



Hofstad, maart 2008

betreft: klanttevredenheidsonderzoek Eneco

Beste Hofstadbewoner,

Op woensdag 30 januari 2008 jl. heeft Eneco de resultaten gepresenteerd van het klanttevredenheidsonderzoek naar het functioneren van de warmtepomp / koelunit en tarieven, dat eind november, begin december 2007 heeft plaatsgevonden. Bijgaand treft u een verslag aan van de bijeenkomst. Dit verslag vormt de weergave van hoe PepH de presentatie heeft ontvangen/ervaren. Eneco heeft toegezegd alle bewoners van Hofstad een verslag van de presentatie toe te sturen. Zover ons bekend is dit tot op heden niet gebeurd.

Als PepH zijn we druk bezig om de problematiek rondom het energiesysteem in onze wijk opgelost te krijgen (zie ook www.peph.nl).

Eneco gaat vrij laconiek om met het feit dat in diverse woningen nog steeds leidingen springen. Het aantal gesprongen leidingen dat bij Eneco bekend is spoort naar onze mening niet met de werkelijkheid. Wij verzoeken u indien na het vervangen van alle koppelingen bij u of bij een van u burens een koppeling is gesprongen of bijna is gesprongen, dit bij PepH te melden. Dit kan via de website <http://www.peph.nl/storingsmelder.html> of middels onderstaande antwoordstrook.

Met vriendelijke groet,

PepH,

Wilt u reageren op de inhoud van deze brief? Of heeft u vragen of tips?

PepH p/a Schijfmos 32, 3994 LX Houten, info@peph.nl, www.peph.nl

✂.....

Op onderstaand adres is na vervanging van alle koppelingen een leiding gesprongen/bijna gesprongen.

Naam:

Adres:

Datum (bijna) gesprongen koppeling:

Graag vóór 15 april a.s. inleveren bij: PepH, p/a Schijfmos 32, 3994 LX Houten

Eneco klanttevredenheidsonderzoek

Tijdens de bijeenkomst in De Lorech waren circa 150 – 200 bewoners aanwezig. Onder hen was, mede op verzoek van een aantal bewoners de journalist van het Trefpunt aanwezig. Dit omdat hij tot op heden alle bijeenkomsten rondom de energieproblematiek heeft verslagen. Eneco was hier niet van op de hoogte en gaf aan dat de intern bedrijfsbeleid niet toe staat dat zonder de aanwezigheid van een Eneco-voorlichter een dergelijke besloten bijeenkomst wordt bijgewoond door de pers. Het resultaat heeft u kunnen lezen in het Trefpunt van 7 februari jl.

Op grond van het aantal storingsmeldingen is Eneco van mening dat het energiesysteem goed functioneert. Eneco heeft daarbij aangegeven dat zij alleen een beperkte periode (1,5 jaar) beschikt over een goede registratie van de klachten. De storingen en klachten die Eneco heeft geregistreerd vergelijkt zij met het gemiddeld aantal storingen bij woningen met een CV-ketel. Door de bewoners is hierop gereageerd met de nuancering dat de storingsgegevens verre van compleet zijn. Tevens kan deze vergelijking mank gaan, omdat vergeleken wordt met CV-installaties die aanzienlijk ouder zijn dan de installaties die in onze wijk aanwezig zijn.

Uit de onlangs gehouden enquête is gebleken dat meer als de helft van de bewoners ontevreden is over het systeem. Eneco is hiervan geschrokken en wil middels een duidelijke uitleg en betere communicatie deze negatieve beeldvorming wegnemen.

Het energieverbruik zoals door Eneco was geregistreerd bleek voor het merendeel van de woning duidelijk hoger te liggen dan het niet-meer-dan-anders principe. Een aantal woningen zoals die van het Circus en de Cheltenham bleken zelfs een extreem hoog verbruik te hebben. Eneco bleek niet bereid om collectief naar de relatie van woningtype's en hun energieverbruik te kijken. Wel zegt men bereid te zijn om op individuele basis in te gaan op problemen en klachten en/of een hoog verbruik per woning/huishouden.

Eneco is momenteel bezig om op basis van de EPc-berekeningen van onze woningen of de huidige systemen correct zijn uitgelegd/geïnstalleerd. Eneco wil de resultaten van dit onderzoek afwachten alvorens toezeggingen te doen over het delen van deze informatie met de bewoners. Bij de "deskundigen" van Eneco bleek dat er niet de juiste technisch inhoudelijke kennis over het energiesysteem in Hofstad aanwezig is. Men was niet in staat om adequaat op specifieke, technische vragen te reageren.

Waar het echt aan schort in het energiesysteem bleef bij de presentatie en vragen naar aanleiding daarvan onbesproken. Wel liet men zich keer op keer verleiden uitspraken te doen en adviezen te geven over de installatieonderdelen waar Eneco niet de eigenaar van is en dus geen verantwoordelijkheid voor draagt, zoals de WTW-unit, (gebalanceerd) ventileren en de vloerverwarming.

Ten aanzien van gesprongen koppelingen in de overgang van de bronleidingen met de warmtepomp toont Eneco zich zeer afwachtend; bewoners vrezen hier op een tijdbom te leven. De door Eneco gepresenteerde gegevens en aantallen lijken niet te sporen met de meldingen zoals die bij PepH en de brandweer Houten bekend zijn.

Een kostenanalyse en prijsvergelijking heeft Eneco tot de conclusie gebracht dat een korting op de huur van de warmtepomp en het gebruik van het grondwater voor Hofstad op z'n plaats is. Een vergelijking met soortgelijke systemen heeft bij nader inzien laten zien dat bij dit energiesysteem te veel kosten in rekening zijn gebracht. Eneco zal de teveel betaalde huur en de kosten van het grondwaterrecht met terugwerkende kracht vanaf de ingebruikname (2001/2002) terugbetalen. Dit komt voor de diverse woningtypen neer op een bedrag van tussen de € 100 tot 175 per jaar.

Eneco heeft toegegeven dat de beschikbare informatie en met name de gebruiksaanwijzing over het energiesysteem onvoldoende duidelijk en volledig is. Men gaf aan ervoor open te staan om met bewoners die hierin een bijdrage kunnen / willen leveren, gezamenlijk tot het opstellen van een goede gebruiksaanwijzing te willen komen. Hierbij zoekt Eneco niet actief toenadering maar vraagt zij individuele bewoners met interesse hiervoor zich bij hen te melden. Overigens hebben bewoners die zich hebben aangemeld nog geen bericht gekregen van Eneco om dit verder vorm te gaan geven.

De algemene indruk van de avond is dat de aanwezige medewerkers van Eneco weinig verstand van zake omtrent het energiesysteem van Hofstad hebben. Men stelt zich erg afwachtend op en toont er

weinig begrip en gevoel voor hoe bewoners het verwarmings- en koelsysteem ervaren. Eneco vlucht hier voorwaarts door erop te wijzen dat zij ervoor open staat om alle klachten en meldingen serieus op te pakken, waarbij wordt benadrukt dat Eneco dit op het niveau van individuele woningen/huishoudens wil doen en niet collectief.

Verder is de indruk dat het niet toelaten van de pers bij de bijeenkomst minimaal de schijn wekt dat Eneco iets heeft te verbergen zou hebben, los van het feit of dit zo is.

Eneco heeft toegezegd alle bewoners verslag te doen van de presentatie; inmiddels zijn we bijna 6 weken verder en hebben de bewoners een verslag noch de bevestiging van de tariefverlaging voor huur en gebruik met terugwerkende kracht vanaf 2001 ontvangen.

Daarnaast heeft Eneco opgeroepen om toch vooral het telefoonnummer van de klantenservice te gebruiken om als huurders/gebruikers problemen en klachten te melden. Hierbij heeft Eneco beterschap beloofd in de juiste opvolging hiervan. Contactgegevens zijn:

Storingen warmte:

Storingsnummer warmte: 0800 - 0072 (24 uur per dag, 7 dagen per week)

Klantenservice:

Servicenummer: 010-890 69 50 (op werkdagen tussen 8.00 tot 18.00 uur)

Schrijven:

ENECO Energie Services B.V.

Postbus 1014

3000 BA Rotterdam