

Eneco Energie
Raad van Bestuur
Postbus 1014
3000 BA Rotterdam

Uw ref. -
Onze ref. 200408
Betreft energieproject Hofstad1 te Houten

Houten, 20 april 2008

Mijne heren,

Van de informatiebijeenkomst voor de bewoners van het Palladium, Hofstad te Houten inzake de warmtepomp en/of koelunit van 30 januari 2008 in Houten hebben wij, als op de avond toegezegd, gedateerd 26 maart jl. een verslag van Eneco mogen ontvangen, waarvoor onze dank. Het feit dat deze avond door ca. 200 bewoners uit de wijk met een van Eneco gehuurde comfortinstallatie, werd bezocht, is voor PepH reden geweest de avond intern te evalueren en na het lang uitblijven van de door Eneco toegezegde terugkoppeling zelf een verslag op te stellen en dit begin maart jl. aan bewoners en andere direct of indirect betrokkenen toe te zenden. PepH heeft ervaren dat onze beider verslagen van die avond een volstrekt verschillend beeld schetsen, als waren er twee verschillende avonden georganiseerd. Ondanks ons verzoek en de toezegging daartoe van een van uw daar aanwezige mensen moeten wij het met uw verslag stellen zonder de kopieën van de sheets van de presentatie van mevrouw Sonja van Vooren en de lijst met namen van de ruime (8 man) vertegenwoordiging namens Eneco. Hierbij verzoeken wij u deze zaken alsnog aan alle bewoners van Hofstad beschikbaar te stellen.

Met betrekking tot de verslaglegging van Eneco merken wij op dat deze onvolledig blijkt te zijn en dat op een aantal inhoudelijke punten de objectiviteit ontbreekt. Gevolg hiervan is dat bewoners als contractant van Eneco onjuist zijn geïnformeerd en voorgelicht. Hieronder geven wij de meest opmerkelijke zaken weer waarop hier wordt gedoeld:

- a. De vergelijking van het energieverbruik bij warmteopwekking met behulp van een warmtepomp ten opzichte van warmteopwekking met behulp van een HR-gasketel hanteert gemiddeldes van de verschillende woningtypen in de wijk. Zoals de energieverbruiken van de verschillende woningtypen laat zien (waarvan de bouwwijze en energetische uitgangspunten nagenoeg dezelfde zijn, slechts de netto woonoppervlakken verschillen sterk) blijkt dit een betrekkelijk hachelijke onderneming. Ondanks dat er gemiddeldes zijn bepaald van de verschillende woningtypen met een warmtepomp is daarbij sprake van ca. 45% verschil in specifiek energieverbruik (kWh/m²). Bij de woningtypen met een HR gasketel zijn de onderlinge verschillen zo mogelijk nog groter (> 65%), waarbij verder opgemerkt dat er geen rekening is gehouden dat hier vrijwel zeker op gas wordt gekookt (ca. 80 m³ aeq/won.). De correcties om zaken vergelijkbaar te maken bestaan vooral uit aannames en schattingen. De conclusie zoals hier door Eneco getrokken moet dan ook als niet verantwoord en niet correct worden bestempeld.
- b. Registratie van storingsmeldingen heeft vanaf de aanvang direct na oplevering en in gebruik name van de woningen plaats gevonden. Dat Eneco deze informatie uit de periode voor 2005 kwijt is staat daar los van. Met de restrictie dat herhaalmeldingen op een zelfde dag slechts 1x in de tellingen zijn meegenomen moet PepH vaststellen dat storingspercentages van thans 55% als even onthullend als onthutsend worden bestempeld. Het betreft hier een project dat ruim 5 jaar in gebruik is en daarmee uit de kinderziekten zou moeten zijn. Relatief nieuwe installaties dus,

waarbij een storingsgetal van 5 – 10 % per jaar niet zou misstaan! De toegevoegde informatie over aanpassingen van het distributienet is ons inziens hier niet relevant of ter zake.

- c. De onzorgvuldigheid en lichtzinnigheid waarmee het (na 2003/4 opnieuw) scheuren van koppelingen werd afgedaan baart de bewoners en daarmee PepH grote zorgen. De opmerking en waarschuwing van een aanwezige materiedeskundige (metallurg) op grond van de gemelde schades in 2006 (1) en 2007 (3) dat we op een tikkende tijdbom leven, werd afgedaan als incidenteel. Eneco houdt de vinger aan de pols doch ziet vooralsnog geen aanleiding tot het nemen van maatregelen. Door PepH is de bewoners gevraagd desbetreffende storingsen en lekkages te melden. Inmiddels hebben er zich volgens onze informatie, na het vervangen en inpakken van de messingkoppelingen in 2003/4, tenminste 13 koppelinbreuken o.d. voorgedaan. Daarbij aangetekend dat we in deze allesbehalve volledigheid claimen, kan het werkelijke aantal breuken en (bijna) overstromingen daar nog slechts boven liggen.
- d. De aangekondigde aanpassing van de tarieven was voor bewoners een (welkome) verrassing; even ongevraagd als niet begrepen. Deze geste wekt de indruk van een afleidingsmanoeuvre om de aandacht af te leiden van universele problemen aan de installaties, de oplossingsrichtingen daartoe en het doen aanpassen ervan. Naar de mening van Eneco is er sprake van slechts specifieke, woninggebonden problemen, die vooral individueel dienen te worden afgehandeld. Tot op heden bereiken ons echter diverse signalen dat vragen over gemelde problemen onbeantwoord blijven. Overigens hebben de bewoners deze korting op het tarief nog niet ontvangen, wat onder de bewoners tot onvrede leidt. Wij verzoeken u hier enige spoed te betrachten.
- e. Verder valt voor de woningtypen Parade en Castle de bovenwaartse correctie van de prijsaanpassing voor de aansluiting en levering van bronwater op t.o.v. de voormalige tariefstelling. Hier moet welhaast sprake zijn van een drukfout!
- f. Wat betreft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn we na 30 januari inmiddels ruim 10 weken verder en nog steeds zijn de resultaten ervan niet verspreid onder de bewoners van Hofstad I. Wij verzoeken u hier enige spoed te (doen) betrachten.

T.a.v. het punt koppelingen is PepH uiterst beducht voor de geschetste tikkende tijdbom. Met klem verzoeken we Eneco die acties en maatregelen te (onder)nemen om de risico's van breuk met wateroverlast tengevolge uit te bannen.

Ingeval Eneco de mening is toegedaan dat de frequentie van optreden en de risico's dien ten gevolge een afwachtende houding rechtvaardigen, dan wordt na het eerst volgende incident, het instellen van een kortgeding ter zake, door PepH namens de bewoners van het Palladium onafwendbaar.

Het moge duidelijk zijn dat de situatie m.b.t. het Energieplan Hofstad door ons allesbehalve als afgedaan wordt beschouwd; in de wijk en bij de bewoners wekt het, zoals uit de grote opkomst en de reacties/discussie op 30 januari jl. mocht blijken, nog immer grote onvrede en zorg op.

Een meer voortvarende actie, betere informatievoorziening, sneller beantwoorden van vragen en adequaat reageren op gemelde problemen en het nakomen van afspraken wordt geboden geacht.

Vertrouwend u hiermee passend te hebben geïnformeerd, tekent

Hoogachtend,

namens PepH,
P.B.G.Wijne
(secretaris)

Cc. de heer R.W. de Vos (ketenmanager ENECO Milieu B.V.)