

Arbitragezaken en rechtszaak over energiesysteem in Hofstad lopen

ENECO geeft veel huishoudens Hofstad compensatie voor tarief



Het Circus in de Mossen in de wijk Hofstad waaronder het belangrijkste pompstation van de energie-installatie ligt. Een luchtfoto van enkele jaren terug toen om de wijk heen nog veel gebouwd werd. Inmiddels ziet de omgeving er vanuit de lucht anders uit. Foto: t. Groentje

HOUTEN - Energieleverancier ENECO compenseert huishoudens met een warmtepompinstallatie en woningen met een koelunit in de wijk Hofstad voor teveel betaalde kosten. Op een bewonersavond in januari waar ENECO de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek presenteerde, kondigde ze deze tegemoetkoming al aan. In maart kregen bewoners van de betreffende woningen brieven waarin ENECO de tegemoetkoming per woningtype uitzette. PEPH de organisatie die de bewoners vertegenwoordigt heeft een arbitragezaak lopen tegen de bouwer van de woningen en ENECO bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw. Zij willen dat het energiesysteem wordt verbeterd. Een andere groep bewoners heeft onder aanvoering van H.C. Faber eveneens een arbitrage opgestart met de nadruk op het feit dat niet geleverd is wat beloofd was.

De heer Faber is van mening dat ENECO de problemen van de bewoners met het energiesysteem niet als een collectief probleem wil zien en dus ook niet op die manier wil oplossen. ENECO geeft in brieven aan de bewoners aan dat ze de klachtenafhandeling voor inwoners die klagen over het systeem wil verbeteren en alle inwoners zo goed mogelijk wil helpen. Faber gaat er van uit dat de compensatie

ENECO geeft in haar brief aan de bewoners over de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek aan dat ze de tarieven die bewoners in de afgelopen jaren hebben betaald aan het 'Niet meer dan anders principe' heeft getoetst. Dat betekent dat een kostenvergelijking is gemaakt voor een situatie waarbij een reguliere CV-installatie in de woningen aanwezig zou zijn. Bij de bouw en de oplevering van de woningen is de inwoners altijd voorgehouden dat zij niet wezenlijk meer zouden betalen dan wanneer er een CV-ketel in de woning geplaatst zou zijn. ENECO heeft op basis van deze NMDA-toets vastgesteld dat bewoners teveel betaald hebben en compenseert ze daarvoor met terugwerkende kracht sinds het begin van het contract waarin de woning met het energiesysteem is aanvaard.

Tevreden

ENECO heeft de bewoners in maart laten weten dat wat haar betreft de installatie naar behoren functioneert. PEPH en de heer Faber, de bedenker van het energiesysteem die zeer ontevreden is over de uitvoering van de installatie in de woningen, verschillen hierover nog steeds van mening met ENECO. Volgens Faber zou het systeem nog veel beter moeten kunnen draaien wanneer er enkele aanpassingen worden gedaan waarmee het rendement van de installatie verbeterd wordt en ook de doelstellingen ten aanzien van een mindere belasting

met minder gevolgen op het gebied van vervuiling van het milieu. Bovendien zijn PEPH en Faber van mening dat er verschil van mening bestaat over technische problemen en de betrouwbaarheid van de installatie tussen enerzijds PEPH en Faber en ENECO. Faber heeft ook een rechtszaak opgestart tegen ENECO die voorlopig is opgeschort door de rechter in afwachting van uitspraken in de arbitrage. De Raad voor Arbitrage voor de Bouw moet nog uitspraak doen.

Klanttevredenheid

Volgens ENECO is het algemeen de meerderheid (60%) van de bewoners die een warmtepompinstallatie in hun woning hebben neutraal of (zeer) tevreden over het systeem. Ook over de koeling en het warme tapwater is driekwart mensen positief. De klachten gaan meer over de warmtepomp en de vloerverwarming in het algemeen. De algemene tevredenheid van de bewoners met een koelunit is iets lager dan bij bewoners met een warmtepomp. Bijna zes op de tien bewoners is (zeer) ontevreden over de koelunit. De klachten hebben meer betrekking op de koelunit installatie zelf dan op de gelonit koeling. De warmtepomp maakt volgens ruim de helft van de bewoners veel geluid en de instellingen van het systeem zijn volgens zeven op de tien bewoners moeilijk te wijzigen. Volgens hen is het moeilijk om de gewenste temperatuur in te stellen en de temperatuur is

