet wordt ook erg duur gevonden. 67 van de 85 respondenten die zijn aangesloten op het warmtenet geven aan dat zij meer betalen voor de levering van warmte en koeling dan wanneer zij bij een regulier energiebedrijf aangesloten zouden zijn. Ook bij de toegevoegde opmerkingen is dit een doorn in het oog van de bewoners. Dit wordt versterkt door de storingen waar slecht over wordt gecommuniceerd, onvoldoende compensatie voor is en het feit dat de woningen zeer goed geïsoleerd zijn maar bewoners alsnog veel betalen.

Voor wat betreft de **biomassacentrale** geeft de helft van de respondenten aan dat zij maandelijks of wekelijks overlast ervaren. Een kleinere groep geeft aan dat dit jaarlijks het geval is. Stankoverlast is hierbij de voornaamste bron van overlast, gevolgd door rook- en geluidsoverlast. De andere helft van de respondenten geeft aan geen overlast te ervaren van de biomassacentrale. Uit de reacties blijkt dat dit vooral de bewoners zijn die op grotere afstand van de centrale wonen.

Van de respondenten weet 58% niet waar ze terecht kunnen met **klachten**. Van de klachten die zijn ingediend, ging het merendeel over de werking van het warmtenet.

De respondenten die wel eens een klacht hebben ingediend, beoordelen de afhandeling daarvan gemiddeld met een 3,4. In veel reacties is terug te lezen dat mensen het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Er wordt volgens de respondenten geen verantwoordelijkheid genomen voor dingen die misgaan en problemen worden slecht of niet opgelost.

De **communicatie** vanuit MeppelEnergie wordt beoordeeld met een gemiddelde van 4,1. Op de vraag hoeveel **vertrouwen** de respondenten hebben in MeppelEnergie, geeft een grote meerderheid aan dat zij totaal geen of weinig vertrouwen hebben.

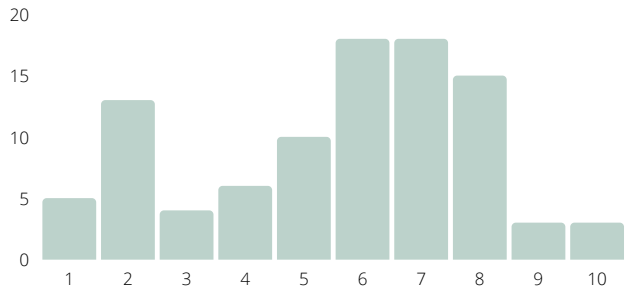
Voor wat betreft de gemeente wordt communicatie over het warmtenet en de biomassacentrale beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 3,3. Op de vraag of respondenten vertrouwen hebben dat de gemeente met oplossingen komt voor de problemen, geeft een zeer grote meerderheid aan dat er totaal geen of weinig vertrouwen is.

RESULTATEN

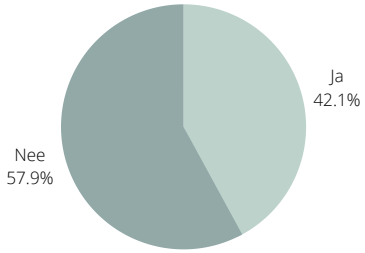
WARMTENET

Welk cijfer geeft u de werking van het warmtenet?

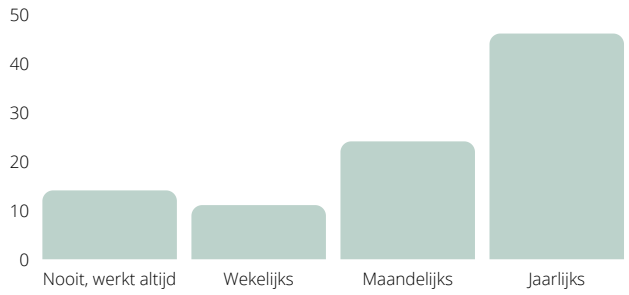
Gemiddeld: 5,6



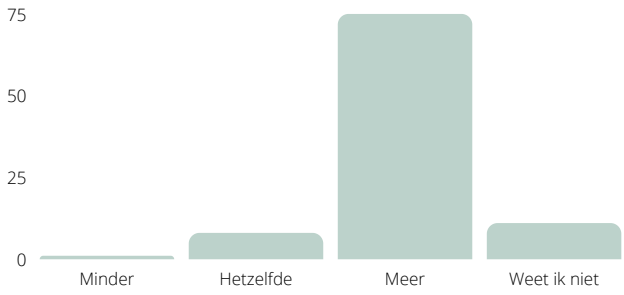
Is het u bekend waar u terecht kunt met klachten?



Hoe vaak werkt het warmtenet niet zoals het zou moeten?



Betaalt u minder, hetzelfde of meer dan bij een reguliere energieleverancier?



Familie Deen

Wij verbruiken met een huishouden van 5 personen circa 32 GJ per jaar, dit ligt onder het gemiddelde van circa 42 GJ. We betalen gemiddeld ongeveer 1.600 Euro per jaar voor warmte en warm tapwater. Dus bijna 135 Euro per maand. Wij vinden dit erg veel geld voor een goed geïsoleerde woning uit 2015, dit blijkt ook als je kijkt naar de gemiddelden van bijvoorbeeld het Nibud. Voor nieuwbouw verwacht je substantieel lagere prijzen.

Meneer Robijn

MeppelEnergie is peperduur en dus veel duurder dan andere leveranciers. Vooral het vastrecht is werkelijk schandalig hoog. Ook de verbruikskosten liegen er niet om. Daar komt nog bij dat men, zonder alle argumenten deugdelijk te onderbouwen, beweert dat opzeggen niet mogelijk is.

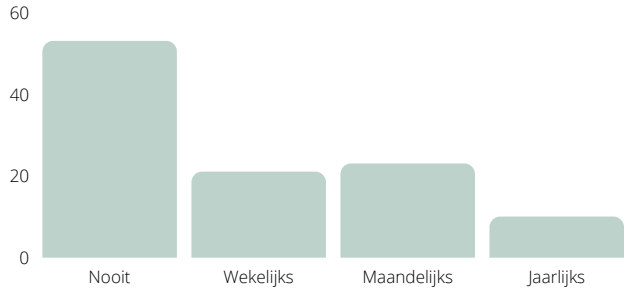
Bewoner Gravure

Ik maak mij zorgen om de enorme hoge maandelijkse financiële last als alleenstaande moeder die alle ballen omhoog moet houden om dit blok aan mijn been te blijven betalen. En wat wordt de toekomst? Hoe kan ik in godsnaam een eigen warmtepomp betalen o.i.d. Ik ben jaloers op mensen die op het gasnet zitten.

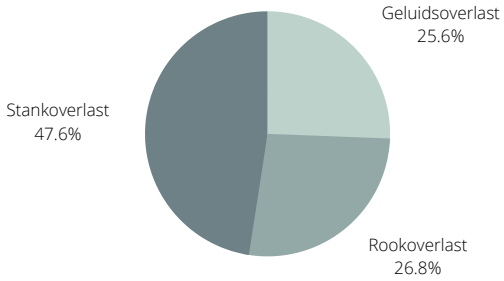
RESULTATEN

BIOMASSACENTRALE

Hoe vaak ervaart u overlast van de biomassacentrale?



Indien u overlast ervaart, wat voor overlast is dat dan?



Bewoner Gravure
Meppel Energie communiceert niet over de gebreken. Het is dat wij in eens allemaal klachten hadden over een koeling die niet werkte. En via via horen we dan dat er niet naar behoren geleverd wordt. Spreken we hier niet van een wanprestatie? Wij betalen voor 100% levering, maar krijgen dit niet. Verder hebben wij de bewoners geen idee meer waar we moeten aankloppen. We worden al jaren van het kastje naar de muur gestuurd. Dus mocht er weer een keer overlast zijn, waar kunnen we dit melden?

Bewoner Witbolgras
Zodra het vochtig weer is, hangt er een geur boven de wijk.

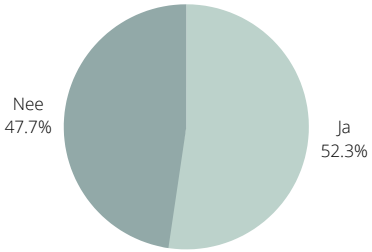
Meneer Aartsen
Ik heb het afgelopen jaar gezien dat de ketels met het opstarten zwarte rook gaven. De ketels zijn niet goed afgesteld dit mag normaal gesproken niet gebeuren. Ook werkte de koeling afgelopen jaar s nachts niet maar ik heb begrepen dat dit door het lawaaioverlast was gedaan. Ik begrijp ook niet dat er geen lawaaidempende schermen om de installaties zijn heengezet.

Bewoner Zetsel
Rook is incidenteel. Maar stank is er altijd.

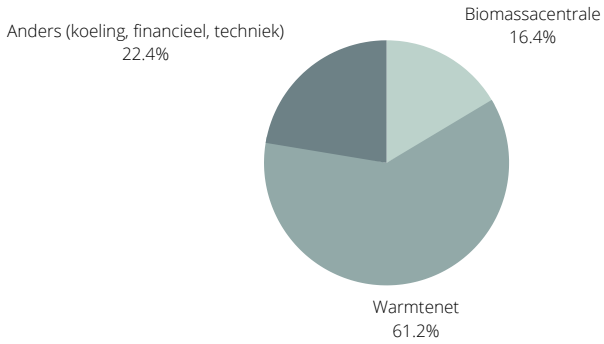
RESULTATEN

KLACHTEN

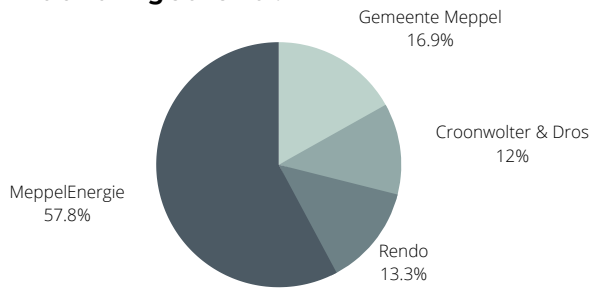
Heeft u wel eens een klacht ingediend over biomassacentrale/warmtenet?



Waar ging deze klacht over?

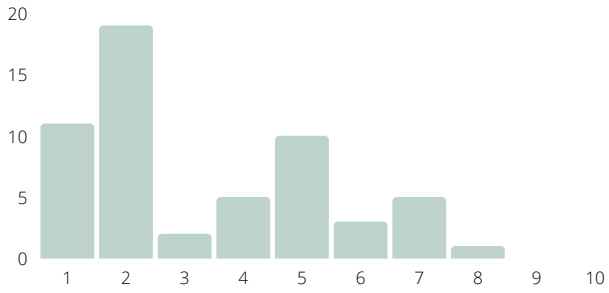


Bij welke organisatie(s) heeft u de klacht ingediend?



Met welk cijfer beoordeelt u de afhandeling van uw klacht?

Gemiddeld: 3,3



Bewoner Kamgras

Zeer slecht, wij konden geen klacht melden omdat wij niet bij MeppelEnergie bekend waren. Wel gek want wij betalen wel. Meerdere keren gebeld en een monteur van een externe partij over de vloer gehad. De monteur had aangegeven dat het probleem bij de MeppelEnergie lag. Weer gebeld bleven ze stug volhouden dat het aan ons lag. Hooguit VERSCHRIKKELIJK…

Bewoner Boekbinder

Gemeente Meppel verwijst naar Meppel Energie. Meppel Energie verwijst naar CroonWolter & dros. Ik ervaar het niet als verantwoordelijkheid nemen. Tevens vind ik de rol van de Gemeente zeer dubieus. De gemeente en wethouder zijn aanjager van deze warmtevoorziening voor "duurzame" wijk. Daar zijn honderden bewoners in meegegaan. Kosten zouden niet meer zijn dan regulier warmte/gas , dat is wel het geval. En gemeente verwijst bij klachten naar Meppel Energie omdat zij als aandeelhouder niet met de bedrijfsvoering bezig zijn. Maar huh, de gemeente is er toch ook voor de bewoners?

Bewoner Zachte Dravik

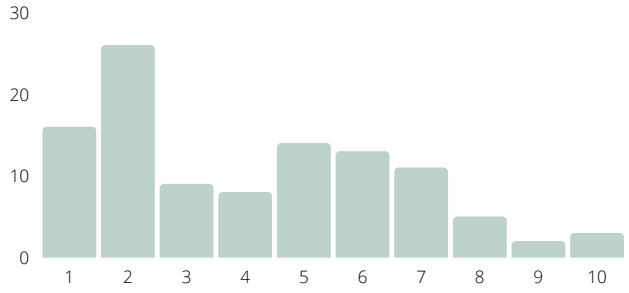
De prijzen zijn echt extreem hoog. Als ik de keuze had zou ik zelf een warmtepomp nemen. Ik zou allang overgestapt zijn. Tegenover de extreme prijzen staat dat er nergens over gecommuniceerd wordt (zoals met het afschalen van de koeling in de zomer i.v.m. geluidsoverlast). Je moet daar via via weer achter komen.

RESULTATEN

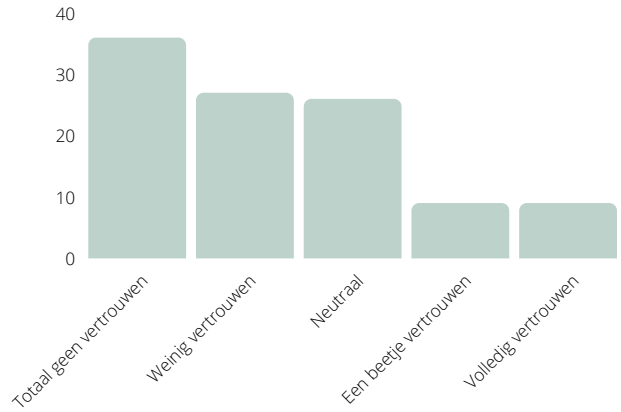
COMMUNICATIE & VERTROUWEN

Met welk cijfer beoordeelt u de communicatie vanuit MeppelEnergie?

Gemiddeld: 4,1



Hoeveel vertrouwen heeft u in MeppelEnergie?



Bewoner Gravure

Geen directe antwoorden op vragen. Trage reacties. Geen compensatie niet geleverde diensten. Slechte service.

Bewoner Zetsel

Met name in de avond of weekenden wanneer er geen warm water is word je van hot naar her gestuurd. Na een paar uur wachten komt er dan eindelijk een soort van oplossing. We hebben het zelfs een keer gehad dat een monteur van ver moest komen en met een baco een harde klap tegen het apparaat gaf om het weer te laten werken.

Er zijn heel veel klachten binnen de wijk. Er komt geen totaaloplossing voor iedereen maar her en der worden wat pleisters geplakt. Sommige bewoners hebben complete rechtszaken lopen tegen MeppelEnergie. Ook wij willen van de koudenet verplichting af en overwegen hier een rechtszaak van te maken.

Mevrouw Roze-Moed

Meppelenergie heeft lang onder de pet proberen te houden dat de installatie 's nachts uit moest, vanwege geluidsoverlast. We werden van het kastje naar de muur gestuurd, er zijn veel installateurs langs geweest omdat het volgens Meppelenergie aan onze installatie lag, terwijl ze zelf al wisten dat het aan hun centrale lag. De communicatie is slecht, Croonwolters heeft wel twee goede medewerkers die eerlijk zijn in communicatie.

Bewoner Zetsel

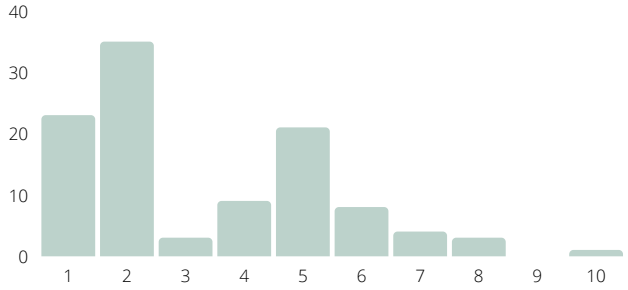
We hebben inmiddels een hele serie contacten gehad (vaak van het kastje naar de muur gestuurd en andersom), en inmiddels denk ik wel 10 tot 15 keer reparaties gehad en opnieuw afstellen. Nog steeds voelt het huis vaak kil aan. we hebben ons daar inmiddels maar bij neergelegd maar zouden het graag anders willen.

RESULTATEN

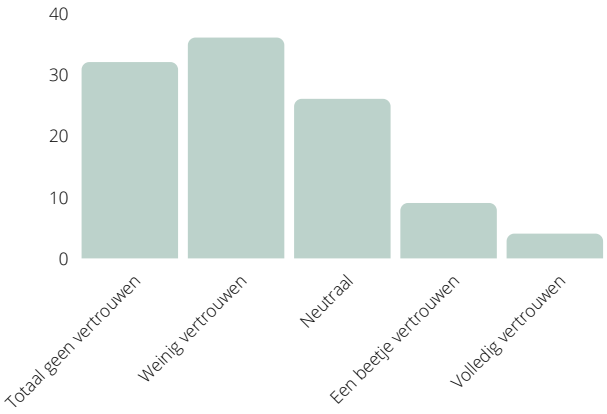
COMMUNICATIE & VERTROUWEN

Met welk cijfer beoordeelt u de communicatie vanuit de gemeente?

Gemiddeld: 3,3



Hoeveel vertrouwen heeft u in de gemeente als het gaat om oplossingen?



Bewoners uit de Degel, Zetsel en Vossestaart

Door wijkbewoners tal van meldingen van overlast gedaan. Geen terugkoppeling van meldingen ontvangen. Pas na formele handhavingsverzoeken is de RUDD ingeschakeld. Gemeente neemt niet het voortouw om wat aan de overlast te doen. Wijst op procedures. Weinig empathisch. Meppel Energie, Rendo en CWD nog nooit iets van gehoord. Behalve uit de krant. Inmiddels is er een verbetertraject gestart.

Bewoner Drukpers

Beetje kastje naar de muur verhaal bij MeppelEnergie. Ook weleens klachten met wethouder gedeeld maar daar hoor je helemaal nooit meer wat van. Ik voel me soms letterlijk in de kou gezet door ME en Gemeente. Vooral die laatste, kom eens op voor je bewoners.

Bewoner Gravure

In maart/april een mail gestuurd naar alle wethouders, nog nooit antwoord gehad. Een paar jaar geleden zou er ook een bijeenkomst georganiseerd worden door de wethouder van Nieuwveense Landen. Dit is tot op heden nog nooit gebeurd.

Tevens vraag ik mij af of het wel goed gaat met de verschillende petten die de gemeente op heeft in deze kwestie: aandeelhouder, controleur en ze moeten er ook voor de bewoners zijn?

Mevrouw van der Rest

Afgelopen week ook weer melding gedaan van geluidsoverlast, vooral in de late avonduren als je op bed ligt. Helaas is deze gemeente er niet echt voor haar burgers. Klachten bij de gemeente Meppel worden nooit serieus genomen.

DE WEG VOORUIT



Met de onderzoeksresultaten in deze rapportage wordt nog eens extra duidelijk dat het de hoogste tijd is voor oplossingen. Bewoners kampen al veel te lang met problemen en vinden slecht of geen gehoor bij diverse instanties.

Om het vertrouwen terug te winnen, moeten met name het college van B&W en MeppelEnergie actie ondernemen. De SP doet daarvoor enkele suggesties:

- Compenseer bewoners snel en voldoende voor warmte en koeling die zij niet ontvangen maar waar ze wel voor betalen.
- Wees eerlijk en transparant in de communicatie. Geef heldere antwoorden op vragen. Denk mee in plaats van tegen.
- Los de problemen met de overlast van de biomassacentrale op. Schuw daarbij geen hardere middelen. Sta voor je inwoners.
- Maak duidelijk waar bewoners terecht kunnen, afhankelijk van de soort klacht. Hou indieners op de hoogte over de voortgang van de afhandeling.
- Zoek de ruimte om de tarieven van MeppelEnergie niet jaarlijks naar het maximum te verhogen,
- Kom afspraken na. Of het nou gaat om het organiseren van bijeenkomsten of het oplossen van problemen. Als je iets toezegt, wees dan betrouwbaar.
- Vertel open over de toekomst van MeppelEnergie en de huidige problemen. Los de eigendomssituatie op en betrek de bewoners en gemeenteraad bij de oplossingen en visie op de toekomst.

RAPPORTAGE WIJKONDERZOEK



SP MEPPEL

CONTACT

MAIL NAAR
X.TOPMA@GEMEENTERAADMEPPEL.NL

DECEMBER 2021