

De Sniep – Huidige stand van zaken d.d. 28-3-2018

Algemene informatie

Een consortium van Dura Vermeer, Unica en Eneco (GAIA) heeft in opdracht van de Ontwikkelcombinatie Dura Vermeer en Bouwfonds de warmtevoorziening voor de wijk De Sniep ontwikkeld en gerealiseerd. Het betreft een zogenaamd Warmte & Koude Opslag (WKO) systeem met in de woningen individuele warmtepompen. Het WKO-systeem (zie bijlage voor een schematische weergave) bestaat uit een warme en een koude bron, een technische ruimte waarin o.a. de warmte en koude tussen distributienet en bronnen wordt uitgewisseld, een distributienet, aansluitingen van het bronwarmtesysteem aan de woningen.

In totaal zijn er 376 woningen aangesloten op het WKO-systeem.

Eneco heeft het WKO-systeem en de individuele warmtepompen overgenomen van GAIA en verzorgt vervolgens de exploitatie van het systeem. Hieronder valt o.a. het leveren van bronwarmte (tussen de 7 °C en 17 °C) die gebruikt kan worden voor het verwarmen en koelen van de woningen, verhuur van de individuele warmtepomp, klantenservice, beheer en onderhoud van het WKO-systeem en de warmtepompen en het oplossen van storingen. Het uitvoeren van het onderhoud (preventief en correctief, waaronder ook het oplossen van storingen) heeft Eneco uitbesteed aan Unica Amsterdam B.V.

Aanpak grootschalige storingen

Dec 2016: Na een aantal collectieve storingen is besloten dat er voor het oplossen van de problemen in De Sniep een integrale aanpak nodig was. Eneco heeft adviesbureau DWA (als onafhankelijk energie advies bureau) ingeschakeld om de oorzaak van toenemende storingsmeldingen en klachten te achterhalen.

Jan en Feb 2017: Naast twee lekkages die een gevolg waren van bouwverkeer en niet goed afgedichte afsluiters vanuit de bouw, zijn er begin 2017 incidenten geweest zoals een kapot moederbord en een defecte bronklep in het bronsysteem. Deze incidenten zijn z.s.m. opgelost en er zijn compensaties (volgens Warmtewet) uitgekeerd aan bewoners voor incidenten die tot een leveringsonderbreking hebben geleid die meer dan vier uur duurde.

Febr - Mrt 2017: Het aantal storingsmeldingen nam weer toe in frequentie en aantal. Zand in het systeem is de oorzaak van deze problemen. Vervolgens is groot onderhoud gepleegd, een cruciale zinker(diep gelegen deel van het distributienet) opgegraven en gereinigd en een speciaal filter geplaatst om het systeem te reinigen. Om de bewoners in De Sniep minimaal tot last te zijn hebben we in deze periode alle woningen op elektrisch verwarmen laten zetten. Het elektrisch verbruik in deze periode is volledig door Eneco vergoed. Uit coulance is ook het elektrisch verbruik dat normaal gesproken voor eigen rekening is vergoed.

Er is een klankbordgroep opgericht om de vragen en klachten die er leven in de wijk beter op te kunnen pakken en te beantwoorden.

De Sniep – Huidige stand van zaken d.d. 28-3-2018

April – Sept 2017: Vragen, klachten en problemen, ingediend door de klankbordgroep, zijn door DWA geanalyseerd en er is een plan van aanpak voor uitgewerkt. Een regeneratiesysteem gerealiseerd dat zorgt voor extra warmtelevering vanuit het Drinkwaternet. Daarnaast zijn veel vragen vanuit de klankbordgroep geanalyseerd en beantwoord.

Nov 2017 - Mrt 2018: Alle klanten worden bezocht om vervolgens de warmtepomp opnieuw in te regelen en waar nodig filters of andere onderdelen te reinigen of te vervangen.

De laatste lekkage is gevonden en verholpen. Er is geen waterverlies meer, waardoor de waterbehandeling hervat kon worden (borging waterkwaliteit in systeem). De waterbehandeling is essentieel om verdere vervuiling in het systeem te voorkomen.

Feb 2018: Er is sprake geweest van een aantal storingen, waardoor op verschillende delen van De Sniep bewoners klachten hebben ondervonden over de kwaliteit van levering. De oorzaak wordt nog onderzocht door DWA. Dit zijn geen storingen conform de Warmtewet geweest, maar Eneco gaat het extra elektriciteitsverbruik wel vergoeden. Dit doen we op basis van een onafhankelijke berekeningsmethodiek van DWA. Eneco controleert nu wekelijks het verbruik en neemt actief met deze klanten contact op als wij een afwijking constateren. Hier sturen wij Unica op af om vast te stellen of hier iets aan de hand is. Indien de bewoner hier onterecht verbruik heeft gehad, dan vergoeden wij dit.

Mrt 2018: Enkele klanten – in een bepaald deel van de wijk – melden helaas met enige regelmaat nog steeds storingen als gevolg van vervuiling in het systeem waardoor filters verstopt raken. Eneco (en haar onderaannemer Unica) heeft zoveel mogelijk direct contact met deze klanten. We voeren werkzaamheden uit om de laatste resten vervuiling uit het systeem te krijgen, zodat het systeem volledig schoon is. DWA (i.s.m. Eneco, Unica en waterbehandelaar AVF) heeft een plan van aanpak hiervoor gemaakt, dat inmiddels wordt uitgevoerd.

Eneco en Unica hebben veelvuldig contact met deze klanten, zodat deze op de hoogte zijn van de stand van zaken en zo goed mogelijk bediend worden met zo min mogelijk overlast.

Communicatie en klankbordgroep

Febr - Mrt 2017: Klankbordgroep gevormd met bewoners van De Sniep waarin diverse issues en klachten worden besproken.

Gemiddeld komt deze klankbordgroep eens per 3 maanden bij elkaar. Dit heeft Eneco een goed beeld gegeven wat er speelt in de wijk. Aan de hand daarvan zijn onderzoeken uitgevoerd, verbeteringen doorgevoerd, standpunten uitgewisseld en duidelijkheid gecreëerd over de verantwoordelijkheden van Eneco. Tevens is geprobeerd om de bewoners inzicht te geven in waar zij Eneco of een andere partij voor verantwoordelijk kunnen houden, omdat de klachten vaak verder gaan dan de installatie van Eneco.

Gemiddeld wordt er **eens per kwartaal** een nieuwsbrief aan alle klanten in De Sniep gestuurd, waarin onder andere de resultaten van de klankbordgroep worden opgenomen en waarin de stand van zaken omtrent technische issues en vergoedingen worden gecommuniceerd.

De Sniep – Huidige stand van zaken d.d. 28-3-2018

Vergoedingen en compensatie

Over de periode **december 2016 t/m heden** zijn er een zestal vergoedingen en compensaties uitgekeerd voor alle klanten in De Sniep of een deel van de klanten, afhankelijk van aantal klanten dat door de storing getroffen werd.

Over de periode van **ingebruikname tot eind 2016** heeft het systeem op bepaalde momenten niet volgens afspraak gefunctioneerd, waardoor de warmtepomp van de klant meer elektriciteit heeft verbruikt. Eneco heeft DWA gevraagd ons een advies te geven over de vergoeding die redelijk is ter compensatie van het meerverbruik door de warmtepomp over deze langere periode. Het advies wordt besproken met de klankbordgroep en zal **binnenkort** breed in de wijk gecommuniceerd worden. Vervolgens wordt de vergoeding uitgekeerd.

Samenwerking

Dec 2016: Eneco heeft DWA als onafhankelijk adviesbureau ingehuurd om te analyseren wat de oorzaken van de problemen waren en wat er voor nodig was om deze structureel op te lossen. Daarnaast is DWA gevraagd om als onafhankelijk adviesbureau ook diverse vragen vanuit de klankbordgroep te beantwoorden. Ook is er een taskforce gestart met Unica (Service en onderhoud aannemer voor De Sniep) en DWA. Daarnaast is het communicatie- en strategie adviesbureau Dietz ingeschakeld om de communicatie tussen Eneco, de klankbordgroep en de bewoners te verbeteren.

Autoriteit Consumenten Markt

Nov 2016: Eneco levert bronwarmte (temperatuur tussen 7° C en 17 °C) aan de klanten in De Sniep en verhuurt de warmtepomp. Volgens een aantal klanten in De Sniep houdt Eneco zich daarmee niet aan de Warmtewet. Kort gezegd zijn zij van mening dat Eneco warmte met een temperatuur van meer dan 55°C moet leveren (leveringsgrens na de warmtepomp) en dat zij op energieverbruik zouden moeten worden afgerekend. De vereniging Betaalbare warmte De Sniep en Vereniging Eigen Huis hebben in dat kader handhavingsverzoeken ingediend bij de Autoriteit Consument & Markt.

Jan – sept 2017: Eneco heeft informatie verstrekt aan ACM en gesprekken gevoerd met ACM n.a.v. handhavingsverzoeken.

Okt 2017: Handhavingsverzoeken afgewezen door de ACM.

Dec 2017: Indieners handhavingsverzoeken in beroep tegen uitspraak ACM.

Dec 2017: College van Beroep neemt beroepsprocedure in behandeling.

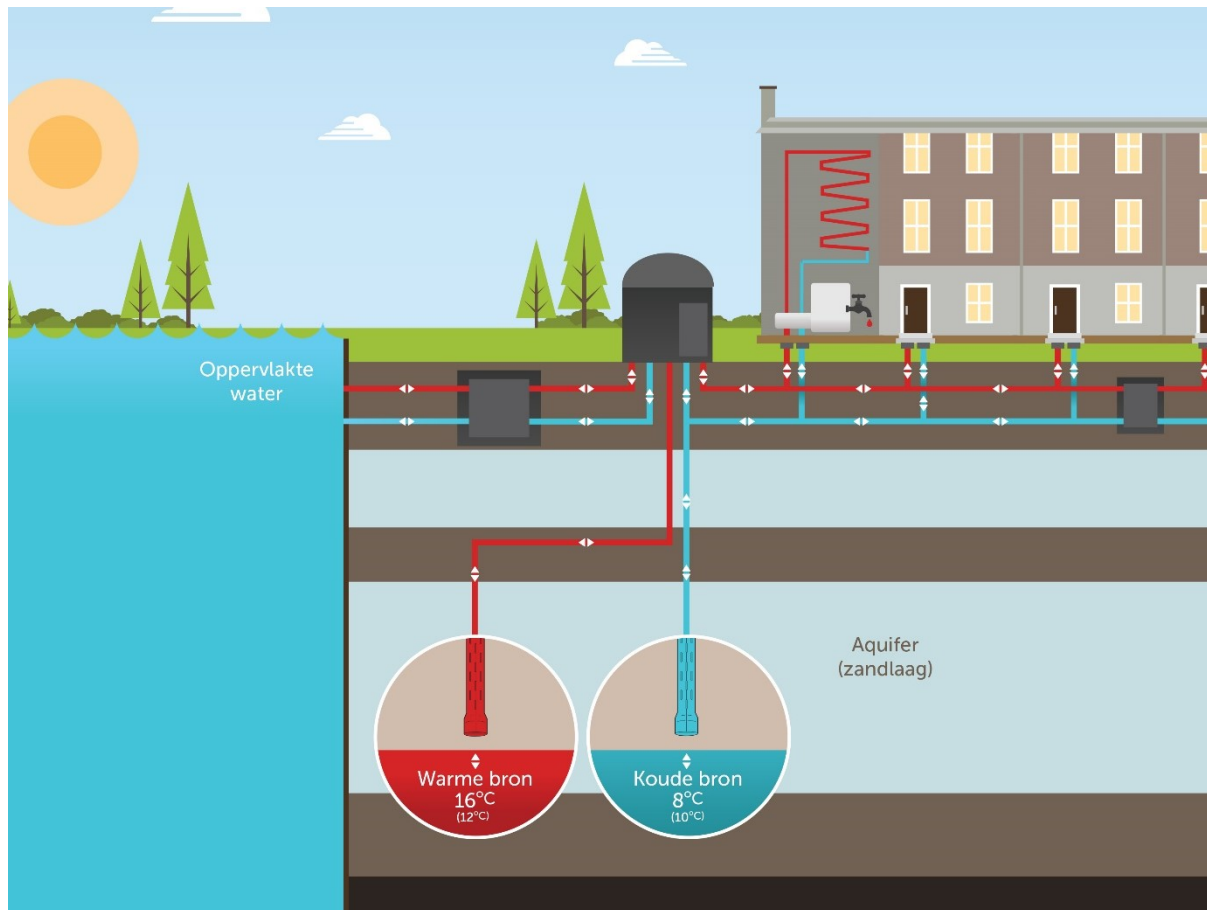
Dec 2017: Eneco meldt zich aan als belanghebbende derde.

Jan 2017: sluitingsdatum verweerschrift ACM.

Datum behandeling hoger beroep nog niet bekend.

De Sniep – Huidige stand van zaken d.d. 28-3-2018

Bijlage 1: Schematische weergave WKO systeem



In bovenstaand standaard schema staat oppervlaktewater aangegeven als regeneratiesysteem. Bij De Sniep is dit niet het geval en wordt gebruik gemaakt van het drinkwaternet om te regenereren. Regeneratie zorgt voor extra warmte levering aan de warme bron t.b.v. de beschikbaarheid van voldoende warmte in de winterperiode.