

Warmteraad

Datum: 20 april 2021

Tijd: 19.00- 20.30 uur

Locatie: Technova College (ROC A12) Bovenbuurtweg 7 - Lokaal 1.62

1. Welkom

Dit is de eerste bijeenkomst van de Warmteraad, het klantenpanel van Warmtebedrijf Ede. Deze vorm van participatie is uniek in Nederland. We starten met een kennismaking.

2. Kennismaking

De leden stellen zich voor.

3. Doel warmteraad

Het doel en functioneren van de Warmteraad is beschreven in het Statuut. Dat is het uitgangspunt om met elkaar te kunnen starten.

Vragen:

- Er staat beschreven dat de Warmteraad advies geeft en een klankbord functie heeft. Wat wordt daarmee bedoeld. Wordt er bijvoorbeeld over vragen besloten met meerderheid van stemmen.
- Antwoord: onderwerpen worden besproken. Soms zal er meerderheid van stemmen zijn, maar soms zullen er ook verschillende meningen zijn. In beide gevallen zullen in de notulen aandacht zijn voor de geformuleerde meningen. Een advies kan eenduidig zijn, maar ook genuanceerd. Als bijvoorbeeld door communicatie wordt gevraagd om commentaar op een tekstvoorstel, zal alle feedback zoveel mogelijk worden meegenomen.

4. Warmtenet in Ede

In Ede is een warmterotonde gerealiseerd met daarin 3 punten waar warmte wordt geproduceerd, zodat er gelijktijdigheid ontstaat en stabiliteit in de warmtevoorziening naar de klanten toe.

Op het moment dat Woonstede het woningbezit wilde gaan verduurzamen, was er de geachte dit te doen met levering van restwarmte. Dat bleek niet mogelijk, omdat de restwarmte levering in het weekend en 's avonds niet beschikbaar bleek. Op dat moment had de gemeente Ede de wens om de Amerikaanse vogelkers terug te dringen en ontstond het idee om deze houtsoort om te zetten in warmte. Op dit moment is ook restmateriaal, snoeihout een belangrijke basis. Dit wordt ingeleverd bij de ACV, die daar o.a. biograndstof voor verbranding van maakt. In 2013 heeft de eerste levering van warmte plaatsgevonden. In 2016 is een stoomleiding gemaakt. De eerste ondergrondse leiding in Nederland, en engineeringstechnisch gezien een uitdaging door hoogteverschil tussen opwekking en gebruiker. De laatste van de drie installaties is in 2020 in gebruik genomen. Er ligt nu 30 km primair netwerk en 55 km secundair netwerk t.b.v. de huisaansluitingen in de wijken. Er is een groot technologisch verschil tussen de eerste en laatste centrale. In 10 jaar tijd is er veel innovatie te zien.

Warmte kun je beperkt transporteren en heeft dus een sterk lokaal karakter. We werken in diverse gemeentes en veel samen met andere warmtebedrijven, bijv. Purmerend. Vattenfal/Nuon heeft diverse regio's en alle bedrijven hebben een eigen ontwikkelpad. Een gemeente heeft gemiddeld 3 warmtenetten binnen de gemeente grenzen. Er zijn 6 spelers die landelijk iets kunnen aanleggen. Er is eigenlijk geen concurrentie tussen de aanbieders, omdat er zoveel werk te verzetten is.

Warmtebedrijf Ede zet heel erg in op vrije keuze. De overheid lijkt te gaan kiezen voor een concessie

waar een aanbieder 30 jaar een monopolie krijgt. In Ede zijn 4 warmtenetten. Warmtebedrijf Ede levert warmte aan 3 warmtenetten.

Vraag: wat is de belangrijkste bron voor de warmte?

Antwoord: Het overgrote deel is het restmateriaal uit tuinen. Daarnaast gaat het om tak en top hout uit het bos en een deel restwarmte. Dat laatste is groeiend. Een belangrijk project de komende periode is het project X. X gaat stoom afnemen, maar gaat ook restwarmte uit het proces in het warmtenet inkoppelen. Daarnaast zijn we bezig met de opsporing van aardwarmte.

We zijn bezig om woningen volledig energie neutraal te krijgen. Collectieve zonnepanelen willen we gebruiken om in te koppelen in de warmte, omdat er een probleem is om zonne-energie terug te leveren aan het elektriciteitsnet. Het warmtenetwerk is een goedkope zonnebuffer.

In de toekomst kun je dan je eigen zonne-energie in de vorm van elektriciteit en warmte te krijgen via het warmtenet. Ook denkt het warmtebedrijf in een andere gemeente aan waterstof. Voor de energietransitie gaat het om de mix. Geen enkele warmtebron is in zichzelf voldoende.

Vraag: wat voor rechtspersoon is Warmtebedrijf Ede?

Antwoord: Warmtebedrijf Ede is een particuliere onderneming. Er is meer dan ... mln geïnvesteerd in Ede, volledig privaat gefinancierd. Warmtebedrijf Ede is onderdeel van Energie voor Elkaar. Die heeft een fonds opgericht die de financiering verzorgt, waar bedrijven in investeren die duurzaam investeren. Warmtebedrijf Ede is juridisch een BV.

5. Klachten en beeldvorming

De leden van de Warmteraad hebben het Klachtenjaarverslag over 2020 ontvangen, om inzicht te geven in de klachten die vanuit de omgeving zijn ontvangen en die de opwekinstallaties betreffen. De klantenservice van Warmtebedrijf Ede handelt deze klachten die de installaties betreffen, af. Klachten over de opwek worden beantwoord door het warmtebedrijf, het klantencontactcentrum. Dat is onderling vastgesteld/geleverd. Tussen warmtebedrijf en opwek zijn afspraken en boetes als niet wordt voldaan.

Klachten van klanten hebben het klachtenproces niet bereikt. Als een klant zich meldt bij de klantenservice omdat er iets is misgegaan, wordt dat opgelost en heeft nog niet tot escalatie geleid.

Een aantal ervaren onvolkomenheden worden ter tafel gebracht:

- Werkzaamheden die moesten worden uitgevoerd, waardoor de klanten tijdelijk geen warmtelevering hadden, werd pas achteraf gemeld.
- De kosten van de warmte worden ervaren als een blackbox: pas aan het eind van het jaar komt er een afrekening.
- Er is gebrek aan inzicht over het verbruik. Een van de leden kreeg een soort van Excel met uitleg over zijn verbruik.
- Het is de perceptie dat het warmtenet duur is, vergeleken met de gas/elektra kosten waaraan we zijn gewend in Nederland en men heeft geen beeld waardoor het verbruik wordt beïnvloed.
- De communicatie van de nieuwe tarieven was onduidelijk.
- Zijn er beparingsstips en praktisch advies? Als je als klant de beschikking heeft over een dashboard, heb je als klant een sturingsmechanisme en kun je je eigen verbruik monitoren en beïnvloeden.
- Na het eerste jaar moest worden bijbetaald, terwijl voor de op 1 na hoogste tarief was gekozen. Het advies dat was gegeven, was dus niet goed.

- Kan voor het indienen van klachten ook een 06 nummer of Whatsapp worden gebruikt.
- Pas enkele maanden na aansluiting heeft een van de leden contact gezocht met de vraag of er ook nog een factuur zou volgen. Op dat moment krijgt hij dus in 1x alle facturen van de afgelopen maanden. Wel met een net aanbod van een betalingsregeling.

6. Communicatie

Enkele ideeën voor de volgende editie van de klantennieuwsbrief:

- Besparingstip
- Inzicht in het verbruik

De volgende bijeenkomst zullen we uitgebreid stilstaan bij het onderwerp communicatie om van gedachten te wisselen over de best mogelijke aanpak van de gekleurde beeldvorming als het gaat over het gebruik van biograndstof.

7. Klanttevredenheidsonderzoek

De warmteraad adviseert om voorlopig geen uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Het warmtebedrijf heeft lange tijd geen contact met klanten gehad en het uitvoeren van een dergelijk onderzoek is geen goed begin om contact te leggen. De Warmteraad adviseert eerst meer aan de zichtbaarheid te werken.

Wel kun je bijvoorbeeld via een app aan de klanten een of twee vragen stellen. De Warmteraad ziet de app als communicatie instrument, waarbinnen het dashboard met gebruiksinformatie ook een tegel is. De app zal niet voldoen als enige communicatie kanaal.

8. Fonds

De Warmteraad heeft de beschikking over een fonds van € 5.000 per jaar. Voorwaarde om van dit fonds gebruik te kunnen maken is dat de ideeën of projecten die hiermee worden ondersteund, moeten bijdragen aan de Edese warmtetransitie: verbetering van het bestaande warmtenet, uitbreidingsideeën, toekomstplannen zoals nieuwe energiebronnen en voorstellen voor duurzame leefbaarheid van de gemeente Ede. Het kunnen eigen ideeën van de Warmteraad zijn, maar het is uiteraard ook mogelijk om hiervoor Edenaren te betrekken met projecten, waarbij de Warmteraad uit de inzendingen kan selecteren. Het voorstel voor de bestemming van de inzet van gelden uit het fonds moet ter accordering aan de directie van het Warmtebedrijf Ede worden voorgelegd. Het toetsingscriterium daarbij is of het idee bijdraagt aan het versnellen van de energietransitie en bijdraagt aan haalbare betaalbare oplossingen. Voor de volgende vergadering zullen de leden individueel of in contact met elkaar, ideeën hiervoor ontwikkelen.

9. Afsluiting

Welke onderwerpen volgende keer/keren op de agenda.

- Communicatie, niet veel techniek. Wel ambities.
- Zuiverende installaties in Ede.
- Welke informatie ontvangen klanten bij het betrekken van de woning, als nieuwe klant.
- Presentatie van de ontwikkelingen en aanwezigheid van assetmanagement, klantenservice of monteur.
- Ronleiding door de locatie: op locatie.

Datum volgende vergadering.

- Deze eerste periode komen we bij voorkeur iets vaker bij elkaar, we denken aan vier keer in het eerste jaar. Een dinsdag avond past de aanwezige. Afspraak 22 juni, als het tegen die tijd mogelijk is, bij voorkeur in het lokaal op de Geerweg.

Wat verder ter tafel komt/rondvraag.

- Warmtebedrijf Ede werkt samen met een aantal technische bedrijven, de provincie Gelderland en onderwijsinstellingen in Ede samen om een lespakket aan te bieden over de energietransitie, de Energie transitie experience. Dat is ook de reden dat we deze avond in het Technova collega terecht kunnen.
- We besluiten met elkaar contact te houden via de mail en dat daarbij de mailadressen openbaar mogen zijn binnen de groep. De personen die niet aanwezig konden zijn, zullen we uiteraard ook eerst om toestemming hiervoor vangen.

Actielijst voor opvolging

2021-04.1	Contact leggen met afwezigen
2021-04.2	Notulen (concept) verzenden naar aanwezigen
2021-04.3	Proces uitvoering onderhoudswerkzaamheden met stilleggen warmtelevering: is bekend dat de berichtgeving te laat bij klanten binnenkwam?
2021-04.4	Frequent of online inzicht in de verbruiksgegevens
2021-04.5	Communicatie nieuwe tarieven. Warmteraad gebruiken als klankbordgroep
2021-04.6	Besparingstips t.b.v. nieuwsbrief WARM
2021-04.7	Keuzemenu te betalen maandbedragen
2021-04.8	Klachten via 06 of Whatsapp
2021-04.9	Onboarding nieuwe klanten
2021-04.10	Onderwerpen nieuwsbrief WARM
2021-04.11	Agenda en voorbereiding bijeenkomst 22 juni
2021-04.12	APP als communicatie instrument voor klanten
2021-04.13	Klanttevredenheidsonderzoek in 2022 op de agenda zetten
2021-04.14	Ideeën t.b.v. fonds Warmteraad