

De consument en de collectieve warmtevoorziening

SCRIPTIE



Een moeizaam verstandshuwelijk

Onderwerp: Een praktijkgericht onderzoek naar de bescherming door de warmtewet van de consument met een collectieve warmtevoorziening
Naam: Bart Janssen (bartjans@kpnmail.nl)
Begeleider: Wim van der Post
Opleiding: Master of Real Estate
Instelling: Amsterdam School of Real Estate
Studiejaar: 2013 - 2015
Datum: September 2015
Plaats: Amsterdam

Voorwoord

Deze scriptie is geschreven ter afsluiting van mijn opleiding tot Master of Real Estate (MRE) aan de Amsterdam School of Real Estate te Amsterdam (ASRE). Met de afronding van deze scriptie heb ik alweer mijn derde titel op zak!

Het afstudeeronderwerp was snel gevonden. Collectieve warmtevoorziening heeft mij namelijk altijd al bijzonder geïntregeerd. Collectieve warmtevoorziening is aan de ene kant erg duurzaam en geeft comfort. Aan de andere kant gaat collectieve warmtevoorziening gebukt onder veel kritiek en heeft zij een slecht imago. Dit onderzoek heeft mij de mogelijkheid geboden om dieper op de materie in te gaan en er vanuit verschillende invalshoeken naar te kijken.

Het is ook een complex onderwerp, met heel veel raakvlakken met andere gebieden. Ik ben meerdere malen gewaarschuwd 'weet waar je aan begint'. Achteraf kan ik beamen dat de waarschuwingen volkomen terecht waren! Het was werkelijk een enorme kluit. Naast mijn drukke baan heb ik dan ook de afgelopen tijd hard aan de scriptie gewerkt om deze op tijd te kunnen afronden. Vrienden, familie en zeker mijn vriendin hebben de laatste tijd duidelijk minder aandacht gekregen. Louise wil ik hartelijk bedanken voor haar begrip en steun de afgelopen tijd.

Mijn dank gaat uit naar de openhartigheid en de interesse van degenen die ik voor deze scriptie heb mogen interviewen. Niet alleen de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten, maar ook de vertegenwoordigers van de overheid / toezichthouder en de energiesector waren zonder meer bereid mij te helpen.

Mijn dank gaat ook uit naar mevrouw Lavrijssen en de heer Van Eck. Deze deskundigen op energiegebied hebben met hun bijdragen en analyses deze scriptie extra gewicht gegeven.

En last but not least, scriptiebegeleider Wim van der Post van de ASRE. Wim was echt een steun en toeverlaat. Wim heeft goed richting kunnen geven bij verschillende strategische afwegingen. Daarnaast was Wim altijd goed bereikbaar. Er zijn heel wat mailtjes in de nachtelijke uren heen en weer gevlogen. Het was erg leuk om te zien dat Wim met veel verbazing naar de onderzoeksresultaten heeft gekeken.

Ik wens een ieder veel leesplezier toe. Schroom bij vragen of opmerkingen niet om contact op te nemen met Bart Janssen, 06-22409519, bartjans@kpnmail.nl.

Bart Janssen

Managementsamenvatting

Met collectieve warmtevoorziening wordt warm water of tapwater bedoeld dat bestemd is voor ruimteverwarming, sanitaire doeleinden en / of huishoudelijk gebruik. De warmteconsument is bij deze vorm van energievoorziening voor zijn energiebehoefte afhankelijk van één energieleverancier. Daarnaast kan er niet van energieleverancier gewisseld worden. Er is sprake van een monopolie. Aangezien er bij een monopolie geen optimaal functionerende markt is, dient de markt voor collectieve warmtevoorziening gereguleerd te worden. Dit gebeurt door de Warmtewet. Doel van de Warmtewet is om de warmteconsument te beschermen tegen mogelijk misbruik door de monopolist.

Aan de hand van een theoretisch ordeningsmechanisme kan worden bepaald of de belangen van de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening voldoende worden beschermd. Binnen dit ordeningsmechanisme zijn de volgende variabelen leidend:

- vertrouwen;
- opgelegde regels;
- prijsvorming.

Uitgangspunt is dat de consumentenbelangen optimaal beschermd zijn als de Warmtewet optimaal scoort op deze variabelen.

In een praktijkonderzoek zijn de ervaringen met collectieve warmtevoorziening geanalyseerd. Dit is gedaan voor de belangrijkste drie belangrijkste groepen stakeholders, te weten: de consumenten, overheid / toezichthouder en aanbieders. De ervaringen zijn gerubriceerd aan de hand van de hierboven genoemde variabelen.

Op basis van een analyse van het door empirisch onderzoek verkregen materiaal – waarbij de praktijksituatie vergeleken is met de theoretisch optimale situatie – wordt de centrale vraag beantwoord of de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening voldoende wordt beschermd door de Warmtewet.

In de praktijk blijkt dat er met name op de variabelen ‘vertrouwen’ en ‘prijsvorming’ suboptimaal wordt gescoord. De ervaringen met de collectieve warmtevoorziening voldoen niet aan het verwachtingenideaal uit de theorie. Uit het onderzoek blijkt dat de warmteconsument in Nederland met een collectieve warmtevoorziening niet voldoende door de Warmtewet wordt beschermd.

Inhoudsopgave

1	Onderzoeksopzet	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Aanleiding	6
1.3	Probleemstelling	8
1.4	Doelstelling	8
1.5	Centrale onderzoeksvraag	8
1.6	Onderzoeksmethode	9
1.6.1	Onderzoekselementen	9
1.6.2	Methodologische verantwoording	10
1.6.3	Structuur van het onderzoek: theorie, praktijk en analyse	11
1.7	Leeswijzer	13
2	Theoretisch kader	14
2.1	Inleiding	14
2.2	Neoklassieke economische theorie	14
2.3	Marktfalen	15
2.3.1	4 typen van marktfalen	15
2.3.2	De waarde van de neoklassieke theorie	17
2.4	Nieuwe institutionele economische theorie	18
2.5	Institutes: Regulering	20
2.6	Consumentenbescherming	22
2.7	Conclusie	23
3	Collectieve warmtevoorziening en de Warmtewet	24
3.1	Inleiding	24
3.2	Collectieve warmtevoorziening	24
3.3	De institutie Warmtewet	26
3.4	Knelpunten Warmtewet vanuit institutioneel perspectief	29
3.4.1	Vertrouwen	29
3.4.2	Opgelegde regels	30
3.4.3	Prijsvorming	31
3.5	Operationalisering van de orderingsmechanismen	32
3.6	Conclusie	34
4	Onderzoeksresultaten	35
4.1	Inleiding	35
4.2	Verantwoording dataverzameling	35
4.3	Uitkomsten interviews met vertegenwoordigers van consumenten	38

4.3.1	Vertrouwen	39
4.3.2	Opgelegde regels	41
4.3.3	Prijsvorming	43
4.4	Uitkomst analyse meldingen Vereniging Eigen Huis en Woonbond	46
4.4.1	Meldingen Vereniging Eigen huis	46
4.4.2	Meldingen Woonbond	48
4.5	Uitkomst casestudy	49
4.5.1	Samenvatting uitkomst casestudy	53
4.6	Uitkomst enquête	54
4.6.1	Samenvatting uitkomst enquête	61
4.7	Uitkomsten interview overheid / toezichthouder	62
4.7.1	Vertrouwen	62
4.7.2	Opgelegde regels	64
4.7.3	Prijsvorming	66
4.8	Uitkomsten interview met aanbieders	68
4.8.1	Vertrouwen	68
4.8.2	Opgelegde regels	70
4.8.3	Prijsvorming	71
4.9	Conclusie	73
5	Analyse van de resultaten	74
5.1	Inleiding	74
5.2	Weging van de onderzoeksresultaten	74
5.3	Analyse onderzoeksresultaten door onafhankelijke energiedeskundige	75
5.4	Analyse van de onderzoeksresultaten	76
5.4.1	Vertrouwen	76
5.4.2	Opgelegde regels	78
5.4.3	Prijsvorming	79
5.5	Interpretatie van de onderzoeksresultaten	80
5.5.1	Praktijk vergeleken met verwachtingenideaal uit de theorie	80
5.5.2	Beantwoording centrale vraag	81
5.5.3	Invloed op waardeontwikkeling vastgoed	82
5.6	Conclusie	82
6	Conclusie	83
6.1	Inleiding	83
6.2	De consument met collectieve warmtevoorziening niet voldoende beschermd	83
6.2.1	Een paradox	84
6.3	Aanbevelingen	84
6.3.1	Het verbeteren van de bescherming van de warmteconsument	85

6.3.2	Het verbeteren van de toekomstbestendigheid van collectieve warmtevoorziening	88
6.4	Reflectie	89
6.5	Aanbeveling voor vervolgonderzoek	91

Bibliografie

Begrippenlijst

Bijlagen

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Hoofdstuk 1 Onderzoeksopzet

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de opzet en aanpak van het onderzoek uiteengezet. Naast een beknopte beschrijving van de problematiek en vraagstelling die de leidraad van het onderzoek vormen is ook een verantwoording van de onderzoekskeuzen opgenomen.

“Met de Warmtewet betaal je nog steeds fantasieprijzen voor je stadsverwarming.”

(Meldpunt Warmtewet, 2015)

1.2 Aanleiding

De levering van warmte speelt een grote rol in de energievoorziening in Nederland. In Nederland zijn ongeveer 600.000 huishoudens aangesloten op collectieve warmtenetten en van die netten afhankelijk voor verwarming van de woning en warm tapwater. De oude stadsverwarming is voor veel mensen het meest bekendste voorbeeld. Maar ook nieuwe systemen als WKK en WKO-installaties vallen onder deze categorie, waarmee er juist de afgelopen jaren een forse toename van het aantal gebruikers van collectieve warmtevoorziening is waar te nemen.

Figuur 1 Collectieve warmtevoorziening



(Van Eck, 2015)

Dit is niet voor niets: het hergebruik van warmte als restproduct van de productie van elektriciteit kan, naast het algemene warmtecomfort, bijdragen aan de wens om minder conventionele energie te gebruiken. Het gebruik van restwarmte voor de verwarming van woonwijken draagt daarmee bij aan de vermindering van de CO₂-uitstoot en de realisatie van de Europese milieu- en

klimaatdoelstellingen (verhoging van de energie efficiëntie met 20% in 2020 en verlaging van de CO₂ uitstoot met 20% in 2020) (Rijkswaterstaat, 2014). Gezien de vermindering van de gaswinning en daling van de gasvoorraden wil de Nederlandse politiek de afhankelijkheid van gas verkleinen. Collectieve warmtevoorziening staat dan ook volop in de schijnwerpers. De uitgebreide notitie van minister Kamp van Economische Zaken die op 2 april 2015 is gepubliceerd is hiervan een relevant voorbeeld. Als het aan Kamp ligt zal het aantal huishoudens dat is aangesloten op een collectieve warmtevoorziening in de toekomst fors gaan toenemen (Rijksoverheid, 2015b; zie bijlage 2).

Ondanks de voordelen zijn niet alle warmteconsumenten tevreden met de collectieve warmtevoorziening. Bij consumentenorganisaties zoals Vereniging Eigen Huis (VEH) en de Woonbond zijn veel klachten over de collectieve warmtevoorziening binnengekomen. Zo heeft alleen al VEH vierduizend klachten ontvangen van warmteconsumenten met een collectieve warmtevoorziening (VEH, 2015b). Ook in de media krijgen de nadelen van het gebruik van collectieve verwarming vanuit consumenten oogpunt veel aandacht. Op 6 april 2015 kwam bijvoorbeeld de onduidelijke rekening van de blokverwarming nog nadrukkelijk aan de orde in het TV programma Tros Radar (<http://www.radartv.nl/uitzending/archief/detail/aflevering/06-04-2015/blokverwarming-1/>).

De ontevredenheid van de consumenten lijkt met name het gevolg van het feit dat warmteconsumenten met een collectieve warmtevoorziening vast zitten aan één energieleverancier. Juist omdat de energieleverancier daarmee feitelijk monopolistische macht bezit, heeft de overheid regels opgesteld die de consument moeten beschermen.

Die regels zijn vastgelegd in de zogenaamde Warmtewet (Rijksoverheid, 2014c). De doelen van deze wet zijn relatief breed. In algemene zin dient de warmteconsument beschermd te worden tegen onredelijke prijzen. Verder mag de warmteconsument uitgaan van een gegarandeerde energielevering en dient de warmteconsument goed geïnformeerd te worden.

De geconstateerde ontevredenheid onder de warmteconsumenten roept echter vragen op over de effectiviteit van de Warmtewet. Warmteconsumenten met collectieve warmtevoorziening zitten bijvoorbeeld vast aan de energieleverancier en kunnen niet wisselen. Dit is een probleem dat vooralsnog niet door de Warmtewet in zijn huidige vorm weggenomen kan worden. Wordt de warmteconsument wel voldoende door de Warmtewet beschermd? Het politieke debat omtrent deze materie leeft – al dan niet onder invloed van de brede media-aandacht. De bestaande Warmtewet wordt zelfs eerder aangepast dan voorzien (Rijksoverheid, 2015a).

De onvrede die er heerst bij een deel van de warmteconsumenten heeft directe gevolgen. Naast de maatschappelijke onvrede spelen er voor individuele warmteconsumenten ook financiële effecten. Bij de laatste categorie kan gedacht worden aan de financiële effecten op het vastgoed. De onvrede die bestaat zou uiteindelijk tot uiting kunnen komen in een lagere prijs van de woning of van invloed kunnen zijn op de toekomstige koopbeslissing van een consument. Het feit dat consumenten collectieve warmtevoorziening lang niet altijd als voordeel zien kan het verkopen van

een woning bemoeilijken of leiden tot waardeverlies. Ervaringen lijken aan te tonen dat argumenten met betrekking tot milieu, duurzaamheid, leveringszekerheid, comfort en veiligheid bij consumenten in relatief beperkte mate van invloed lijken te zijn op de waarde van een woning (Griendt, 2010; Werkman-Vaneveld, 2015). Het gaat de consumenten vooral om de woonlasten (Rijksoverheid, 2010). Collectieve warmtevoorziening blijkt vaker moeilijk te verkopen aan kritische consumenten, die op hun beurt vaak weer een negatieve stemming veroorzaken bij de overige consumenten (Builddesk, 2011, p. 32).

1.3 Probleemstelling

Er is een kennisleemte in de academische literatuur over de effectiviteit van de Warmtewet die leidt tot de vraag of de warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening daadwerkelijk in voldoende mate wordt beschermd.

Sinds de invoering van de Warmtewet is slechts sporadisch wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de bescherming van de warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening. Dit onderzoek beoogt inzicht te geven in de effectiviteit van de Warmtewet waar het gaat om de bescherming van de warmteconsument.

1.4 Doelstelling

Een deel van de warmteconsumenten heeft problemen met de Warmtewet. De warmteconsument zit vast aan één energieleverancier en kan niet wisselen. De warmteconsument voelt zich niet beschermd. Dit heeft mogelijk een negatief effect op de woningwaarde. Daarmee is de invloed en het effect van de Warmtewet buitengewoon relevant, zeker ook aangezien steeds meer woningen op collectieve warmtevoorziening worden aangesloten. De klachten laten op het eerste oog zien dat er op dit moment sprake is van een suboptimale uitkomst – zo wordt dit in elk geval beleefd door een relatief grote groep warmteconsumenten.

Doelstelling van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in de vraag of de warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening door de Warmtewet voldoende beschermd wordt. Dit vindt plaats middels het inventariseren en analyseren van de ervaringen met de wet. Het verkregen inzicht is relevant voor de actualisering van de Warmtewet die aanstaande is.

1.5 Centrale onderzoeksvraag

Uit bovenstaande kan de volgende centrale vraag worden gedestilleerd.

Wordt de warmteconsument in Nederland met een collectieve warmtevoorziening voldoende door de Warmtewet beschermd?

Deelvragen:

- Hoofdstuk 2 deelvraag. Welke variabelen uit de theorie bepalen of een warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening voldoende beschermd wordt?
- Hoofdstuk 3 deelvraag. Op welke wijze beoogt de Warmtewet de warmteconsument te beschermen?
- Hoofdstuk 4 deelvraag. Wat blijkt uit het empirisch onderzoek over de consumentenbescherming?

1.6 Onderzoeksmethode

1.6.1 Onderzoekselementen

Aan de hand van een drietal onderzoekselementen wordt het geconstateerde probleem geabstraheerd. De onderlinge relaties van deze elementen vormen de basis van het onderzoek. In dit onderzoek gaat het dan om:

Collectieve warmtevoorziening: Het voorzien in warmte (verwarming en warm water) middels zogenaamde gebiedsgebonden of bloksgewijze installaties zoals stadsverwarming, warmte-koudeopslaginstallaties (WKO's) en dergelijke.

De Warmtewet: De Warmtewet biedt bescherming aan warmteconsumenten die gebonden zijn aan een lokaal warmtenet. Deze bescherming is om twee redenen nodig:

- Warmte is een basisbehoefte. De overheid zorgt ervoor dat iedereen basisvoorzieningen zoals water, stroom en gas heeft. Ook warmte valt hieronder.
- Warmteconsumenten zijn volledig afhankelijk van hun energieleverancier. Afnemers van warmte kunnen niet overstappen naar een andere energieleverancier. En zij kunnen ook niet overstappen op gas (ACM, 2015d).

Naast de Warmtewet zijn er in dit kader ook nog het Warmtebesluit en de Warmteregeling. De Warmtewet regelt onder andere de hoofdlijnen van het tarief. Het Warmtebesluit geeft onder andere regels voor de berekening van het tarief. De Warmteregeling definieert de kostenkengetallen die voor berekening van het tarief moeten worden gebruikt (Vastgoed Belang, 2014, p. 4; Rijksoverheid, 2015d; Rijksoverheid, 2015c).

Consumentenbescherming: De conceptualisering van het onderzoekselement 'bescherming' vindt plaats in hoofdstuk 2. Aan de hand van het antwoord op de vraag óf de consument al dan niet beschermd is, wordt een verband gelegd met een mogelijk prijseffect op vastgoed. Daarbij is de

hypothetische veronderstelling dat suboptimale energievoorziening leidt tot welvaart- en welzijnsverlies en op grond van de verbondenheid aan het vastgoed eventueel een negatief effect op de waarde van het vastgoed kan hebben.

Consumentenbescherming bij collectieve warmtevoorziening is een complex en veelomvattend onderwerp. Ten behoeve van de onderzoekbaarheid zal het onderwerp daarom afgebakend worden. Hoewel de inhoudelijke afbakening plaats vindt naar aanleiding van de conceptualisering van de onderzoekselementen in hoofdstuk 2, wordt hier reeds een aantal relevante kaders vastgesteld.

- alleen collectieve warmtevoorziening;
- alleen knelpunten collectieve warmtevoorziening;
- gezien de specifieke institutionele context wordt er alleen gekeken binnen Nederland, geen buitenlandse vergelijkingen;
- alleen kleinverbruiker collectieve warmtevoorziening;
- de techniek en technische aspecten van de installaties vallen buiten dit onderzoek.

1.6.2 Methodologische verantwoording

Het betreft een verkennend onderzoek met zowel een kwantitatief als kwalitatief karakter uitmondend in een gap analyse van de theorie met de praktijk. Kern van dit onderzoek is een eigen empirisch onderzoek.

Dit empirisch onderzoek vormt feitelijk een vervolg op een theoretisch onderzoek dat Lavrijssen (2011a; 2013a) in 2011 en 2013 naar de knelpunten van de Warmtewet heeft gedaan. Lavrijssen heeft hierin verschillende knelpunten van de Warmtewet blootgelegd. Dit onderzoek heeft tot doel haar constatering in een empirische context te toetsen. Lavrijssen publiceert als een van de weinige academici studies over specifiek de combinatie van consumentenbescherming en energiemarkt binnen de Nederlandse context.

In het onderzoek zijn naast de verschillende onderzoeksmethoden ook verschillende onderzoekstechnieken gehanteerd. Voor het onderzoek wordt gebruik gemaakt van zowel primaire als secundaire data. Bij de primaire zelf verzamelde data gaat het om de empirische onderzoeksgegevens. Bij secundaire data gaat het om informatie verkregen uit eigen theoretisch onderzoek. Door deskresearch zijn knelpunten van de Warmtewet in de theorie onderzocht. De ervaringen met de Warmtewet in de praktijk zijn verkregen door interviews, analyses en een casestudy. Een belangrijk onderdeel van het onderzoek betreft de analyse van een enquête die VEH onder haar panelleden heeft uitgezet. Verder heeft onafhankelijke energiedeskundige de heer Van Eck een reactie op de onderzoeksresultaten gegeven. Op representativiteit, validiteit en betrouwbaarheid van de verkregen uitkomsten wordt hieronder en in hoofdstuk 4 nader ingegaan.

In dit onderzoek wordt feitelijk beoogd de effectiviteit van de Warmtewet te evalueren, in het bijzonder waar het gaat om de bescherming van de consument. Het meten van effectiviteit van wetgeving is complexe materie met slechts beperkte validiteit en reikwijdte die vanuit methodologisch perspectief leidt naar de bestuurskundige literatuur. Om tot concretere uitspraken te komen in termen van gevolgen voor de consument wordt in dit onderzoek echter aansluiting gezocht bij de economische theorie.

Volgens de nieuwe institutionele economie zijn er ordeningsmechanismen nodig om volledige marktwerking te garanderen. Aan de hand van de ordeningsmechanismen: vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming, wordt een theoretisch optimum gecreëerd waarbij de wetgeving, in dit onderzoek de Warmtewet, zal moeten bijdragen om dit optimum zo dicht mogelijk te benaderen. Zo is het begrip 'prijs' uiteindelijk een concrete en harde resultante van deze mechanismen om te meten in hoeverre de wetgeving daar in slaagt. Ook welzijn als zijnde vertrouwen bepaalt de effectiviteit van de wetgeving.

Om te kunnen beoordelen of de warmteconsument voldoende door de Warmtewet wordt beschermd is de Warmtewet teruggebracht in verschillende variabelen die vervolgens zijn geordend volgens de ordeningsmechanismen. Deze vormen de kern van de structuur.

De uitkomsten uit de praktijk worden vervolgens met het verwachtingenideaal uit de theorie op houdbaarheid getoetst. De gap analyse bepaalt in hoeverre de warmteconsument door de Warmtewet wordt beschermd. Een geringe consumentenbescherming kan wantrouwen, onvrede en daardoor hogere transactiekosten veroorzaken. Dit is een effect om rekening mee te houden. Onvrede kan uiteindelijk tot uiting komen in een lagere prijs van de woning of in een andere toekomstige koopbeslissing van de consument.

1.6.3 Structuur van het onderzoek: theorie, praktijk en analyse

Theorie

De gedachte dat consumenten bescherming zouden moeten krijgen in bepaalde marktsituaties kent raakvlakken met meerdere economische stromingen. Volgens de neoklassieke theorie tenderen markten zelf naar een optimale evenwichtssituatie en is centrale interventie inefficiënt, mits er geen marktverstoringen zijn. De monopolistische eigenschappen van collectieve warmtevoorziening vormen echter een marktverstoring. De warmteconsument is immers van één energieleverancier afhankelijk, heeft geen vrije keuze en kan niet overstappen naar een andere leverancier. Op grond hiervan erkent ook de neoklassieke theorie dat hier een reden is voor regulering om ongewenste effecten van de zojuist genoemde imperfecties weg te nemen. Voor dit onderzoek is het relevant dat vanuit de neoklassieke theorie een helder analytisch doel aan het functioneren van markten kan worden toegekend, namelijk optimale efficiëntie en in het verlengde daarvan een maximale welvaart (Van der Post, 2006). Dat de veronderstellingen die daarbij worden ingenomen te strikt zijn (Coase, 1937; Van der Post, 2006), is aanleiding om voor wat betreft de uitvoering ook andere theorieën mee te nemen in dit onderzoek. Aangezien de levering van energie sinds jaar en dag een markt is met een relatief hoge mate van overheidsinterventie –

de Warmtewet is daar een voorbeeld van – wordt in dit onderzoek aangesloten bij de nieuwe institutionele economie (NIE). In tegenstelling tot de neoklassieke economie vertrekt de nieuwe institutionele economie juist vanuit de gedachte dat markten zonder regels niet optimaal kunnen functioneren. Regels ofwel ‘institutes’ vormen de context die het gedrag van actoren beïnvloeden. Over de specifieke bescherming van consumenten en de wijze waarop deze bescherming dan ingericht zou moeten worden is ook buiten de economische leer relatief veel geschreven. Deze met name juridische kennis sluit nauw aan op de nieuwe institutionele economie – die feitelijk van nature al een multidisciplinaire insteek kent. Het eerder genoemde onderzoek van Lavrijssen (2011a, 2013a) valt ook in deze categorie. De nieuwe institutionele economie wordt in dit onderzoek vooral als conceptueel denkkader gebruikt waar het gaat om het inkaderen van de effecten van instituties op a) het handelen van betrokken actoren en in het verlengde daarvan b) op de marktuitskomsten – in dit geval voor de markt van collectieve warmtevoorziening.

Praktijk

De Warmtewet beoogt de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening te beschermen. In het verlengde van het onderzoek van Lavrijssen wil dit onderzoek de stap zetten naar een ‘evidence based’ analyse.

De praktijk wordt vanuit verschillende invalshoeken belicht, om zo een maximale dekking te hebben van de populatie stakeholders. Onderstaand wordt beknopt aangegeven op welke wijze de benodigde data zijn vergaard.

Consumenten

- interviews acht belangengroepen met een dekking van ruim 100.000 warmteconsumenten;
- analyse klachten meldpunt VEH (VEH, 2015b) en Woonbond (Woonbond, 2015);
- casestudy Overhoeks Amsterdam;
- enquête VEH naar ervaringen met de Warmtewet.

Overheid

- interview Ministerie van Economische Zaken.

Toezichthouder

- interview Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Aanbieders

- interview koepel van energiebedrijven Energie-Nederland.

Energiedeskundige

- reactie op onderzoeksresultaten door Drs. Ing. Teus van Eck (zie bijlage 9).

De verschillende partijen zullen waarschijnlijk afwijkende standpunten innemen. Juist vanwege de waarschijnlijk subjectieve positie van veel ondervraagden wordt het principe van datatriangulatie ingezet. Aan het eind van het onderzoek worden de uitslagen van de data mede geanalyseerd door een onafhankelijke energiedeskundige. De heer Van Eck (Van Eck, 2015d) is hiertoe bereid gevonden. Tegelijkertijd wordt hiermee ook de kans op een onderzoeksbias van de auteur nadrukkelijk verkleind. In dat kader is het relevant om te vermelden dat de auteur ook zelf met een woning is aangesloten op collectieve warmtevoorziening. Dat neutraliteit wordt nagestreefd spreekt voor zich; in het kader van het zo volledig mogelijk uitsluiten van beïnvloeding past ook deze laatste stap van datatriangulatie echter nadrukkelijk.

Analyse

De uitkomsten uit de praktijk worden in de analyse met het verwachtingenideaal uit de theorie op houdbaarheid getoetst. Een gap analyse bepaalt vervolgens in hoeverre de warmteconsument door de Warmtewet wordt beschermd. Aan de hand van de analyse wordt uiteindelijk de centrale vraag beantwoord. Vervolgens wordt er een beknopt advies gegeven hoe de warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening nog beter beschermd kan worden.

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de economische theorie behandeld en het theoretisch raamwerk vastgesteld dat als denkkader van het onderzoek zal gelden.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op collectieve warmtevoorziening, de Warmtewet en de theoretische knelpunten van deze wet.

De praktijk komt in hoofdstuk 4 aan de orde.

Hoofdstuk 5 vergelijkt de uitkomsten uit de praktijk met het verwachtingenideaal uit de theorie. Op de overeenkomsten en verschillen tussen theorie en praktijk wordt nader ingegaan.

In hoofdstuk 6 worden de conclusies van het onderzoek gepresenteerd door beantwoording van de centrale vraag.

Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

2.1 Inleiding

In een efficiënte markt is er vrije prijsvorming en zijn er geen belemmeringen. Bij collectieve warmtevoorziening is wel sprake van belemmeringen met mogelijk marktfalen tot gevolg. De leverancier heeft namelijk feitelijk een monopolistische positie. De warmteconsument is van de leverancier afhankelijk, heeft geen vrije keuze en kan niet overstappen naar een andere leverancier. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van twee economische theorieën inzicht gegeven in zowel de mogelijke gevolgen, de wenselijke aanpak en het theoretische optimum.

Het analysekader wordt gevormd door de neoklassieke theorie alsmede de nieuwe institutionele economie (NIE). De neoklassieke theorie stelt dat markten optimaal functioneren binnen een strikt kader van assumpties. De nieuwe institutionele economie gaat er vanuit dat markten niet zelfstandig tot een optimaal efficiënt resultaat komen. Hier zijn regels voor nodig. De Warmtewet zou die regels moeten vormen.

Aan de hand van de theorie wordt een verwachtingenideaal geformuleerd waaraan consumentenbescherming dient te voldoen.

In paragraaf 2 wordt daarvoor eerst stilgestaan bij de evenwichtstheorie van de neoklassieken. Paragraaf 3 laat zien dat markten kunnen falen en dat er niet altijd van een efficiënte markt sprake is. Paragraaf 4 geeft op basis van de nieuwe institutionele economie aan dat overheidsingrijpen juist wel noodzakelijk is om imperfecties weg te nemen. Paragraaf 5 gaat in op regulering door de overheid en in paragraaf 6 komt de bescherming van de consument aan bod. In paragraaf 7 wordt als laatste afgesloten met een conclusie.

Hoofdstuk 2 geeft daarmee antwoord op de deelvraag: Welke variabelen uit de theorie bepalen of een warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening voldoende beschermd wordt?

2.2 Neoklassieke economische theorie

Adam Smith is een van de grondleggers van de evenwichtstheorie. Smith (1776) stelt in zijn beroemde boek *The Wealth of Nations*, dat vraag en aanbod aan de hand van het prijsmechanisme naar een optimale situatie tenderen. Individuele consumenten en bedrijven beïnvloeden door vraag en aanbod op de markt de prijzen van de producten en diensten. Op hun beurt beïnvloeden deze prijzen weer de consumptie van de consumenten en productiebeslissingen van bedrijven. Door de onderlinge concurrentie op de markt moeten bedrijven tegen elkaar strijden voor de gunsten van de consumenten (Hazeu, 2014, p. 22). De tucht van de markt zorgt zo, aan de

hand van het prijsmechanisme, voor een zo efficiënt mogelijke inzet van productiemiddelen en een optimaal welvaartsniveau (Baarsma, 2006, p. 2; Versteijnen, 2004, p. 82). Dit prijsmechanisme wordt daarom de 'invisible hand' genoemd. In het verlengde hiervan zou overheidsingrijpen slechts versturend werken (Marquard & Van der Post, 2014, p. 9).

Aan deze evenwichtstheorie ligt wel een aantal veronderstellingen met praktische beperkingen ten grondslag. Er wordt uitgegaan van een perfect werkende markt: een gegeven prijs, volledige informatie, markttransparantie, geen marktmacht van vragers of aanbieders, vrije toe- en uittreding, homogene voorkeuren van rationele consumenten, geen schaalvoordelen, geen externe effecten of collectieve goederen en geen transactiekosten, waarmee een utopische context vereist is (Marquard & Van der Post, 2014, p. 10). Van een efficiënte markt die aan de neoklassieke evenwichtstheorie voldoet is in de praktijk vanwege marktfalen dan ook zeker niet altijd sprake (Baarsma, 2006, p. 8).

Waar de klassieke evenwichtstheorie van Smith in het bijzonder gericht is op transacties tussen individuele actoren – micro niveau – is het principe door Thorstein Veblen en Leon Walras (1874) vervolgens vertaald in de neoklassieke evenwichtstheorie op het niveau van – macro – relaties tussen markten (Marquard & Van der Post, 2014, p. 10). Van een optimale situatie op de markten is er volgens de Italiaanse econoom Vilfredo Pareto sprake, wanneer de markten zogenaamd Pareto-efficiënt zijn. Het is dan niet meer mogelijk om het welvaartsniveau van de één te verhogen zonder dat dit ten koste gaat van het welvaartsniveau van een ander. Bedrijven produceren in een Pareto-efficiënte markt het optimale aanbod van goederen en diensten (Eijgelshoven, 1993, p. 84). De consument heeft dan een ruime keuze uit goederen met een zo gunstig mogelijke prijs-kwaliteitsverhouding (Baarsma, 2006).

Kern van de neoklassieke evenwichtstheorie is dat markten over het algemeen zelf tot een evenwicht komen en geschikt zijn om welvaart te creëren (WRR, 2012, p. 21). Overheidsingrijpen zal slechts marktversturend werken en inefficiënties met zich mee brengen (Van der Post, 2014). De neoklassieken zijn derhalve tegen het ingrijpen van de overheid (Van der Post, 2006).

2.3 Marktfalen

2.3.1 4 typen van marktfalen

Door marktfalen geldt de evenwichtstheorie slechts bij benadering (Baarsma, 2006, p. 13; Ebers, 2005, p. 149). In de economische theorie worden doorgaans 4 typen van marktfalen beschreven:

- monopolievorming;
- imperfecte informatie;
- externe effecten;
- collectieve publieke goederen.

(Baarsma, 2006, p. 13).

Feitelijk gezien vormen de verschillende soorten marktfalen daarmee 'aanpassingen' van de door de neoklassieke geformuleerde assumpties. Gezien het belang van het effect op marktkuitkomsten die deze soorten marktfalen hebben, worden ze hieronder nader behandeld.

Monopolievorming

Er is sprake van een monopolie wanneer één aanbieder een product aanbiedt waar geen substituten voor zijn (Eijgelshoven, 1993, p. 76). De monopolist bedient als enige de gehele markt voor zijn product en heeft niet te maken met concurrentie. Bij een monopolie is de consument afhankelijk van die ene aanbieder (Eijgelshoven, 1993, p. 77). Bij een monopolie kan de aanbieder in belangrijke mate onafhankelijk van zijn concurrenten en afnemers en bij het streven naar maximale winst geneigd zijn om de prijzen zo hoog mogelijk vast te stellen. De monopolist heeft een comfortabele positie en kan de prijs bepalen, zonder bang te hoeven zijn dat consumenten naar een andere aanbieder overstappen (Eijgelshoven, 1993, pp. 77-78; Berghuis, 2012, p. 5; Huygen, 2011b, p. 116). Dat is nadelig voor de consumenten die dan te hoge prijzen moeten betalen (Huygen, 2011a, p. 27; Don, 2014).

Bij collectieve warmtevoorziening is er sprake van een monopolie. De warmteconsument zit aan zijn energieleverancier vast en kan niet overstappen. Daarnaast is warmte nauwelijks substitueerbaar, zodat de vraag niet beïnvloed wordt door andere producten (Hulleman, 2009, p. 144).

Er kunnen verschillende soorten monopolies bestaan:

- technisch monopolie;
- wettelijk monopolie;
- marktmacht;
- kartels.

Bij een technisch monopolie heeft de onderneming de beschikking over productiefactoren waarover geen enkele andere onderneming kan beschikken (Hulleman, 2009, p. 144). De kosten per eenheid product worden lager naarmate er meer geproduceerd wordt (Eijgelshoven, 1993, p. 77). Er is derhalve geen plaats voor een tweede onderneming (Eijgelshoven, 1993, p. 86). Een warmtenet is een typisch voorbeeld van een technisch monopolie. Het is economisch niet interessant en maatschappelijk onwenselijk om een parallel of alternatief warmtenet aan te leggen. Daarmee ontstaat op de markt voor collectieve warmtevoorziening ook een technisch monopolie.

Bij een wettelijk monopolie heeft de overheid de productie van bepaalde soorten goederen en diensten overgelaten aan een bedrijf. Dit is het geval bij openbare nutsbedrijven, de exploitant van het aardgasnet, de NS en de exploitatie van kabelnetwerken en het telefoonnet. De overheid treft daarbij regelingen over bijvoorbeeld leveringsverplichting, kwaliteit en prijsvorming (Hulleman, 2009, p. 144).

Marktmacht kan ontstaan doordat goederen niet altijd homogeen van aard zijn, maar per aanbieder verschillen door onder meer service, merk of kwaliteitsverschillen (Baarsma, 2006, p. 13).

Als laatste zijn er de kartels als de aanbieders niet met elkaar concurreren, maar met elkaar samenspannen en zich als één blok opstellen tegen consumenten.

Imperfecte informatie

De marktwerking zal weinig problemen ondervinden als de markten transparant zijn en de betrokken partijen goed geïnformeerd zijn over de kwaliteit van het verhandelde en de voorwaarden verbonden aan levering en betaling (Eijgelshoven, 1993, p. 132). In de praktijk bestaat er veelal een informatieasymmetrie tussen producent en consument of is er sprake van een niet-transparante markt.

Er wordt over informatieasymmetrie gesproken wanneer de ene partij meer informatie heeft dan de andere partij (Eijgelshoven, 1993, p. 132). De minder goed geïnformeerde partij kan de acties en gevolgen van de beter geïnformeerde partij niet goed inschatten. Indien consumenten de kwaliteit van een product niet kunnen beoordelen dan is er geen prikkel aanwezig voor de consument om voor kwaliteit meer te betalen en voor de aanbieders om een bovengemiddelde kwaliteit te leveren (Baarsma, 2010, p. 26; Smits, 2003, pp. 82-83).

Er kan ook sprake zijn van een niet-transparante markt (EIB, 2011). Wanneer de markt niet transparant is kan de consument geen weloverwogen keuze maken. Door complexe contracten, ondoorzichtige prijsstructuren of moeilijk meetbare kwaliteit kunnen consumenten tot verkeerde keuzes komen. Ondoorzichtige prijsstructuren zijn eenvoudig op te lossen door de prijzen onder één noemer te brengen. Om moeilijk meetbare kwaliteiten beter te beoordelen kunnen bijvoorbeeld keurmerken ingevoerd worden (Berghuis, 2012, p. 76).

Externe effecten en collectieve publieke goederen

Andere vormen van marktfalen, zoals externe effecten en collectieve goederen, komen in het kader van dit onderzoek niet aan de orde.

2.3.2 De waarde van de neoklassieke theorie

Van der Post (2006) stelt dat er gezien de utopische assumpties van de neoklassieke theorie getwijfeld kan worden aan de bruikbaarheid van dit analysekader. Hoewel deze striktheid in de praktijk niet reëel is, ontstaat er op deze wijze volgens deze auteur desondanks toch een zeer relevante basis van het economische denken. De neoklassieken hebben met de efficiënt functionerende markt feitelijk gezien het uitgangspunt van analyse vastgesteld (Van der Post, 2006). Daarmee ontstaat een 'meetpunt' om markten of marktsituaties te kunnen beoordelen.

In het verlengde van de constatering dat de assumpties van de neoklassieke theorie zeer rigide zijn, zijn meerdere nieuwe paradigma's ontstaan náást het neoklassieke denkkader. Eén daarvan is de nieuwe institutionele economische theorie, die bovenstaande optimale resultaat ook als te realiseren eindbeeld ziet, maar daarvoor een reëlere aanpak voorstaat. De volgende paragraaf zal hierop nader ingaan.

2.4 Nieuwe institutionele economische theorie

De neoklassieke economische theorie stelt dat markten zelfstandig optimale efficiëntie behalen en dat overheidsingrijpen niet gewenst is. Door marktfalen blijken de veronderstellingen van de neoklassieken in de praktijk niet allemaal en steeds minder op te gaan (Hazeu, 2014, p. 23; Van der Post, 2014). Markten zijn niet efficiënt en overheidsingrijpen blijkt juist wel nodig te zijn om inefficiënties in de markt op te heffen (WRR, 2012; Van der Post, 2014; Segeren, 2005, p. 32). In reactie op het feit dat steeds meer economische verschijnselen niet goed door de neoklassieke theorie verklaard kunnen worden heeft zich de nieuwe institutionele economische theorie ontwikkeld. Uit hoge werkloosheid blijkt bijvoorbeeld dat de marktwerking op de arbeidsmarkt niet goed werkt en dat er ook institutionele factoren een rol spelen. Ondanks het oplopen van de werkloosheid passen de prijzen zich niet neerwaarts aan. Institutionele factoren zoals wettelijke ontslagbescherming, sterke positie van de vakbonden en het bestaan van CAO's zijn derhalve ook van belang (Hazeu, 2014, p. 32).

De nieuwe institutionele economische theorie heeft weliswaar kritiek op de praktisch beperkende voorwaarden van de neoklassieke economische theorie, maar laat het doel van optimale efficiëntie wel intact. Coase (1937), een van de belangrijkste grondleggers van de nieuwe institutionele economische theorie, zegt daarover: 'we study the circulation of the blood without the body' (Hazeu, 2014, p. 32).

In de nieuwe institutionele economische theorie staat niet het marktmechanisme, maar juist het ordeningssysteem van de markt 'the body' centraal. Verder is de transactiekostenbenadering relevant. In 1937 heeft Coase daar een beroemd artikel over geschreven dat hem in 1991 de Nobelprijs voor de economie opleverde. Het idee is dat transacties in een economie niet zonder kosten tot stand komen (Hazeu, 2014, p. 11). De organisatie van transacties op een markt veroorzaakt transactiekosten, of zoals Coase zelf stelt: 'there is a cost of using the price mechanism' (Coase, 1937, p. 390; SEO Economic Research, 2013, p. 34). Daarnaast zijn er instituties nodig, ordeningsmechanismen, om transacties beter tot stand te brengen en om markten efficiënt te laten verlopen (Hazeu, 2014, p. 11; SEO Economic Research, 2013, p. 35). Sterker nog, de instituties zijn zelfs noodzakelijk, omdat de markten zelfstandig niet optimaal kunnen functioneren (Marquard & Van der Post, 2014, p.12; Groenewegen, 2004).

Ordering heeft ten doel markten te ordenen en marktfalen te corrigeren. Zo is de regulering van netwerkgebonden sectoren zoals de collectieve warmtevoorziening het antwoord op de marktmacht van de leverancier. Volgens SEO Economic Research (2013) moet controle op het tarief de consument beschermen en overwinsten van de leverancier voorkomen. De nieuwe institutionele economische theorie hanteert drie belangrijke orderingsmechanismen:

- vertrouwen;
- opgelegde regels;
- prijsvorming.

Het eerste orderingsmechanisme is **vertrouwen**. Vertrouwen is een belangrijk onderdeel van het marktmechanisme. Een hoge mate van vertrouwen tussen transactiepartners betekent dat transacties tegen relatief lage transactiekosten tot stand kunnen komen – waarmee de beschikbaarheid van zowel transparantie als juiste informatie smeermiddel vormt in het tot stand komen van transacties. Naast de formele wetten, regels en contracten bepalen volgens de nieuwe institutionele economie ook juist ongeschreven normen en waarden het economische handelen van actoren. Het gaat dan specifiek om patronen in de samenleving en in het gedrag van individuen. Deze zaken zijn niet in expliciete regels vastgelegd en actoren zijn zich vaak niet bewust van dit handelen. Vertrouwen is sterk cultureel en historisch bepaald (SEO Economic Research, 2013, p. 35; Groenewegen, 2004, p. 519). Vanuit onderzoeksopties is het relevant te melden dat het meten van vertrouwen en de exacte effecten van de mate van vertrouwen bij actoren en transacties, complex zijn.

Het tweede orderingsmechanisme bevat de **opgelegde regels** van de markt. Dit zijn de regels die de marktwerking beïnvloeden. Dergelijke regels geven zekerheid en dienen de transactiekosten zo laag mogelijk te houden (SEO Economic Research, 2013, p. 35; Segeren, 2005, p. 21).

Het derde orderingsmechanisme is **prijsvorming**. Het economisch handelen van de marktpartijen wordt gecoördineerd door middel van het prijsmechanisme. Met de prijs kunnen consument en producent hun keus op elkaar laten aansluiten. De prijs bepaalt uiteindelijk waaronder consumenten en producenten simultaan een optimale keuze maken en vraag en aanbod uiteindelijk in evenwicht zijn (SEO Economic Research, 2013, p. 35; Segeren, 2005, p. 24).

Als theoretisch kader waarbinnen de regulering van de collectieve warmtevoorziening verder wordt bestudeerd, is in dit onderzoek gekozen voor de nieuwe institutionele economie. De nieuwe institutionele economie gaat ervan uit dat markten niet zelfstandig tot een optimaal efficiënt resultaat komen. Hier zijn regels voor nodig (Pront-van Bommel, 2012b, p. 16). Die regels zijn in onderhavig onderzoek feitelijk de Warmtewet – daarmee staat een formele institutie centraal. Aangezien effectstudies complex zijn, wordt aangesloten bij de drie variabelen uit de nieuwe institutionele economie om de uitkomsten van deze wet binnen een vaststaand analysekader te duiden.

2.5 Instituties: Regulering

Bij marktfalen leidt de marktwerking niet tot een optimaal welvaartsniveau (Baarsma, 2010, p. 24). In beginsel kan de overheid dan instappen en er alsnog voor zorgen dat er wel een optimale marktsituatie tot stand komt. De overheid krijgt dan een rol om in te grijpen (Baarsma, 2010, p. 24). Bij regulering grijpt de overheid in om marktimperfecties te voorkomen (Hulleman, 2009 p. 158). Met regulering beoogt de overheid voldoende concurrentie te genereren en / of toezicht te houden op sectoren waar concurrentie niet mogelijk is. Het uitgangspunt is dat bij effectieve concurrentie de voordelen van marktwerking tot stand komen, denk daarbij aan lage prijzen, hoge kwaliteit, innovatie, klantgerichtere houding en meer keuzevrijheid voor de consument (Baarsma, 2006, p. 6; Wesseling, 2014, p. 10). In de energiesector, in het bijzonder bij de collectieve warmtevoorziening, werkt de markt niet goed en is er een taak voor de overheid weggelegd (Pront-van Bommel, 2012b, p. 16).

Een monopolie kan voor de overheid een reden zijn om bepaalde prijzen voor te schrijven (Hulleman, 2009, p. 144) om er voor te zorgen dat de monopolist geen onredelijke hoge prijzen in rekening kan brengen (Baarsma, 2006, p. 13; Berghuis, 2012, pp. 70-73). Hierbij wordt aangevoerd dat het onrechtmatig is dat monopolies hun machtspositie misbruiken door zich te verrijken ten koste van de consument. Zeker wanneer dit monopolie door de overheid zelf in het leven is geroepen. Bij collectieve warmtevoorziening heeft de energieleverancier een monopoliepositie. De warmteconsument dient beschermd te worden (Baarsma, 2006, p. 57; Huygen, 2011b, p. 116). De consumentenprijzen worden begrensd.

Bij informatieasymmetrie en in niet-transparante markten kan de overheid producenten bepaalde informatieverplichtingen opleggen. De consument krijgt dan meer inzicht in bijvoorbeeld de kwaliteit van het product. Denk aan energielabels bij huizen (Baarsma, 2010, p. 26). Bij collectieve warmtevoorziening heeft de consument een informatieachterstand. De overheid heeft regels opgesteld om tot een meer gelijke verdeling van de informatie bij consument en aanbieder te komen.

Zowel het beschermen van de consument als het bewerkstelligen van een concurrerende markt zijn van belang. In de energiemarkt, waaronder de collectieve warmtevoorziening, vertrouwt de overheid er niet op dat marktwerking onder alle omstandigheden leidt tot een goede uitkomst voor de kleinverbruikers. Vanwege marktfalen is er overheidsregulering nodig (Baarsma, 2006, p. 61; Berghuis, 2012, p. 88; Eijgelshoven, 1993, p. 51; Kemp, 2014).

Een andere reden voor de overheid om zich met het marktproces te bemoeien is het borgen van zogenaamde publieke belangen. Publieke belangen zijn maatschappelijke belangen waarvoor minimumkwaliteitseisen met betrekking tot een product of dienst benodigd zijn. Denk bijvoorbeeld aan veiligheid en de volksgezondheid. Ook in netwerksectoren zoals de energiesector, waaronder

de collectieve warmtevoorziening, spelen publieke belangen een belangrijke rol. Voor netwerksectoren onderschrijft de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) vijf publieke belangen (Berghuis, 2012, p. 74):

- Universele dienstverlening. Goederen moeten min of meer tegen dezelfde prijs beschikbaar komen.
- Bescherming van de gebonden consument. Consumenten moeten beschermd worden tegen mogelijk misbruik van de machtspositie door aanbieders van diensten die via een netwerk geleverd worden.
- Leveringszekerheid. Dit betekent dat een aanbieder levering van water, stroom, gas en dergelijke moet kunnen waarborgen, aangezien het hier gaat om de vitale productiefactoren van de economie.
- Kwaliteit. Het publieke belang vraagt om een minimale kwaliteit en investeringen in veiligheid bij de productie en gebruik van goederen en diensten.
- Doelmatige marktordening en doelmatig toezicht. Productie van goederen en diensten moet plaatsvinden tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten. Het gaat hierbij om kosten van productie, transport en distributie, die direct via de tarieven aan de consument in rekening gebracht worden. En controle, handhaving en toezicht, die vaak op meer indirecte wijze door de consument worden gevoeld.

Regulering wordt dus toegepast om in geval van marktfalen de belangen van de consument in balans te houden met de belangen van de producent. Veelal wordt consumentenbescherming als belangrijkste doelstelling van regulering beschouwd. Aangezien consumenten van netwerkgebonden diensten, zoals collectieve warmtevoorziening, niet in de gelegenheid zijn om over hun eigen tarieven en voorwaarden te onderhandelen, nemen toezichthouders die rol waar door middel van het reguleren van de markt. Bij regulering van netwerkgebonden diensten dient er een goede belangenafweging plaats te vinden tussen verschillende doelstellingen. Er dient een juist evenwicht gevonden te worden tussen de bescherming van consumenten tegen te hoge prijzen van de monopolist en de mogelijkheid voor de producent om voldoende rendement te kunnen behalen (Rijksoverheid, 2011, p. 32; Huisman, 2014). Indien de inkomsten van de producent onvoldoende zijn om de vaste kosten te dekken bestaat het gevaar dat het voortbestaan van de onderneming in gevaar komt. Bij collectieve warmtevoorziening hangt de leveringszekerheid van warmte voor een groot deel af van de bereidheid van energiebedrijven tot het blijven exploiteren van en investeren in warmtenetten (Algemene Rekenkamer, 2005, p. 26).

Bij regulering wordt het beschermen van de belangen van de consument als een van de belangrijkste doelstellingen beschouwd. In de volgende paragraaf wordt nader op de consumentenbescherming ingegaan.

2.6 Consumentenbescherming

Deze paragraaf opent met consumentenbescherming in het algemeen. Daarna wordt meer specifiek op de bescherming van de energieconsument ingegaan.

Consumentenbescherming is een van de centrale doelstellingen van Europa. Dit sluit aan bij de algemene ontwikkeling om de positie van de consument te beschermen (Buist, 2010, p. 13; Pront-van Bommel, 2010a, p. 456; Hondius, 2014, p.12). De reguliere consument geniet in algemene zin bescherming. Er zijn bijvoorbeeld dwingende regels betreffende consumentenkoop. Zo dient de gekochte zaak aan de koopovereenkomst te voldoen en mag daarvan niet ten nadele van de consument worden afgeweken. Daarnaast geniet de consument bescherming tegen oneerlijke handelspraktijken. Ook met betrekking tot colportage kan de consument op extra bescherming rekenen in vergelijking met andere contractpartijen. Ten slotte zijn er de regels ten aanzien van koop op afstand. De consument kan binnen zeven dagen zonder opgave van redenen een overeenkomst ontbinden (Pront-van Bommel, 2010b, p. 34; Boom, 2010).

Voor voorzieningen die voor burgers maatschappelijk gezien van primair belang worden geacht zoals water, gezondheidszorg, energie – en dus ook collectieve warmtevoorziening – krijgt de consument bovenop de algemene regels extra bescherming. Bij voorzieningen die van primair belang worden geacht gaat het overigens om diensten zonder welke een moderne samenleving niet zou kunnen functioneren. Primaire voorzieningen dienen voor iedereen onder redelijke voorwaarden beschikbaar te zijn (Buist, 2010, p. 13; Pront-van Bommel, 2010b, p. 37). Dit geldt ook voor energie; de consument is volledig van energie en daarmee van zijn energieleverancier afhankelijk. De energieconsument dient daarom voldoende beschermd te worden. De energiemarkt moet zo ingericht zijn dat de energieconsument zich er veilig voelt. Transparantie, vertrouwen, invloed en fair play zijn in dat verband sleutelwoorden. Onoorbare praktijken dienen bestreden te worden. Deze schaden het vertrouwen van de energieconsument en belemmeren daarmee de marktwerking (Pront-van Bommel, 2010b, p. 7). De energieconsument moet kunnen rekenen op een betaalbare energievoorziening, leveringszekerheid en eenvoudige, transparante tarieven (Buist, 2010, p. 13; Pront-van Bommel, 2010b, p. 37; De Moor-van Vught, 2011, p. 64; Rijksoverheid 2010a, p. 11). Hier uit zich een spanningsveld met de marktsituatie: energie wordt meestal in een monopolistische markt aangeboden en vaak is er geen substituuut voor beschikbaar (Pront-van Bommel, 2012b, p. 5; Künneke, 1996, p. 8). De energieconsument moet worden beschermd tegen onredelijke contracten, contractuele overstapdrempels en onredelijke prijzen die de energieleverancier als monopolist aan de consument kan opleggen (Lavrijssen, 2012, p. 9).

In Nederland heeft de derde energierichtlijn ervoor gezorgd dat de rechten van de gas- en elektriciteitsconsumenten zijn versterkt en gewaarborgd en dat er meer transparantie is verkregen (Buist, 2010, p. 13). Ter bescherming van de energieconsumenten is in de gas- en elektriciteitswet een aantal specifieke bepalingen opgenomen. Zo heeft de gas- en elektriciteitsconsument recht op

redelijke tarieven, transparante informatie ten aanzien van die tarieven, recht op gegarandeerde levering, vrijheid van leverancierskeuze, transparantie ten aanzien van contractvoorwaarden en betrouwbare en objectieve informatie. Deze informatie dient onder meer ter versterking van mogelijkheden voor gas- en elektriciteitsconsumenten om een geschil met hun leverancier te laten beslechten bij een daartoe in het leven geroepen geschillencommissie (Pront-van Bommel, 2010b, p. 36; De Moor-van Vugt, 2011, p. 65). Ook bij de Europese wetgever is er sprake van een groeiend besef dat juist de energieconsument extra advies, transparante en gebruiksvriendelijke informatie over prijzen en voorwaarden, actuele en frequente feedback over zijn energieverbruik en rechtsbescherming nodig heeft (Lavrijssen, 2012, p. 6).

De collectieve warmtevoorziening is niet door de gas- en elektriciteitswet, maar door de Warmtewet geregeld. In hoofdstuk 3 komt de opzet van de Warmtewet en de uitwerking in de praktijk aan de orde.

2.7 Conclusie

Aan de hand van het ordeningsmechanisme uit de nieuwe institutionele economische theorie kan worden bepaald of de belangen van de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening voldoende worden beschermd. Dit analysekader wordt gevormd door:

- vertrouwen;
- opgelegde regels;
- prijsvorming.

Het consumentenbelang is optimaal beschermd als de Warmtewet optimaal scoort op deze variabelen. Om tot een operationalisatie van deze drie variabelen te komen wordt in hoofdstuk 3 nader ingezoomd op collectieve warmtevoorziening en de institutie Warmtewet.

Hoofdstuk 3 Collectieve warmtevoorziening en de Warmtewet

3.1 Inleiding

Warmteconsumenten met een collectieve warmtevoorziening zijn afhankelijk van één energieleverancier en kunnen niet van energieleverancier wisselen. Er is sprake van een monopolistische situatie. De markt voor collectieve warmtevoorziening dient derhalve gereguleerd te worden. Dat gebeurt door de Warmtewet. Doel van de Warmtewet is om de warmteconsument te beschermen.

Hoofdstuk 3 geeft antwoord op de deelvraag: op welke wijze beoogt de Warmtewet de warmteconsument te beschermen?

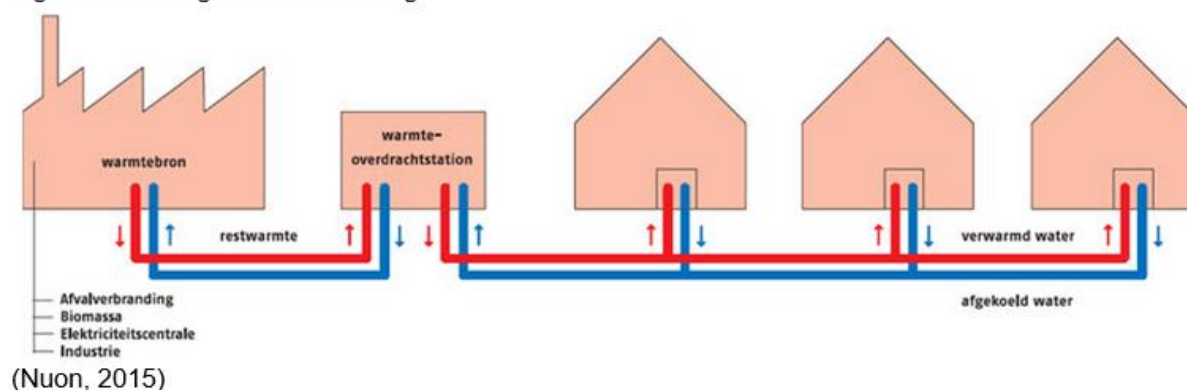
De Warmtewet kent een uitgebreide set aan regels om de warmteconsument te beschermen. Tariefregulering maakt daar een belangrijk onderdeel van uit. Het warmtetarief dat bij de warmteconsument in rekening wordt gebracht dient redelijk te zijn. Als maatstaf daarvoor geldt het Niet Meer Dan Anders (NMDA)-beginsel, waarbij wordt uitgegaan van een vergelijking met de totaalprijs voor consumentenverbruik van gas.

In paragraaf 2 wordt eerst stilgestaan bij het fenomeen collectieve warmtevoorziening. Paragraaf 3 gaat in op de Warmtewet die de markt van de collectieve warmtevoorziening moet reguleren. In paragraaf 4 worden de verschillende theoretische knelpunten van deze Warmtewet besproken. De ordeningsmechanismen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming worden in paragraaf 5 vertaald in verschillende variabelen. In paragraaf 6 wordt tenslotte afgesloten met een conclusie.

3.2 Collectieve warmtevoorziening

Met collectieve warmtevoorziening wordt warm water of tapwater bedoeld dat bestemd is voor ruimteverwarming, sanitaire doeleinden en / of huishoudelijk gebruik (Akerboom, 2014, p. 12). De warmte voor een collectieve warmtevoorziening kan op verschillende wijzen worden opgewekt. De warmte wordt via een warmtenet aangeleverd. Een warmtenet is een lokaal stelsel van leidingen, dat warmte transporteert en waarop een of meerdere producenten zijn aangesloten, die water verwarmen en waaraan warmteconsumenten zijn aangesloten die het warme water gebruiken (Lavrijssen, 2013a, p. 2; Huygen, 2011a, p. 10; Vastgoed Belang, 2014, p. 7). Onder warmtenetten vallen de blokverwarming, warmtenetten zoals stadsverwarmingsnetten die warmte leveren, maar ook warmtenetten die naast warmte ook koude leveren zoals dat bij warmte koude opslag installaties (WKO-installaties) het geval is (Aedes, 2014, p. 10). In onderstaande figuur wordt de werking van een stadsverwarming uitgelegd.

Figuur 2 Werking stadsverwarming



(Nuon, 2015)

Uit onderzoek van bureau CE Delft blijkt dat er in Nederland circa zeventuizend warmtenetten zijn. Dertien hiervan zijn de grotere stadsverwarmingsnetten in de grote steden. De overige netten betreffen kleinere collectieve installaties, zoals blokverwarming en WKO-installaties (Aedes, 2014, p. 10). Circa 600.000 huishoudens zijn op een warmtenet aangesloten (ACM, 2015d; CBS, 2015; CE Delft, 2009). Omdat collectieve warmtevoorziening meer duurzaam is dan traditionele warmtebronnen is de overheid van mening dat op deze wijze de Europese milieu- en klimaatdoelstellingen kunnen worden behaald. Met collectieve warmtevoorziening kan ook de gasafhankelijkheid worden verkleind. Gezien de politieke wil worden er dan ook steeds meer warmtenetten uitgerold (Huygen, 2011a, p. 10). Deze interesse is echter niet van alleen recente aard. In het verleden heeft de overheid reeds een sterke bemoeienis gehad met de totstandkoming van de warmtenetten via haar aandeelhouderschap in nutsbedrijven en via financiële steunmaatregelen (Akerboom, 2014, p. 4). De oude stadsverwarming is in dit kader het meest relevante voorbeeld.

Consumenten die in een gebied met een warmtenet wonen, zijn vaak verplicht om een aansluiting op het netwerk te nemen en om warmte af te nemen (Lavrijssen, 2013a, p. 13; Huygen, 2011a, p. 17). Warmteconsumenten zijn dan geheel afhankelijk van één energieleverancier (Lavrijssen, 2013a, p. 6; Tacoma, 2014). Hiermee ontstaat feitelijk een monopolistische uitgangspositie voor de aanbieder. Voor een warmteconsument die aan een energieleverancier vastzit, is het over het algemeen niet mogelijk om van energieleverancier of energiebron te wisselen stelt Pront-van Bommel (2012b, p. 5). Dit heeft verschillende achtergronden. Meest relevant is dat er op deze wijze dekking is van de kapitaalintensieve aanleg- en onderhoudskosten. Daarnaast ontstaat er in het verlengde hiervan vaak een technologische beperking: overstappen op gasverwarming is meestal niet mogelijk, omdat er in veel gevallen geen gasleidingen liggen in gebieden met een warmtenet (Lavrijssen, 2013a, p. 13; Huygen, 2011a, p. 17). Er zijn dus nauwelijks tot geen mogelijkheden tot substitutie voor de verwarming via het warmtenet. Energieleveranciers en beheerders van warmtenetten beschikken daarmee over een volledige monopoliepositie en op grond daarvan over een uitermate sterke machtspositie jegens de warmteconsument. Dit scheidt ruimte voor negatieve effecten voor warmteconsumenten. Energieleveranciers kunnen bijvoorbeeld hoge(re) prijzen vragen en hoeven minder of geen moeite te doen om hun warmteconsumenten

door service en kwaliteit te behouden (Berghuis, 2012, p. 76). Aangezien er bij een monopolie geen sprake is van een optimaal functionerende markt dienen warmteconsumenten beschermd te worden tegen monopolistisch gedrag van energieleveranciers en is de Warmtewet opgesteld. In de volgende paragraaf wordt nader op deze Warmtewet ingegaan.

3.3 De institutie Warmtewet

De Warmtewet is van toepassing op de levering van warmte aan kleinverbruikers, te weten de warmteconsument. Warmte wordt als een primaire levensbehoefte gezien: warm water of tapwater bestemd voor ruimteverwarming of ruimtekoeling, sanitaire doeleinden en huishoudelijk gebruik (Van Aardenne, 2014). Voor de interpretatie van het begrip 'warmteconsument' wordt in de wet aangesloten bij de operationalisering van het begrip 'gasconsument' (Lavrijssen, 2013a, p. 9).

Centrale doelstelling van de Warmtewet is dat de warmteconsument tegen de monopolistische energieleverancier beschermd dient te worden (Rijksoverheid, 2003). De bescherming betreft niet alleen waarborgen dat de warmteconsument tegen redelijke voorwaarden en tarieven beschikking heeft over warmte (Lavrijssen, 2013a, p. 6; Vastgoed Belang, 2014, p. 5; Rijksoverheid, 2010a, p. 18; Huygen, 2011a, p. 10), maar ook leveringszekerheid alsmede voldoende prestaties van de energieleveranciers (Akerboom, 2014, p. 4; Huygen, 2011a, p.15; Consuwijzer, 2015).

In tegenstelling tot de situatie bij gas- en elektriciteitsconsumenten bestond er vóór de invoering van de Warmtewet nog geen regulering om de warmteconsument te beschermen tegen de monopoliepositie van de energieleverancier (Lavrijssen, 2013). Pas recent, per 1 januari 2014, is de Warmtewet in werking getreden. Hier ging een moeizaam traject van ruim 10 jaar aan vooraf (Akerboom, 2014, p. 4; Rijksoverheid, 2003).

Naast de Warmtewet bestaan ook nog het Warmtebesluit en de Warmteregeling. Waar de Warmtewet onder andere de hoofdlijnen van het tarief regelt geeft het Warmtebesluit regels voor de berekening van het tarief. De Warmteregeling tenslotte definieert de kostenkengetallen – de parameters – die voor berekening van het tarief moeten worden gebruikt (Vastgoed Belang, 2014, p. 4).

Vanuit institutioneel perspectief is het opvallend dat door middel van het inzetten van een wet feitelijk voor een van de sterkste institutionele interventies wordt gekozen. Er wordt wetgeving uitgevaardigd waarmee wordt afgedwongen om het gedrag van actoren rechtstreeks te sturen en te beïnvloeden middels hiërarchische macht. Het instrument van een al dan niet afgedwongen zelfregulering door bijvoorbeeld de sector en de consumentenorganisaties is daarmee feitelijk gepasseerd. Laat staan dat individuele onderhandelingen tussen energieleverancier en warmteconsument tot optimale uitslagen leiden. Dit vanwege de hoge transactiekosten die

daarmee gepaard gaan alsmede het spanningsveld met de schaalvoordelen die benodigd zijn om de kosten te dekken van de aanleg en onderhoud van het netwerk.

In de Warmtewet is bescherming van de warmteconsument door tariefregulering een belangrijk element (Rijksoverheid, 2015a, p. 28). Achterliggende gedachte is dat een warmteconsument die geen keuzevrijheid heeft niet meer zou mogen betalen voor zijn warmte met collectieve warmtevoorziening dan voor warmte met een gasgestookte cv-ketel (Akerboom, 2014, p. 12; Huygen, 2011a, p. 22). Het tarief dient redelijk te zijn en als maatstaf daarvoor geldt het Niet Meer Dan Anders (NMDA)-beginsel. Dit maximum tarief is gebaseerd op de integrale kosten die een gemiddelde warmteconsument zou moeten maken voor het verkrijgen van dezelfde hoeveelheid warmte bij het gebruik van gas als energiebron (Lavrijssen, 2013; Van Heeren, 2012). De overheid heeft overigens voor het NMDA-beginsel gekozen omdat andere prijsstellingen, zoals de prijsstelling voor 'een redelijke prijs' te complex, niet transparant, veel administratieve lasten kent en moeilijk uitvoerbaar is voor de ACM (Rijksoverheid, 2012, p. 6).

Jaarlijks wordt er door de ACM een maximum tarief vastgesteld (Akerboom, 2014, p. 12).

Het tarief dat de warmteconsument aan de energieleverancier moet betalen bevat de volgende onderdelen:

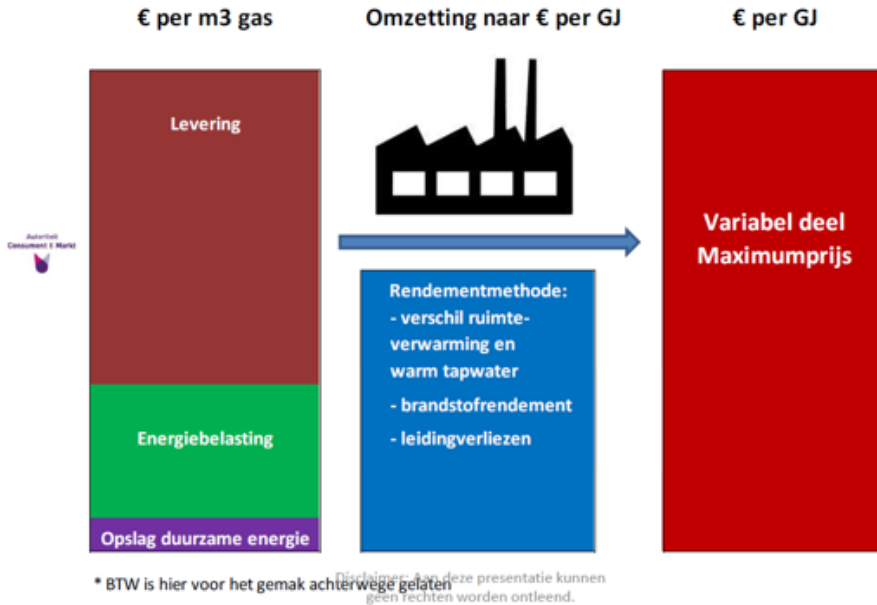
- maximumtarief voor aflevering en distributie;
- redelijke kosten voor de afleverset;
- redelijke kosten voor meting van het warmteverbruik.

(Akerboom, 2014, p. 12; Loyens Loeff, 2014).

Het maximumtarief voor aflevering en distributie is opgebouwd uit een gebruikersafhankelijk deel uitgedrukt in een bedrag in EUR per gigajoule en een gebruiksonafhankelijk deel uitgedrukt in EUR (Huygen, 2011a, p.22).

Het gebruikersafhankelijke tarief voor aflevering en distributie wordt gebaseerd op gebruik in gigajoules vermenigvuldigd met de gigajoules tarieven. Dit tarief is gebaseerd op de aardgasprijs voor kleinverbruikers en op het rendement waarmee HR cv-ketels aardgas omzetten in warmte (ACM, 2013).

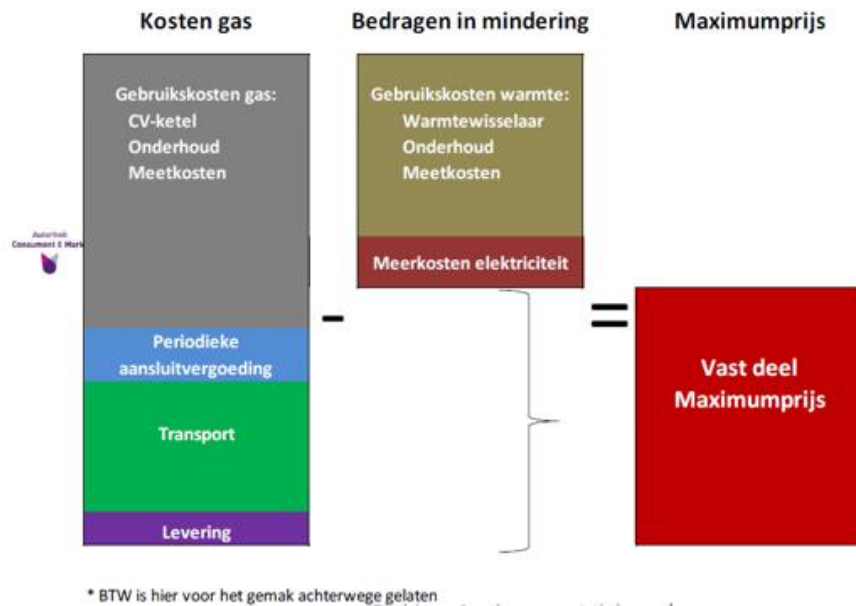
Figuur 3 Opbouw variabele kosten



(ACM, 2014)

Het gebruiksonafhankelijk deel voor aflevering en distributie wordt bepaald door de kosten die gemaakt worden om op het aardgasnet aangesloten te zijn en de kapitaalkosten en onderhoudskosten van een HR cv-ketel (Huygen, 2011a, p. 35; ACM, 2013, p. 32-33; ACM, 2014; ACM, 2015e).

Figuur 4 Opbouw vaste kosten



(ACM, 2014)

Met een NMDA-tarief heeft de warmteconsument een relatief hoge mate van inzicht in de kosten. Daarnaast worden de verschillende tarieven achteraf door de ACM op redelijkheid beoordeeld. Er wordt dan gekeken of de energieleveranciers geen overwinsten maken of dat er binnen de energieleveranciers geen kruissubsidies bestaan (Lavrijssen, 2013a, p. 11; ACM, 2013, p. 37; ACM, 2014).

Er was al veel discussie over de Warmtewet nog voordat de Warmtewet werd ingevoerd (Eysbach, 2014, p. 24). Ook na de inwerkingtreding van de Warmtewet zijn er diverse knelpunten geconstateerd (Akerboom, 2014, p. 4). Kern van het probleem is dat de Warmtewet een generieke wet is die desondanks veel specifieke situaties probeert te dekken (zie bijlage 2). Aangezien er steeds meer knelpunten bij zijn gekomen wordt de geplande herziening van de Warmtewet versneld naar voren gehaald (Rijksoverheid, 2015b; ACM, 2015). Daarnaast maakt volgens de Rijksoverheid (2015a, p. 22) een verschuiving van gas naar andere en meer duurzame vormen van warmtevoorziening een vernieuwde Warmtewet noodzakelijk. Bij deze herziening van de Warmtewet wordt overigens ook gekeken naar mogelijke nieuwe marktmodellen die eraan bijdragen dat de energiebron warmte een gelijkwaardige positie kan krijgen naast gas en elektriciteit (Rijksoverheid, 2015a, p. 20; Vastgoedjournaal, 2015).

In de volgende paragraaf wordt nader op de knelpunten van de Warmtewet ingegaan.

3.4 Knelpunten Warmtewet vanuit institutioneel perspectief

Aan de hand van deskresearch is een inventarisatie gemaakt van de knelpunten van de Warmtewet die in de bestaande literatuur reeds zijn benoemd. Bij de rubricering wordt ook de structuur op basis van de ordeningsmechanismen van de nieuwe institutionele economische theorie gehanteerd, te weten vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming.

3.4.1 Vertrouwen

Volledigheid van informatie

De tarieven voor de warmteconsument worden als te complex en te weinig transparant gezien (Huygen, 2011a, p. 5). Voor de warmteconsument is het niet duidelijk hoe de tarieven zijn opgebouwd (Huygen, 2011a, p. 6). Huygen (2011a, p. 47) stelt dat bij de vaststelling van de vaste kosten transparante informatie ontbreekt met betrekking tot wie de eigenaar is van de afleverset. De tarieven zijn daarnaast veelal ook niet volledig. Volgens Huygen dienen de tarieven mede te bestaan uit huur/eigendom van warmte-installatieonderdelen zoals de afleverset en aansluitbijdragen (Huygen, 2011a, p. 6), omdat deze ongereguleerde componenten een hoger dan NMDA-tarief mogelijk maken en in vergelijkingen niet worden meegenomen.

Voor collectieve warmtevoorziening is er geen transparantie en eenduidigheid, zo ontbreken bij collectieve warmtevoorziening duidelijke standaardcontracten en standaardvoorwaarden (Huygen, 2011a, p. 6).

Er bestaat in het verlengde hiervan onduidelijkheid omdat vaak niet alle delen van de warmte-installatie in eigendom zijn, denk daarbij aan de afleverset (Huygen, 2011a, p. 10).

Tevredenheid en goed imago

Bij collectieve warmtevoorziening spelen imago en vertrouwen een belangrijke rol. Tot op heden heeft de minister ondanks verschillende onderzoeken nog steeds niet alle kritiek van de warmteconsument weg kunnen nemen (Rijksoverheid, 2012, p. 2). Tegelijkertijd is er in de publieke opinie een groeiende aandacht voor de problemen die kunnen optreden bij een aansluiting op collectieve warmtesystemen. In hoofdstuk 1 is bijvoorbeeld al de aflevering van Tros Radar aangehaald van 6 april jongstleden. Maar ook andere media hebben veel aandacht besteed aan negatieve geluiden over deze systemen, bijvoorbeeld in de Telegraaf van 4 februari 2015 'Warmtewet jaagt huurders op kosten'. De zoekopdracht 'klachten Warmtewet' geeft op 6 juli 2015 12.600 resultaten weer op zoekwebsite Google.com. Meer direct is ook de teleurstelling tussen de warmteconsument en energieleverancier in dit kader relevant. Het relatief fors aantal klachten bij consumentenorganisaties en georganiseerde meldpunten vormen concrete uitingen van wantrouwen.

3.4.2 Opgelegde regels

Uitwerking Warmtewet

Analyse van de literatuur leidt tot de constatering dat de huidige wet een reeks tekortkomingen kent. De meeste tekortkomingen richten zich op het kostenaspect of de kwaliteit van geleverde diensten.

Zo blijkt het onduidelijk te zijn welke aansluitkosten bij de koop van de woning in rekening worden gebracht (Huygen, 2011a, p. 6; Rijksoverheid, 2012, p. 2). Bij woningen die gebouwd worden en op een nieuw warmtenet worden aangesloten komt de aansluitbijdrage tot stand door overleg tussen projectontwikkelaar, gemeente en energieleverancier. De aansluitkosten zijn daarmee niet gereguleerd: projectontwikkelaar, gemeente en energieleverancier hebben feitelijk vrij spel. Zeker is dat de warmteconsument hierin geen enkele rol heeft. Onder andere Lavrijssen (2013a, p. 20) en Huygen (2011a, p. 48) achten het daardoor plausibel dat er aan de warmteconsument te hoge prijzen in rekening worden gebracht voor nieuwe aansluitingen op nieuwe warmtenetten.

Daarnaast is er nog een relevante lacune. In het NMDA-beginsel zijn niet alle componenten van collectieve warmtevoorziening meegenomen. Hierdoor zijn de totale kosten voor de warmteconsument dus ook niet noodzakelijk NMDA (Huygen, 2011a, p. 6). Tevens is de levering van koude niet gereguleerd. Volgens het ministerie is koude geen basisbehoefte en is er daarom vooralsnog geen regulering (Van Aardenne, 2014). Daarmee lijkt er ruimte voor

energieleveranciers om juist voor de levering van koude relatief hoge prijzen in rekening te brengen.

Huygen (2011a, p. 29) voegt daarnaast nog toe dat de Warmtewet nauwelijks normen inzake de kwaliteit van de dienstverlening biedt. Bij gas is dit bijvoorbeeld wel het geval.

Opvolging Warmtewet

In het geval er klachten rijzen over de dienstverlening tegen onbillijke tarieven aan warmteconsumenten met een collectieve warmtevoorziening dient een mogelijke toets van de ACM van de rendementen van de energieleveranciers de warmteconsument te beschermen. De ACM beoordeelt in dit geval ex-post zowel de redelijkheid van de warmtetarieven alsmede of de energieleveranciers geen woekerwinsten maken. Deze rendementstoets biedt onvoldoende bescherming aan de warmteconsument stelt Lavrijssen (2013a, p. 16 en p. 22). Aangezien leveranciers geen duidelijke standaarden hebben voor het toerekenen van kosten is niet duidelijk wanneer er sprake is van een onredelijk rendement. De toezichthouder is voor de informatie overgeleverd aan de energieleveranciers en staat dus qua kennis per definitie op achterstand (SEO Economic Research, 2013, p. 27). De ex-post correctie van eventueel te hoge rendementen van de energieleveranciers is lastig met terugwerkende kracht uit te voeren. De warmteconsument heeft dan per definitie al economische schade geleden (Huygen, 2011a, p. 4,16). Huygen en SEO Economic Research constateren in 2011 reeds dat de toezichthouder nauwelijks handhavend is opgetreden (Huygen, 2011a, p. 23; SEO Economic Research, 2011). Dat is vandaag de dag niet veranderd, leert de praktijk.

3.4.3 Prijsvorming

Geen monopolistische kenmerken

Zoals reeds hiervoor aan de orde is gekomen zijn er geen specifieke regels voor de toerekening van kosten en opbrengsten. Daardoor is een kostentoe rekening ter bepaling van een redelijke prijs voor warmte niet mogelijk (Huygen 2011a, p. 16 en p. 20). Inzicht of de tarieven voor warmte redelijk en billijk zijn is dus ook onvoldoende, aldus Lavrijssen (2013).

Reële tarieven

Er is kritiek op het koppelen van de warmteprijs aan de gasprijs op basis van het NMDA-beginsel. Verscheidene auteurs (Akerboom, 2014, p. 22; Huygen, 2011a, p. 25; Lavrijssen, 2013a, p. 22) constateren dat de daadwerkelijke kosten voor warmte immers anders zijn opgebouwd. Er bestaat een kans op een disproportionele verhouding tussen de werkelijk gemaakte kosten door de energieleverancier en de kosten die bij de warmteconsument in rekening worden gebracht (Huygen, 2011a, p. 23). Het gevolg is helder: warmteconsumenten kunnen te veel betalen en energieleveranciers kunnen te weinig verdienen. Dat laatste is minstens even relevant, als energieleveranciers te weinig verdienen kan de continuïteit van de warmtenetten daarmee in gevaar komen (Huygen, 2011a, p. 4; Lavrijssen, 2013).

Het jaarrendement voor omzetting van het tarief voor m³ aardgas naar gigajoules-tarief kan in positieve of negatieve zin afwijken ten opzichte van het rendement van gasgestookte cv-ketels. Een warmteconsument kan niet overstappen en zal over het algemeen duurder uit zijn (Buildesk, 2011, p. iii)

Naar aanleiding van alle kritiek heeft het Ministerie van Economische Zaken overigens de warmtetarieven in 2014 na de invoering van de Warmtewet vergeleken met de warmtetarieven in 2013 van vóór de invoering van de Warmtewet. Er werd bekeken of de prijzen door de invoering van de Warmtewet onredelijk waren gestegen. Dat was volgens het ministerie niet het geval (Akerboom, 2014, p.13). De vraag is welke waarde deze constatering met zich mee brengt: de vergelijking met prijzen van andere warmtebronnen is an sich meer relevant dan een eventuele stijging van de tarieven na invoering van de wet. Daarnaast bestaat, aangezien niet alle onderdelen door de Warmtewet worden gereguleerd, nog steeds de mogelijkheid dat de warmteconsument over het niet-gereguleerde deel van het tarief een (veel) hoger bedrag moet betalen dan voor aansluiting op het gasnet gerekend zou worden (Huygen, 2011a, p. 6).

Juiste totstandkoming tarieven

Er is felle discussie over de parameters bij de vaststelling van de warmtetarieven. Zo is er tussen de energieleveranciers en warmteconsumenten een verschil van inzicht over het rendement van gasgestookte cv-ketels, over leidingverliezen en over onderhoudskosten voor gasgestookte cv-ketels. Dit is van belang, aangezien deze parameters van invloed zijn op de uiteindelijke warmtetarieven. Het rendement van oudere cv-ketels, hogere leidingverliezen en hogere onderhoudskosten voor cv-ketels hebben bijvoorbeeld een verhogende invloed op de warmtetarieven (Huygen, 2011a, p. 6).

3.5 Operationalisering van de ordeningsmechanismen

Op basis van een categorisering van de theoretische knelpunten van de Warmtewet en verkennend praktijkonderzoek zijn de ordeningsmechanismen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming in verschillende variabelen geoperationaliseerd.

Vertrouwen

- volledigheid van informatie;
- tevredenheid en goed imago;
- naleven van contracten en afspraken.

Opgelegde regels

- goede uitwerking van de Warmtewet;

- goede opvolging van de Warmtewet.

Prijsvorming

- geen monopolistische kenmerken;
- reële tarieven;
- juiste totstandkoming tarieven.

Deze variabelen zijn vervolgens gekoppeld aan de verschillende theoretische belangen en wensen van de drie belangrijkste groepen stakeholders te weten: consumenten (te onderscheiden in vertegenwoordigers van warmteconsumenten en consumentenorganisaties), overheid en toezichthouder (Ministerie van Economische Zaken en ACM) en de aanbieders (energieleveranciers vertegenwoordigd door de koepel Energie-Nederland).

Figuur 5 Variabelen gekoppeld en drie belangrijkste groepen stakeholders

	Warmteconsument	Ministerie EZ en ACM	Energieleveranciers
Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> • volledigheid van informatie • tevredenheid en goed imago • naleven van contracten / afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • volledigheid van informatie • tevredenheid en goed imago • naleven van contracten / afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • volledigheid van informatie • tevredenheid en goed imago • naleven van contracten / afspraken
Opgelegde regels	<ul style="list-style-type: none"> • goede uitwerking Warmtewet • goede opvolging Warmtewet 	<ul style="list-style-type: none"> • goede uitwerking Warmtewet • goede opvolging Warmtewet 	<ul style="list-style-type: none"> • goede uitwerking Warmtewet • goede opvolging Warmtewet
Prijsvorming	<ul style="list-style-type: none"> • geen monopolistische kenmerken • reële tarieven • juiste totstandkoming tarieven 	<ul style="list-style-type: none"> • geen monopolistische kenmerken • reële tarieven • juiste totstandkoming tarieven 	<ul style="list-style-type: none"> • geen monopolistische kenmerken • reële tarieven • juiste totstandkoming tarieven

(Janssen, B., (2015), Amsterdam: eigen uitgave)

De verschillende variabelen zijn voor de drie belangrijkste groepen stakeholders exact hetzelfde. In een ideale situatie zullen de hierboven genoemde variabelen voor alle stakeholders een optimaal resultaat opleveren.

Bovenstaand kader leidt tot de vaststelling van de onderzoekshypothesen – hypothese 0 en hypothese 1 – per variabele. Op deze wijze kan er per variabele getoetst worden en kan daar een oordeel over gegeven worden.

Vertrouwen

- H0 Er is wel vertrouwen in collectieve warmtevoorziening.
- H1 Er is geen vertrouwen in collectieve warmtevoorziening.

Opgelegde regels

- H0 Er is een goede uitwerking van de Warmtewet.
- H1 Er is geen goede uitwerking van de Warmtewet.

Prijsvorming

- H0 De tarieven voor collectieve warmtevoorziening zijn redelijk en billijk.

- H1 De tarieven voor collectieve warmtevoorziening zijn niet redelijk en billijk.

Een onderzoekshypothese wordt aangenomen indien een meerderheid (>50%) van de geoperationaliseerde variabelen de hypothese kan bekrachtigen. Een onderzoekshypothese wordt verworpen indien deze meerderheid niet wordt behaald.

Gezien het kader van dit onderzoek kunnen niet alle variabelen behandeld worden. Zo worden bijvoorbeeld technische aspecten van de installaties buiten beschouwing gelaten. Denk daarbij aan uitval, reparaties en lekkages. Hieraan ligt ten grondslag dat de kwaliteit van installaties en warmtenetten niet specifiek in de Warmtewet zijn genoemd.

De variabelen worden solitair geanalyseerd ten behoeve van de diepgang. Relevant om te vermelden is echter wel dat er een sterke onderlinge relatie tussen deze variabelen bestaat. Om een voorbeeld te noemen: een consument zal sneller ontevreden zijn over de prijs-(vorming) van een product, zoals warmte, als er een beperkte mate van vertrouwen heerst in de aanbieder. Andersom kan er bijvoorbeeld een hoge mate van zekerheid zijn – warmteconsumenten zitten vast aan een energieleverancier – maar aangezien er mogelijkwijls hoge prijzen betaald worden leidt dit tot een suboptimale zekerheid waaraan consumenten niet kunnen ontkomen. Deze onderlinge relaties zijn complex om te onderzoeken, desondanks wordt met name aan de hand van de interviews gepoogd hier inzicht in te krijgen.

3.6 Conclusie

Met collectieve warmtevoorziening wordt warm water of tapwater bedoeld dat bestemd is voor ruimteverwarming, sanitaire doeleinden en / of huishoudelijk gebruik. De warmteconsument is voor zijn energiebehoefte afhankelijk van één energieleverancier. Aangezien er bij een monopolie geen sprake is van een optimaal functionerende markt ontstaat er theoretische ruimte om warmteconsumenten te beschermen tegen eventueel monopolistisch gedrag van energieleveranciers. Hiervoor is de Warmtewet opgesteld die sinds 1 januari 2014 in werking is getreden. Bij de Warmtewet is bescherming van de warmteconsument door tariefregulering een belangrijk element. Het tarief dient redelijk te zijn en als maatstaf daarvoor geldt het Niet Meer Dan Anders (NMDA)-beginsel. In dit hoofdstuk zijn vanuit de theorie en bestaande literatuur verschillende knelpunten van de Warmtewet blootgelegd. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op deze knelpunten in de praktijk.

Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het empirisch onderzoek over de ervaringen met de Warmtewet gepresenteerd.

Hoofdstuk 4 geeft antwoord op de deelvraag. Wat blijkt uit het empirisch onderzoek over de consumentenbescherming?

Om te kunnen beoordelen of de warmteconsument voldoende wordt beschermd dient de ervaring met de Warmtewet eerst tot verschillende variabelen te worden teruggebracht. De ordeningsmechanismen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming worden in dit hoofdstuk voor de stakeholders (consumenten, overheid / toezichthouder en aanbieders) nader geoperationaliseerd. In paragraaf 2 wordt een verantwoording van de dataverzameling gegeven. In paragraaf 3 komen de interviews met de warmteconsumenten aan bod. Meldingen van de warmteconsumenten over collectieve warmtevoorziening komen in paragraaf 4 aan de orde. De uitkomst van een casestudy wordt in paragraaf 5 besproken. In paragraaf 6 komt de uitkomst van een enquête aan bod. In de paragrafen 7 en 8 worden de uit interviews verkregen onderzoeksdata behandeld voor respectievelijk de overheid / toezichthouder en aanbieders. In paragraaf 9 wordt tenslotte afgesloten met een conclusie.

4.2 Verantwoording dataverzameling

In dit onderzoek vindt toetsing van de ervaringen met de Warmtewet plaats. Het is de bedoeling om een zo breed en objectief mogelijk beeld te vormen van de positie van de verschillende stakeholders. In hoofdstuk 1 zijn deze stakeholders reeds aangehaald. Er zijn verschillende onderzoekstechnieken gebruikt. Onderstaand overzicht laat zien welke onderzoekstechnieken voor welke stakeholders zijn toegepast.

Figuur 6 Gebruikte onderzoekstechnieken

	Warmteconsument	Ministerie EZ en ACM	Energieleveranciers
Interviews	X	X	X
Meldingen	X		
Casestudy	X		
Enquête	X		

(Janssen, B., (2015), Amsterdam: eigen uitgave)

De basis van dit onderzoek is gelegen in het vergaren van data van de warmteconsumenten. Hiertoe wordt een breed methodologisch instrumentarium ingezet, zowel interviews, data uit twee meldpunten van relevante woonorganisaties, een casestudy en enquêtes. De vragen zijn alle te relateren aan de theorie, maar niet voor alle methoden exact gelijk. Zo zijn de geanalyseerde klachten bijvoorbeeld pas achteraf ingedeeld in deze theoretische context; deze gegevens zijn reeds vanaf 2014 verzameld. De gekozen aanpak kent zodoende ook een nadeel: er is een veelvoud aan data die op verschillende manieren zijn vergaard, waardoor er geen consistentie is en vergelijking wordt bemoeilijkt. Desondanks is toch gebruik gemaakt van de verschillende bronnen om de bestaande informatie wel onderdeel te laten zijn van de eindconclusie. Als voordeel kan genoemd worden dat er op meerdere tijdstippen data verzameld zijn, er een relatief breed beeld ontstaat, alsmede dat middels deze feitelijke vorm van datatriangulatie – ook binnen het onderzoek – een review en reflectie op data kan ontstaan.

Er zijn interviews gehouden met alle belangrijke stakeholders, te weten de consumenten, overheid / toezichthouder en aanbieders. Belangrijkste argument voor de keuze van een interview is dat relatief veel informatie verkregen kan worden. Er kan immers goed doorgevraagd worden. Een nadeel van interviews is dat het transcriberen en analyseren ervan veel tijd in beslag neemt (Van der Velde, 2014, p. 117). In het kader van de controleerbaarheid, navolgbaarheid en betrouwbaarheid zijn alle interviews opgenomen en in een gespreksverslag uitgewerkt. De geïnterviewden hebben met het maken van deze opnames ingestemd. De opnames zijn slechts beluisterd door de onderzoeker ten behoeve van de analyse. De geïnterviewden hebben de mogelijkheid gehad het verslag van het gesprek in te zien en indien nodig aan te passen. De verschillende gespreksverslagen zijn in bijlage 1 opgenomen.

Om de data van de consumenten te kunnen vergaren zijn er in de maanden april 2015 en juni 2015 gesprekken gevoerd met verschillende vertegenwoordigers van warmteconsumenten. Gedreven vanuit het gevoel dat de warmteconsument onrecht wordt aangedaan zijn verschillende initiatieven zich met collectieve warmtevoorziening gaan bezighouden. Er is gesproken met: Natuurlijk IJburg te Amsterdam, Niet Meer Dan te Almere, Haagse Beemden te Breda, bewonerscollectief Meerhoven te Eindhoven, Stichting Stadswarmte Den Haag Ypenburg-Nootdorp, Actie Giga Joule te Houten, Comité Woekerwarmte te Breda en Stichting Reeshofwarmte te Tilburg. In deze gevallen is sprake van een collectieve organisatie van verschillende schaalniveaus van lokale warmteconsumenten. De totale populatie van dit soort gezamenlijk initiatieven lijkt boven de 100.000 te liggen op basis van research via Google.com. Wat opvalt is dat de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten over het algemeen relatief goede maatschappelijke posities bekleden. Zo zijn er vertegenwoordigers die gepromoveerd zijn, jurist, of succesvol ondernemer. Twee vertegenwoordigers komen uit de energiesector zelf, een ontwerper van stadsverwarmingsnetten en een specialist op het gebied van collectieve warmtevoorziening (Willems, 2015).

Verder zijn er medio 2015 interviews gehouden met vertegenwoordigers van het Ministerie van Economische Zaken (mevrouw Huizing, Beleidsmedewerker Ministerie van Economische Zaken), toezichthouder ACM (mevrouw Heine, Senior medewerker toezicht directie Energie) en de energieleveranciers van warmte (de heer Kaljee, Themamanager Energie-Nederland).

Een belangrijk deel van de onderzoeksdata wordt gevormd door gebruik te maken van een tweetal meldpunten over de Warmtewet van de twee grootste woonorganisaties van Nederland. In dit onderzoek gaat het om de meldpunten van zowel VEH als de Woonbond. Uit de ruim 4.000 meldingen zijn 11.087 specifieke opmerkingen gedestilleerd, respectievelijk 10.200 van de VEH en 887 van de Woonbond. Dat het aantal meldingen bij de Woonbond lager ligt dan bij VEH lijkt te liggen aan het feit dat de vragen van het meldpunt bij de Woonbond te gedetailleerd van aard zijn geweest, waardoor warmteconsumenten hebben afgezien van het invullen. Desbetreffende meldpunten zijn niet exclusief opgezet voor dit onderzoek, maar al sinds respectievelijk begin 2014 en medio 2014 actief. Er zou sprake kunnen zijn van een bepaalde mate van dubbeltelling; dezelfde warmteconsumenten kunnen meerdere keren alsmede meerdere klachten per keer indienen. De kritische ervaringen zijn relevant en laten een duidelijk beeld zien van de knelpunten bij collectieve warmtevoorziening.

Dit heeft mede geleid tot de uitvoering van een solitaire casestudy om additionele, diepgaandere informatie uit een gevalstudie te vergaren – zoals ook wordt erkend door Yin (1994). Deze casus betreft een onderzoek uitgevoerd in de maanden juni / juli 2015 naar de praktijkervaringen van de warmteconsumenten met collectieve warmtevoorziening in een specifieke wijk, te weten de nieuwbouwwijk Overhoeks te Amsterdam (zie bijlage 8). De selectie is gebaseerd op het feit dat de auteur woonachtig is in deze wijk en daarmee participierend observerend is in deze wijk en toegang heeft tot veel informatie. Het gaat hier om een zogenaamde selecte keuze (Van der Velde, 2014, p. 78). In de woonwijk Overhoeks te Amsterdam zijn zo'n 360 woningen aangesloten op collectieve warmtevoorziening. De gehele populatie is in het onderzoek meegenomen. De enquête is via de wijkvereniging verspreid en heeft circa 300 warmteconsumenten kunnen bereiken. Van de 300 warmteconsumenten hebben er 116 de enquête ingevuld. De casus is representatief voor meerdere andere casussen uit de populatie. De data zijn daarmee zowel valide als representatief.

Als laatste is er voor gekozen om een online enquête over collectieve warmtevoorziening onder een grote groep warmteconsumenten te houden – dus niet specifiek warmteconsumenten met een negatieve ervaring. De enquête is in juni 2015 via VEH onder 15.000 panelleden uitgezet (zie bijlage 7). De geënquêteerden zijn verkregen door een aselechte steekproef uit alle 22.120 panelleden van VEH (VEH, 2015c). Die geënquêteerden hebben een uitnodiging voor een enquête gekregen waarin werd aangegeven dat het onderzoek over collectieve warmtevoorziening zou gaan. Hierdoor werd bereikt dat de enquête hoofdzakelijk door warmteconsumenten met een collectieve warmtevoorziening is ingevuld. Van de 15.000 panelleden is een respons van 1307 leden ontvangen. Van de 1307 respondenten blijken 488 over collectieve warmtevoorziening te

beschikken. De antwoordmogelijkheden van de enquête zijn in de meeste gevallen geoperationaliseerd aan de hand van een vijfpuntsschaal, ook wel de Likert schaal genaamd (Van de Velde, 2014, p. 84). De uitkomsten van de enquête zijn statistisch significant. Gezien de steekproefomvang en zwaarte van de data zijn de onderzoeksresultaten valide en relatief zeer representatief (Van der Velde, 2014, p. 77). Hoe groter de steekproefomvang is, hoe nauwkeuriger en betrouwbaarder immers de onderzoeksresultaten zijn.

De verkregen informatie uit de verschillende onderzoekstechnieken is valide en betrouwbaar. De representativiteit van de verschillende bronnen ten opzichte van de populatie vraagt echter nadere uitleg. De onderzoeksresultaten van de overheid / toezichthouder en aanbieders kunnen als representatief worden gezien voor de gehele populatie (Van der Velde, 2014, p. 76). Vanuit onderzoeksperspectief is het echter relevant om te vermelden dat er bij de selectie van de warmteconsumenten sprake is van een selecte steekproef. Bij de interviews met vertegenwoordigers van warmteconsumenten komen met name de 'kritische warmteconsumenten' aan bod. Ook voor de data van de verschillende meldpunten kan worden aangenomen dat in het bijzonder warmteconsumenten met negatieve ervaringen de moeite nemen een melding te doen. De gesprekken met warmteconsumenten en meldpuntenmeldingen zijn derhalve niet representatief voor de gehele populatie. Gezien de opbouw van de daadwerkelijke steekproef, zijn de casestudy en online enquête wel representatief voor de gehele populatie.

De bevindingen van de verschillende stakeholders zijn niet onderling gedeeld. De verschillende stakeholders hebben dan ook niet op elkaars bevindingen gereageerd. Voor dit onderzoek is verondersteld dat juist de stakeholdergebonden data het meest relevant zijn vanuit het perspectief van 'vervuiling' dan wel Delphi-achtige congruentie of juist divergentie van informatie. Wel is het zo dat alle uitkomsten van het onderzoek tot de in hoofdstuk twee geselecteerde ordeningsmechanismen zijn teruggebracht en overeenkomstig zijn geordend. Om tot een overall uitspraak te komen over de vergaarde onderzoeksdata van de stakeholders is een onafhankelijke deskundige gevraagd hierop te reageren als tussenstap naar de eindanalyse.

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de visies van de verschillende stakeholders. Eerst komt de visie van de warmteconsumenten aan bod. Daarna wordt respectievelijk ingegaan op de gedachten en meningen van de overheid / toezichthouder en die van de aanbieders. De verschillende stakeholders hebben allemaal hun eigen subjectieve visie op de diverse variabelen van de collectieve warmtevoorziening.

4.3 Uitkomsten interviews met vertegenwoordigers van de consumenten

De subjectieve standpunten van de verschillende vertegenwoordigers van warmteconsumenten zijn in onderstaand overzicht in een geaggregeerde vorm weergegeven. Als een specifieke

bestaat bij de warmteconsument verwarring en onduidelijkheid. Denk daarbij aan de discussies over de afleverset.

De warmteconsument is in de afgelopen tientallen jaren, door zowel de overheid als de energieleveranciers, voorgehouden dat een woning met collectieve warmtevoorziening qua integrale stookkosten zeker niet duurder zou zijn dan een woning met gasgestookte cv-ketel. Er is niet meer dan anders beloofd, maar in de praktijk blijkt dat volgens de warmteconsument niet het geval te zijn. Warmteconsumenten vinden dat zij teveel moeten betalen, omdat gasgebruikers in de directe omgeving minder blijken te betalen. De warmteconsument voelt zich daarom bedrogen (Van Eck, 2013). Verder bestrijden warmteconsumenten dat collectieve warmtevoorziening altijd even duurzaam is. Zo zijn er verschillende gevallen bekend waar door energieleveranciers wordt geclaimd dat de collectieve warmtevoorziening duurzaam is, dit terwijl de restwarmte niet duurzaam, maar met fossiele brandstoffen, wordt opgewekt.

Tevredenheid en goed imago

Collectieve warmtevoorziening gaat gepaard met veel onvrede, het wordt als duur ervaren en er is per definitie sprake van een imago probleem. Via social media en blogs worden er in toenemende mate negatieve uitlatingen gedaan over collectieve warmtevoorziening (Van der Eijk, 2015). De onvrede over collectieve warmtevoorziening zit bij de mensen vaak diepgeworteld. Veelvuldig wordt in dit kader gerefereerd aan de collectieve besprekingen bij VEH, waarbij er onder de aanwezigen veel boosheid was en de gemoederen hoog konden oplopen. De warmteconsumenten voelen zich belazerd (Barenbrug, 2015). Met name omdat de 'duurzame warmte woning' vaak opzettelijk en zonder medeweten van de warmteconsument minder goed is geïsoleerd. Daarnaast vinden sommige warmteconsumenten dat er een te groot verschil zit tussen het beloofde product en het product dat is ontvangen.

Het wantrouwen is relatief gezien groot. Dit wordt mede gevoed doordat de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening geen vrije keuze heeft en niet kan wisselen van energieleverancier. Alleen al het feit dat er niet gewijzigd kan worden voelt voor de warmteconsument beklemmend. Daarbovenop komt dat de warmteconsument weinig invloed heeft op de kosten. Bij problemen wordt het negatieve gevoel verder versterkt door de gebondenheid. In een ideale situatie is collectieve warmtevoorziening net zo flexibel als gas, in de praktijk is dat echter niet het geval. Bij warmteconsumenten heerst een gevoel van onrust. Ze zijn niet gelukkig met de situatie, maar hebben niet of nauwelijks de mogelijkheid om daar iets aan te veranderen (Van Rhijn, 2015). Verder hebben de warmteconsumenten het gevoel dat er niet voldoende naar hun wordt geluisterd.

Vertegenwoordigers van warmteconsumenten worden in sommige gevallen geconfronteerd met ontwijkende of tegenstrijdige antwoorden van energieleveranciers. Na verloop van tijd worden de energieleveranciers niet meer geloofd, er is dan sprake van veel onderling wantrouwen.

Verscheidende vertegenwoordigers van warmteconsumenten hebben aangegeven zij bij herhaling door potentiële huizenkopers benaderd worden met de vraag of het wel verstandig is om een woning met collectieve warmtevoorziening te kopen gezien de problemen die over collectieve warmtevoorziening in de media bekend zijn.

Naleven van contracten en afspraken

Volgens verschillende vertegenwoordigers heeft de rendementsmonitor van de ACM relatief weinig toegevoegde waarde. De energieleveranciers hebben immers een kennisvoorsprong ten opzichte van de overheid en toezichthouder en zouden daardoor makkelijk opbrengsten en kosten van collectieve warmtevoorziening door creatief boekhouden op gunstige plekken kunnen 'laten vallen'. Het Ministerie van Economische Zaken en de ACM zouden een kennisachterstand hebben en zouden kennis over dit onderwerp nog moeten opbouwen. Daarnaast zou de ACM te ver van de werkelijkheid af staan (Barenbrug, 2015; Louwerse, 2015). De ACM heeft geen onverdeelde loyaliteit richting consumenten, omdat de ACM ook warmtegebieden aanwijst. Als gevolg hiervan wordt in deze specifieke gebieden de consument keuzevrijheid voor gas ontzegd, waardoor marktwerking juist wordt gefrustreerd.

Opvallend genoeg wordt ook de geschillencommissie energie ronduit niet vertrouwd. De warmteconsumenten hebben bijna alle zaken die aan de geschillencommissie zijn voorgelegd verloren. Het bevreemdt de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten dat bijna alle zaken, hoe gevoelsmatig sterk ook, worden verloren. De warmteconsumenten hadden ook een aantal positieve uitspraken verwacht. Er is één zaak bekend die door een energieleverancier is verloren. De uitspraak in deze zaak was op de site van de geschillencommissie energie geplaatst, maar deze uitspraak blijkt in het belang van de energiesector de volgende dag weer van de site verwijderd te zijn. De overige uitspraken zouden volgens de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten wel op de site van de geschillencommissie terug te vinden zijn (Geschillencommissie energie, 2015). Het wantrouwen jegens de geschillencommissie is zo groot dat de vertegenwoordigers de warmteconsumenten actief oproepen om er geen gebruik van te maken. Een negatieve uitspraak van de geschillencommissie is bindend en verdere rechtsgang is dan niet meer mogelijk (Barenbrug, 2015).

Voor afsluiting van collectieve warmtevoorziening dient een afsluitbijdrage betaald te worden. Volgens warmteconsumenten is dat in strijd met dwingend recht. Verder zouden de energieleveranciers zich met hand en tand tegen afsluiting van collectieve warmtevoorziening hebben verzet. Volgens warmteconsumenten onbegrijpelijk, omdat afsluiting van collectieve warmtevoorziening slechts in een beperkt aantal gevallen zou spelen (Van Rhijn, 2015).

4.3.2 Opgelegde regels

Uitwerking van de Warmtewet

Volgens de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten is er veel mis met de Warmtewet, een beeld dat ook reeds door de Rijksoverheid (2014a) is geconstateerd. Belangengroep Niet Meer Dan uit Almere heeft een heus zwartboek opgesteld. Hieronder staat beknopt weergegeven wat er volgens Niet Meer Dan mis is met de Warmtewet (Van Weeren, 2015).

Figuur 8 Standpunt Niet Meer Dan

NIET MEER DAN		De leugen NMDA in de Warmtewet	
NMDA = Niet Meer Dan Anders, dit moet er voor zorgen dat een warmteklant net zo duur uit is als een gasklant. Waarom dat niet zo is, staat in de volgende tabel. INCI = Incidentele (eenmalige kosten) kosten, VAST = vaste jaarlasten, VAR = variabele verbruikskosten			
Item	Gasklant	Warmteklant	
INCI	Eenmalig aansluitbijdrage	vast tarief ca €900	NIET geregeld voor voorziene aansluiting, voorbeeld Almere - tarief ca. €4400 tot ca. €7000, afhankelijk van locatie
INCI	Vervanging van de HR CV Combiketel met warm tapwater bereiding	Gaat shoppen voor een goede aanbieding	Betaalt de virtuele hoofdprijs vastgesteld in ACM Besluit
INCI	Vervanging Warmtewisselaar voor warm tapwater bereiding	Onderdeel Combiketel of klant kan ook kiezen voor Zonneboiler of andere mogelijkheid	Betaalt de virtuele hoofdprijs vastgesteld in ACM Besluit
VAST	Onderhoud HR CV Combiketel	Gaat shoppen voor een goede aanbieding en kiest bewust daarbij eventueel voor het eigen risico	Betaalt de virtuele hoofdprijs vastgesteld in ACM Besluit
VAST	Onderhoud Warmtewisselaar voor warm tapwater bereiding	Is onderdeel van de HR CV Combiketel	Betaalt de virtuele hoofdprijs vastgesteld in ACM Besluit. Hierbij opgemerkt dat een warmtewisselaar geen onderhoud behoeft (voor mijn eigen warmtewisselaar is voor onderhoud al 25 jaar niemand moeten komen of preventief geweest)
VAST	Vaste kosten Warmtewisselaar voor warm tapwater bereiding	Is onderdeel van Combiketel of andere gekozen mogelijkheden	MOET verplicht gehurd worden voor een redelijke hoofdprijs vastgesteld door de Warmteleverancier.
VAST	Levering Warm Tapwater	Bereiding met Combiketel of andere gekozen mogelijkheden	Wordt door leverancier centraal bereid en via aparte leiding geleverd. Hiervoor zijn GEEN regels gesteld door de ACM
VAR	Verondersteld leidingverliezen na de HR CV Combiketel	5 - 10 % leidingverliezen	Geen leiding verliezen?? Onzinnig, dit verschil tussen een gaswoning en een warmtewoning Verliezen in en door een warmtewisselaar (tot 10%) worden niet gecompenseerd
VAR	Warm Tapwatergebruik	Betaalt voor de bereiding van wat hij gebruikt. Gezin of alleenstaand maakt dus verschil	Betaalt altijd voor de bereiding een aandeel van 21% van zijn totale Warmtegebruik (totaal aantal GJ). Het maakt dus niet uit of je alleenstaand bent of met een gezin.
VAR	Gasprijs	Huishoudens worden (door de overheid) aangemoedigd om te shoppen voor een beter energiecontract (elektra en gas)	Shoppen voor alleen elektra heeft weinig zin, aanbiedingen en acties (en kadotjes) gelden altijd voor <u>gas en elektra</u> klanten. Aangezien 99% van de warmteleveranciers de maximum GJ prijs van het ACM Besluit hanteren, betaalt de warmteklant dus altijd impliciet tenminste het gemiddeld monopolistische vaste 1-jaars gascontract van de grote energieleveranciers

(Niet Meer Dan, 2015)

VEH heeft meerdere brieven aan het Ministerie van Economische Zaken gestuurd met 'knelpunten' om aan te geven wat er volgens de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten en consumentenorganisaties allemaal aan de Warmtewet schort (VEH, 2014b; VEH, 2014d; VEH, 2015a).

Kwaliteit en veiligheid zijn in de Warmtewet onvoldoende geregeld (Rijksoverheid, 2014a). Woonwijk Ypenburg in Den Haag heeft veel last van lekkages. De betreffende energieleverancier is bereid de meest optimale veiligheidsmaatregelen te treffen alleen als dat door de Warmtewet wordt afgedwongen. Dat is nu nog niet het geval. In de woonwijk Ypenburg in Den Haag worden er door de energieleverancier nu suboptimale veiligheidsoplossingen aangeboden die nog duurder zijn ook (Barenbrug, 2015).

Opvolging van de Warmtewet

De energieleveranciers zouden 'tussen de regels gaan zitten'. Als voorbeeld kan de levering van koude genoemd worden. De levering van koude is niet in de warmtewet gereguleerd. De

warmteconsument die koude afneemt, wordt over het algemeen met exorbitant hoge prijzen voor koude geconfronteerd.

Het NMDA-beginsel zou voor collectieve warmtevoorziening niet van toepassing zijn, omdat energieleveranciers ook verschillende onderdelen van de warmte-installatie in rekening zijn gaan brengen.

4.3.3 Prijsvorming

Geen monopolistische kenmerken

De vertegenwoordigers van de warmteconsumenten zijn van mening dat de energieleveranciers allemaal op of net onder de maximale NMDA-tarieven zijn gaan zitten. Dit zou door de monopoliepositie van de energieleveranciers worden verklaard. Verschillende energieleveranciers hebben hun tarieven op internet geplaatst. Uit de gepubliceerde cijfers blijkt inderdaad dat de meeste energieleveranciers met de tarieven op of dicht bij de door de overheid opgelegde maximale tarieven aanzitten (zie bijlage 4).

De vertegenwoordigers van de warmteconsumenten zijn van mening dat er door de energieleveranciers mooie winsten geboekt kunnen worden. Dat zou blijken uit het feit dat bij nieuwe aanbestedingen van collectieve warmtevoorziening alle energieleveranciers in de rij staan om mee te kunnen doen – ondanks alle klachten bij de energieleveranciers over ‘gebrek aan rendement op warmte’. De energieleveranciers beschermen hun business case en de warmteconsument betaalt daar de rekening van. De warmteconsumenten zouden teveel moeten betalen voor de te dure warmtenetten van de collectieve warmtevoorziening (Barenbrug, 2015). Overigens maakt het de warmteconsument niet zoveel uit wat voor winsten of verliezen de energieleveranciers maken, zolang de warmteconsument maar niet meer dan redelijke en billijke NMDA-tarieven hoeft te betalen (Barenbrug, 2015). Warmteconsumenten zijn wel van mening dat energieleveranciers met woekerwinsten tarieven in rekeningen dienen te brengen die onder het niveau van de NMDA-tarieven liggen.

De vertegenwoordigers van de warmteconsumenten hebben er moeite mee dat de afleverset verplicht bij de energieleverancier gehuurd moet worden en daar ook in onderhoud gegeven dient te worden. Voor de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten zou de verplichte winkelnering voor de monopolistische energieleverancier alleen maar een extra bron van inkomsten zijn. Door de energieleveranciers wordt EUR 170 aan huur per jaar gevraagd voor een apparaat van EUR 1000 inclusief BTW en installatie, dat minstens 20 jaar onderhoudsvrij mee zou gaan (Barenbrug, 2015).

Een warmteconsument kan niet van energieleverancier wisselen en kan daardoor niet aan kortingsacties of collectieve inkoopprogramma's meedoen. Een vaak gehoorde opmerking van de warmteconsument is dat bijvoorbeeld NUON een vaste klantenkorting geeft die tot wel 25% kan

oplopen. Hoewel de warmteconsument aan de energieleverancier vast zit en dus een vaste klant is, geldt deze actie niet voor de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening. Daar is veel wrevel over. Collectieve energie inkoopprogramma's worden door VEH en de Consumentenbond gefaciliteerd. Bij navraag bij VEH blijkt dat er bij de overstap van energieleverancier gemiddeld EUR 245 op jaarbasis bespaard kan worden. Deze besparing is gebaseerd op gemiddeld verbruik en berekend op basis van de op dat moment verkrijgbare vergelijkbare contracten bij de 3 markt leidende energieleveranciers (zie bijlage 10). GasLicht.com heeft berekend dat de warmtenota van een willekeurig gezin met 4 kinderen bijna EUR 500 per jaar hoger uitvalt dan een vergelijkbare gasnota (zie bijlage 11). Volgens de ACM (2015h) is in Nederland in 2014 13,3% van de niet gebonden consumenten overgestapt naar een andere energieleverancier.

Reële tarieven

De vertegenwoordigers van warmteconsumenten gaan ervan uit dat een gemiddelde warmteconsument circa EUR 250 à EUR 300 per jaar teveel betaalt (Haast, 2015; VEH, 2014a; VEH, 2014d). Volgens de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten wordt er niet Niet Meer Dan Anders, maar Veel Meer Dan Anders voor warmte betaald ten opzichte van gas. Dit wordt mede veroorzaakt door het kostenverschil ten gevolge van isolatievermindering van de woning. Volgens Barenbrug (2015) zijn alle discussies voorbij als de NMDA-tarieven duidelijk onder het huidige – te hoge – niveau zouden liggen. Het plafond van de NMDA-tarieven ligt volgens de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten nu te hoog. De heer Bos van de ACM zou op 4 februari 2015 in een hoorzitting hebben aangegeven dat de toezichthouder sterke aanwijzingen heeft dat NMDA-tarieven te hoog liggen (Barenbrug, 2015).

Het probleem blijft dat de warmteconsument niet meer zal willen betalen voor zijn duurzame collectieve warmtevoorziening, omdat die op een goedkope restwarmte wordt gestookt en zodra de warmteconsument begrijpt dat zijn woning vanwege de duurzame collectieve warmtevoorziening minder is geïsoleerd dan een reguliere gasgestookte woning. Nieuwbouwwoningen met collectieve warmtevoorziening zijn minder geïsoleerd dan woningen met een gasgestookte cv-ketel, de EPC norm is lager. Dat verschil in isolatie zou in het tarief terug moeten komen, maar dat gebeurt niet. Warmteconsumenten hebben daarom het gevoel dat zij en teveel moeten stoken en te hoge tarieven moeten betalen (Louwerse, 2015). Er wordt wel gezegd dat je beter een gasgestookte woning met energielabel B kan hebben dan een woning op collectieve warmtevoorziening met energielabel A.

De vaste kosten van collectieve warmtevoorziening zijn in verhouding tot de variabele kosten relatief hoog. Door de hoge vaste kosten heeft het nauwelijks financieel effect om als warmteconsument energie te besparen en zuinig aan te doen. Energiebesparing wordt zo niet gestimuleerd. Zeker bij de lagere inkomensgroepen kunnen er zich daardoor schrijnende gevallen voordoen (Van Eck, 2015).

Het probleem van NMDA is dat de warmteconsument niet naar gebruik, maar naar gemiddeldes betaalt (Van Eck, 2015). De vertegenwoordigers maken zich zorgen, dat het NMDA-beginsel steeds meer achterhaald lijkt te zijn. Dit vanwege het feit dat gas als referentie steeds minder relevant wordt.

Er doen zich soms gekke situaties voor. Sommige warmteconsumenten beweren dat ze huur moeten gaan betalen voor onderdelen van de warmte-installatie die al in eigendom zijn, zoals de afleverset. Er zouden dan dubbele kosten in rekening gebracht worden (Consuwijzer, 2014). Voor de aansluitbijdrage geldt een soortgelijk probleem. Ook daar hebben de warmteconsumenten het gevoel dat er dubbele kosten betaald moeten worden.

Juiste totstandkoming tarieven

Alle vertegenwoordigers zijn uiterst kritisch over de parameters (Rijksoverheid, 2014e) waar de warmtetarieven uiteindelijk mee bepaald worden. Bij de parameters moet er gedacht worden aan referentie kosten voor een gasgestookte cv-ketel, opwekrendementen, leidingverliezen en dergelijke. De vertegenwoordigers van de warmteconsumenten stellen dat de aannames waarmee gewerkt wordt werkelijk wereldvreemd zijn. De aannames zouden geen recht doen aan het NMDA-beginsel (VEH, 2014d). In de aannames wordt gewerkt met een cv-ketel die bijvoorbeeld twee keer zoveel kost als de marktprijs voor een cv-ketel aanbevolen door VEH en Consumentenbond (Barenbrug, 2015). Daarnaast zijn er nog de forse prijsschommelingen van de verschillende parameters door de jaren heen. Er bestaat bij de warmteconsumenten het gevoel dat er met de parameters ergens naar toe wordt gerekend. Warmteconsumenten vinden het bijvoorbeeld heel moeilijk te begrijpen dat voor collectieve warmtevoorziening de leidingverliezen van de gasgestookte cv-ketel worden opgeteld bij de leidingverliezen die de warmtewoning uit zichzelf al heeft. De discussie over de parameters loopt overigens al jaren (TNO, 2009; CE Delft, 2014; Van Eck, 2013; Van Eck, 2015). In 2007 concludeerde de Algemene Rekenkamer dat de tarieven onvoldoende transparant en betrouwbaar werden vastgesteld en dat de tarieven voor de warmteconsument niet te verifiëren waren (Algemene Rekenkamer, 2007). De onwerkelijke parameters zouden volgens de warmteconsumenten verklaard worden, doordat de politici in de lobby van de energieleveranciers gevangen zouden zitten. De kracht van de lobby van de energieleveranciers zou niet onderschat moeten worden (Haast, 2015). Hoewel de parameters in de gesprekken met de vertegenwoordigers veelvuldig aan bod zijn gekomen voert het te ver om hier diep om in te gaan. Meerdere vertegenwoordigers hebben zelf berekeningen gemaakt van wat naar hun idee wel de juiste onderliggende cijfers voor de tarieven zouden moeten zijn. De berekening van Stichting Reeshofwarmte wordt als de nieuwe standaard in de markt gezien (zie bijlage 3).

In deze paragraaf zijn de standpunten van de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten besproken. In de volgende paragraaf komen de meldingen aan bod die de warmteconsumenten over collectieve warmtevoorziening bij de VEH en Woonbond hebben gedaan.

4.4 Uitkomst analyse meldingen Vereniging Eigen Huis en Woonbond

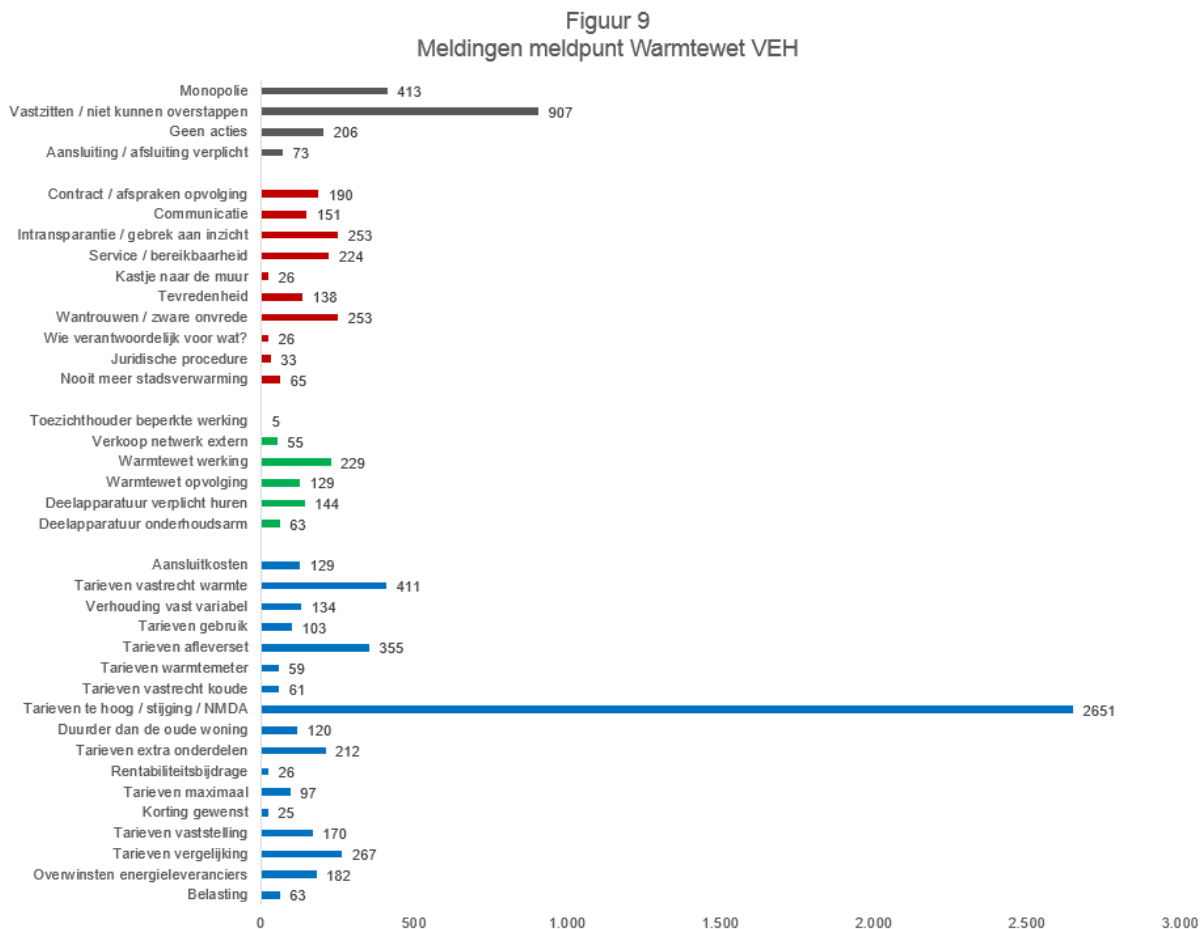
Zowel VEH als de Woonbond hebben naar aanleiding van de discussies over de collectieve warmtevoorziening allebei een meldpunt over collectieve warmtevoorziening geopend.

Warmteconsumenten hebben bij de meldpunten melding kunnen plaatsen. Deze meldingen zijn geanalyseerd aan de hand van de variabelen: vertrouwen (kleur rood), opgelegde regels (kleur groen) en prijsvorming (kleur blauw). Allereerst worden de meldingen van VEH behandeld, daarna komen de meldingen van de Woonbond aan bod.

4.4.1 Meldingen Vereniging Eigen Huis

De specifieke opmerkingen bij het meldpunt van VEH zijn in verschillende eerder genoemde variabelen gerubriceerd. De opmerkingen zijn in figuur 9 weergegeven.

Collectieve warmtevoorziening wordt gekenmerkt door het feit dat de warmteconsument aan een monopolistische energieleverancier (413 keer) vastzit. Het vastzitten aan één aanbieder en niet kunnen wisselen wordt 907 keer ter sprake gebracht. Doordat er geen vrije keuze is, kan er door de warmteconsument niet aan kortingsacties mee worden gedaan (206 keer).



In het rood zijn de opmerkingen over vertrouwen weergegeven. Helder is, dat er onder de klagers sprake is van veel wantrouwen. 253 keer is er sprake van zware onvrede, warmteconsumenten voelen zich soms bekocht of zelfs opgelicht. De gebrekkige service, onbereikbaarheid en arrogantie van de energieleveranciers wordt 224 keer benoemd. Wantrouwen wordt met name gevoed door gebrekkige contracten of afspraken die niet nagekomen worden (190 keer) en door intransparantie / gebrek aan inzicht (253 keer). Opvallend genoeg wordt er 138 keer een positieve opmerking gemaakt over bijvoorbeeld het gemak en het comfort dat de collectieve warmtevoorziening met zich mee brengt. In 65 gevallen willen warmteconsumenten door schade en schande wijs geworden nooit meer collectieve warmtevoorziening en zijn zij actief bezig met de afsluiting ervan. Het gaat hierbij om ongeveer 1% van alle opmerkingen.

In het groen zijn de opmerkingen over de opgelegde regels weergegeven. 229 keer wordt de werking van de Warmtewet bekritiseerd. Denk daarbij aan de compensatieregelingen die onder de Warmtewet zijn afgeschaft, of de afleverset die opeens transparant in rekening wordt gebracht. 129 keer wordt de opmerking gemaakt dat de Warmtewet door de energieleverancier niet goed wordt opgevolgd. Denk daarbij aan onredelijke kosten die voor levering van koude in rekening worden gebracht. 144 keer wordt benoemd dat de afleverset in het vervolg verplicht bij de energieleverancier gehuurd moet worden. Warmteconsumenten vinden dat een extra verplichting die onnodig veel geld kost. Vaak geven warmteconsumenten aan dat de afleverset al in eigendom is en dat ze door de huur ervan met dubbele kosten worden geconfronteerd.

In het blauw zijn de opmerkingen over de prijs-(vorming) weergegeven. Warmteconsumenten vinden de warmtetarieven te hoog, niet NMDA of vinden bepaalde prijsstijgingen te groot (2651 keer). De vaste kosten van de collectieve warmtevoorziening worden in 411 gevallen als hoog betiteld. Met verhouding vast-variabel wordt bedoeld dat de vaste kosten relatief hoog zijn ten opzichte van de variabele kosten en dat het derhalve weinig zin heeft om zuinig met warmte om te gaan. Door de Warmtewet zijn de kosten van de afleverset inzichtelijker geworden. Warmteconsumenten vinden de kosten voor de afleverset of de prijsstijging ervan te hoog (355 keer). In 120 gevallen is de woning met collectieve warmtevoorziening duurder dan de voorgaande woning die op gas werd gestookt. Referentie is dan niet het gasverbruik van een gemiddelde consument, maar de gasgestookte oude woning. Warmteconsumenten hebben in 170 gevallen moeite met de onderbouwing van de tarieven. Er wordt sterk getwijfeld aan de parameters die aan de tarieven ten grondslag liggen. 267 keer wordt genoemd dat de tarieven niet te vergelijken zijn of niet gecontroleerd kunnen worden. Er is immers geen andere energieleverancier waar naar overgestapt kan worden. Dat energieleveranciers overwinsten zouden boeken komt 182 keer naar voren.

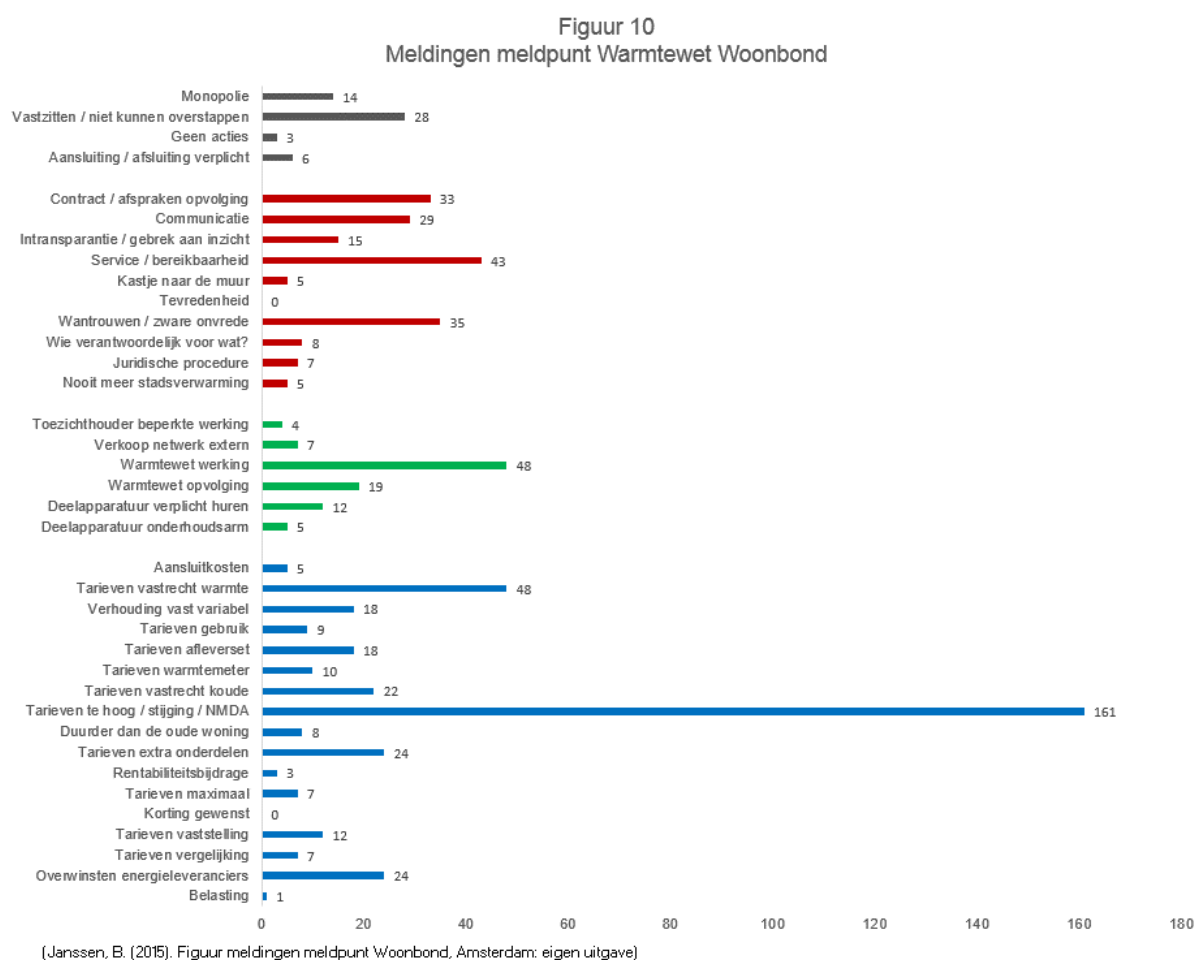
Nu de meldingen van VEH zijn besproken komen de meldingen van de Woonbond aan bod.

4.4.2 Meldingen Woonbond

De Warmtewet meldpunt opmerkingen van de Woonbond zijn in figuur 10 weergegeven. De indeling is gelijk aan de indeling van de meldingen bij VEH.

De meldingen bij de Woonbond zijn voor het aspect vertrouwen (kleur rood) negatiever dan de meldingen bij VEH. Huurders hebben over het algemeen te maken met extra partijen, zoals een woningcorporatie, iets wat de situatie rondom collectieve warmtevoorziening er blijkbaar niet makkelijker op maakt.

Bij het aspect regels (groen) komt de negatieve uitwerking van de Warmtewet relatief vaak naar voren. Gezien het ledenbestand van de Woonbond lijken de effecten van de Warmtewet met name voor huurders en voor de lagere inkomensgroepen negatiever uit te vallen.



Bij het aspect prijs (blauw) komen opmerkingen over de vaste kosten bij de Woonbond vaker voor dan bij de opmerkingen die bij VEH zijn gemaakt. De impact van de relatief hoge vaste kosten is voor de lagere inkomensgroepen en derhalve huurders een groter probleem dan bij de kopers. De lagere inkomensgroepen hebben met collectieve warmtevoorziening nauwelijks mogelijkheden om de energiekosten naar beneden te brengen.

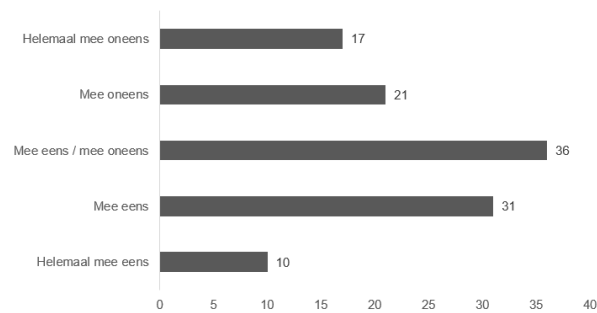
De meldingen zijn hiermee behandeld. In het meldpunt zijn ook een aantal geinige uitspraken naar voren gekomen. Deze zijn opgenomen in bijlage 6. In de volgende paragraaf wordt nader ingegaan op de uitkomst van een casestudy en een enquête.

4.5 Uitkomst casestudy

In deze paragraaf staat de casestudy van de wijk Overhoeks in Amsterdam centraal. Ook nu weer zijn de variabelen vertrouwen in rood, opgelegde regels in groen en prijsvorming in het blauw weergegeven.

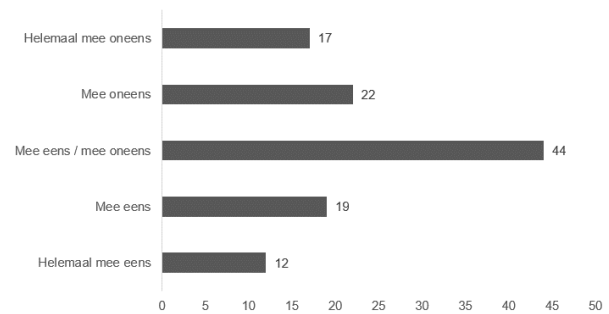
In het algemeen zijn warmteconsumenten in Overhoeks Amsterdam redelijk tevreden (36%) met de collectieve warmtevoorziening. Denk daarbij bijvoorbeeld aan milieuvordelen en het gebruiksgemak. Ondanks het feit dat de warmteconsumenten in Overhoeks Amsterdam redelijk tevreden zijn, zijn de ervaringen minder positief. Slechts 27% geeft aan positieve ervaringen met collectieve warmtevoorziening te hebben.

Figuur 11
Ik ben over het algemeen tevreden met de collectieve warmtevoorziening



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête Overhoeks, Amsterdam: eigen uitgave)

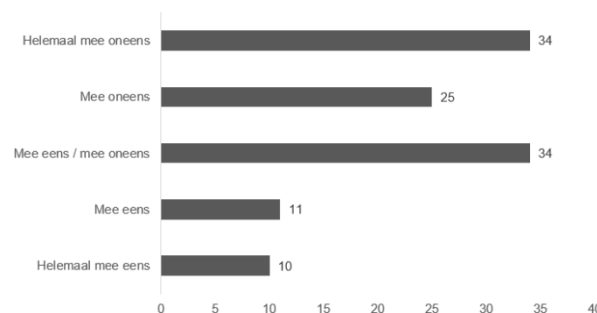
Figuur 12
Mijn ervaringen met de collectieve warmtevoorziening zijn positief



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête Overhoeks, Amsterdam: eigen uitgave)

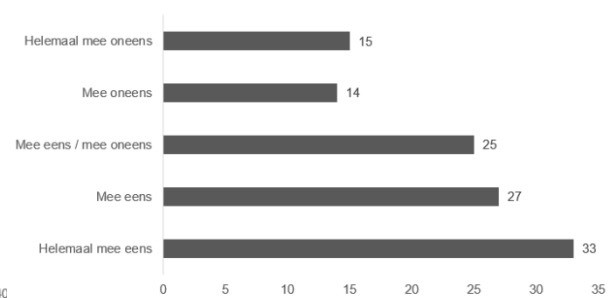
52% van de respondenten kan collectieve warmtevoorziening niet aan zijn familie of vrienden aanbevelen. Als de warmteconsument kon kiezen tussen een woning met gasgestookte cv-ketel of collectieve warmtevoorziening, dan zou 53% van de warmteconsumenten niet meer voor collectieve warmtevoorziening kiezen. Ruim de helft van de warmteconsumenten kiest in het vervolg dus liever voor een gasgestookte cv-ketel dan voor collectieve warmtevoorziening.

Figuur 13
Collectieve warmtevoorziening kan ik aan mijn vrienden en familie aanbevelen



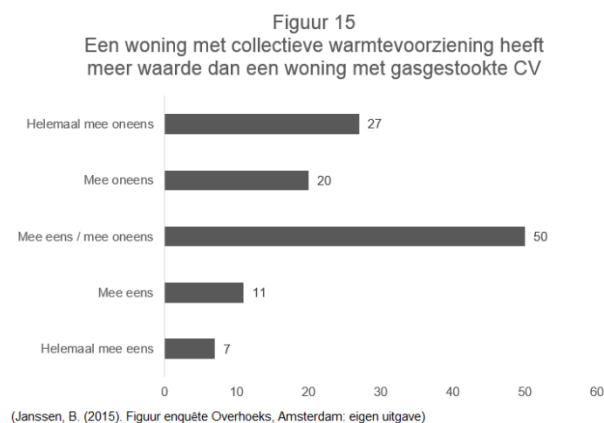
(Janssen, B. (2015). Figuur enquête Overhoeks, Amsterdam: eigen uitgave)

Figuur 14
Als ik kan kiezen tussen een woning met collectieve warmtevoorziening en gasgestookte CV kies ik voor de woning met gasgestookte CV



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête Overhoeks, Amsterdam: eigen uitgave)

41% van de respondenten is van mening dat een woning door collectieve warmtevoorziening minder waarde heeft dan een woning met een gasgestookte cv-ketel. Slechts 16% denkt dat collectieve warmtevoorziening positief voor de waardeontwikkeling van de woning is. 43% heeft daar geen uitgesproken mening over.



In de correlatiematrix hieronder worden voor elke combinatie van twee variabelen de Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt getoond, de overschrijdingskans (Sig.) en het aantal valide cases (N). Tussen de variabelen is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. \leq 0,01 bij een betrouwbaarheid van 99%. Tussen de meeste variabelen bestaat een sterk positief verband. Met betrekking tot de vrije keuze van de energiebron van de woning – wel of niet collectieve warmtevoorziening – bestaat er een duidelijk negatief verband. Zo zal de warmteconsument die ontevreden is met collectieve warmtevoorziening, bij een vrije keuze, eerder voor een woning met gasgestookte cv-ketel, dan voor een woning met collectieve warmtevoorziening kiezen. Een warmteconsument die collectieve warmtevoorziening niet aan familie of vrienden kan aanbevelen zal ook eerder voor een woning met gasgestookte cv-ketel kiezen.

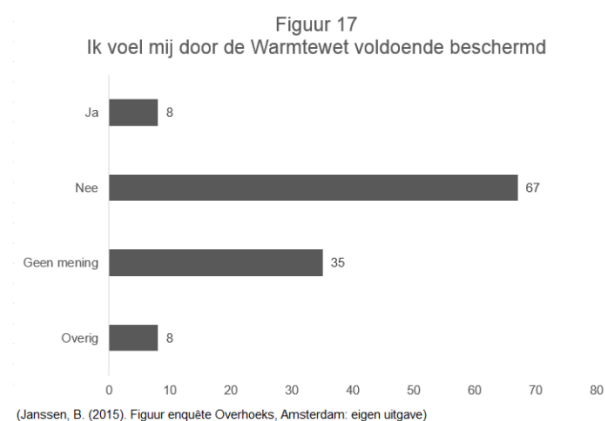
Figuur 16 Correlatiematrix

		Correlations					
		Tevreden met collectieve warmtevoorziening	Positieve ervaring met collectieve warmtevoorziening	Aanbevelen vrienden en familie	Huismeerwaarde	Vrije keuze	
Spearman's rho	Tevreden met collectieve warmtevoorziening	Correlation Coefficient	1,000	,800**	,666**	,474**	-,547**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	115	114	114	115	114
	Positieve ervaring met collectieve warmtevoorziening	Correlation Coefficient	,800**	1,000	,674**	,401**	-,457**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	114	114	113	114	113
	Aanbevelen vrienden en familie	Correlation Coefficient	,666**	,674**	1,000	,536**	-,638**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	114	113	114	114	113
	Huismeerwaarde	Correlation Coefficient	,474**	,401**	,536**	1,000	-,631**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	115	114	114	115	114
	Vrije keuze	Correlation Coefficient	-,547**	-,457**	-,638**	-,631**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	114	113	113	114	114

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

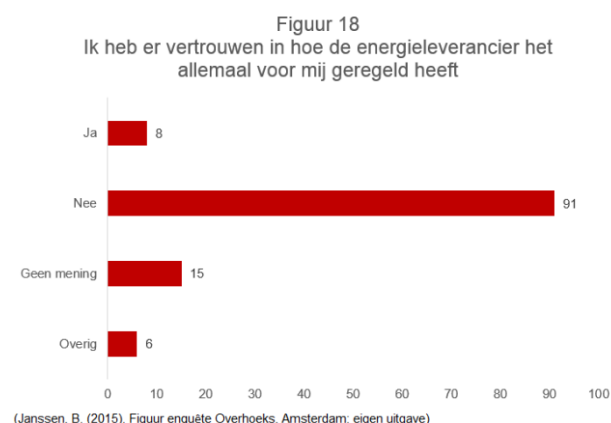
(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

Slechts 7% van de warmteconsumenten voelt zich door de warmtewet beschermd. 57% voelt zich juist niet door de Warmtewet beschermd, de rest heeft daar geen uitgesproken mening over.



Hieronder wordt specifiek ingegaan op de variabelen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming. Tevens wordt de relatie tussen deze variabelen en de bescherming door de Warmtewet beschreven.

Bijna 76% van de warmteconsumenten heeft geen vertrouwen (meer) in zijn energieleverancier. Collectieve warmtevoorziening geeft warmteconsumenten blijkbaar een onbevredigend gevoel, aangezien de warmteconsument aan de energieleverancier vastzit en niet kan overstappen.



Er is sprake van een sterk statistisch verband tussen bescherming door de Warmtewet en het vertrouwen van de warmteconsument in collectieve warmtevoorziening. Cramer's V bedraagt +0,624 op een schaal van nul tot één. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. Naarmate er een betere bescherming door de Warmtewet is, is er meer vertrouwen in collectieve warmtevoorziening.

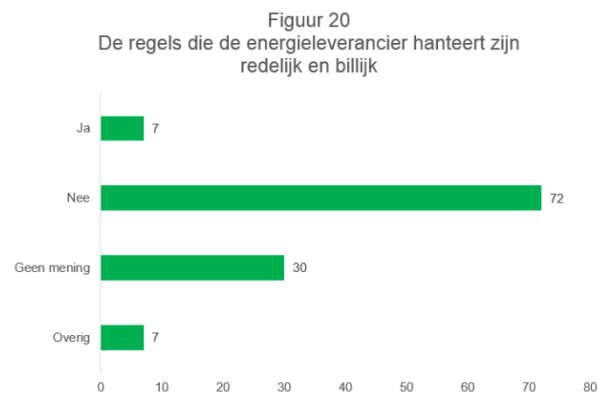
Figuur 19 Sterkte van verband bescherming Warmtewet en vertrouwen

		Symmetric Measures				
		Value	Approximate Significance	Monte Carlo Significance		
				Significance	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound	
Nominal by Nominal	Phi	1,529	,000	,000 ^c	,000	,000
	Cramer's V	,624	,000	,000 ^c	,000	,000
	Contingency Coefficient	,837	,000	,000 ^c	,000	,000
N of Valid Cases		114				

c. Based on 100000 sampled tables with starting seed 490958494.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

De warmteconsumenten zijn ook negatief over de regels die worden gehanteerd. 62% vindt deze regels niet redelijk en billijk.



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête Overhoeks, Amsterdam: eigen uitgave)

Er is sprake van een sterk statistisch verband tussen bescherming door de Warmtewet en de redelijkheid en billijkheid van de door de energieleverancier opgelegde regels. Cramer's V bedraagt +0,585 op een schaal van nul tot één. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%.

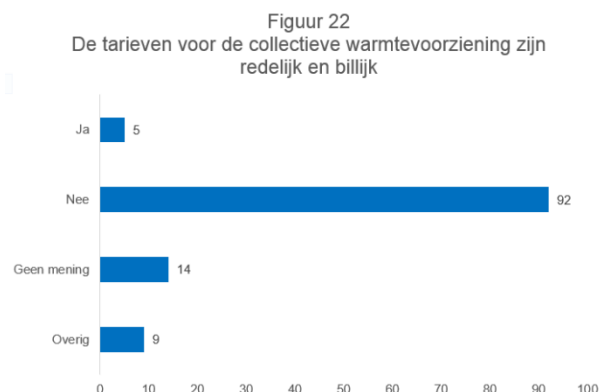
Figuur 21 Sterkte van verband bescherming Warmtewet en regels

		Symmetric Measures				
		Value	Approximate Significance	Monte Carlo Significance		
				Significance	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound	
Nominal by Nominal	Phi	1,308	,000	,000 ^c	,000	,000
	Cramer's V	,585	,000	,000 ^c	,000	,000
	Contingency Coefficient	,795	,000	,000 ^c	,000	,000
N of Valid Cases		113				

c. Based on 100000 sampled tables with starting seed 490958494.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

Erg negatief zijn de warmteconsumenten ook over de gehanteerde prijzen. De overgrote meerderheid van 77% van de respondenten vindt collectieve warmtevoorziening gewoon te duur. Minder dan 5% vindt de warmtetarieven redelijk en billijk.



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête Overhoeks, Amsterdam: eigen uitgave)

Ook is er sprake van een sterk verband tussen de bescherming door de Warmtewet en de tarieven van collectieve warmtevoorziening. Cramer's V bedraagt +0,606 op een schaal van nul tot één. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. Naarmate er een betere bescherming door de Warmtewet is, worden de tarieven redelijker en billijker gevonden.

Figuur 23 Sterkte van verband bescherming Warmtewet en tarieven

		Symmetric Measures		Monte Carlo Significance		
		Value	Approximate Significance	Significance	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Nominal by Nominal	Phi	1,485	,000	,000 ^c	,000	,000
	Cramer's V	,606	,000	,000 ^c	,000	,000
	Contingency Coefficient	,830	,000	,000 ^c	,000	,000
N of Valid Cases		112				

c. Based on 100000 sampled tables with starting seed 490958494.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

4.5.1 Samenvatting uitkomst casestudy

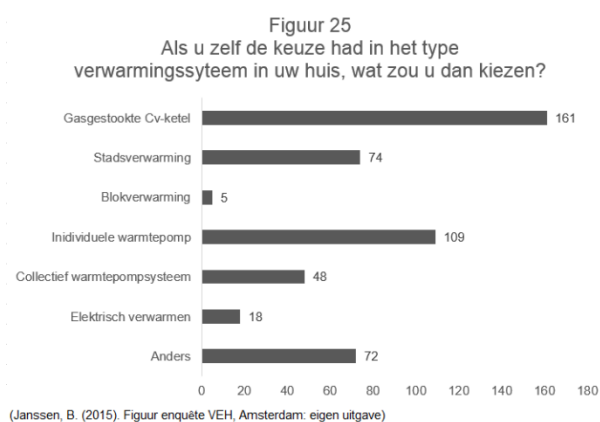
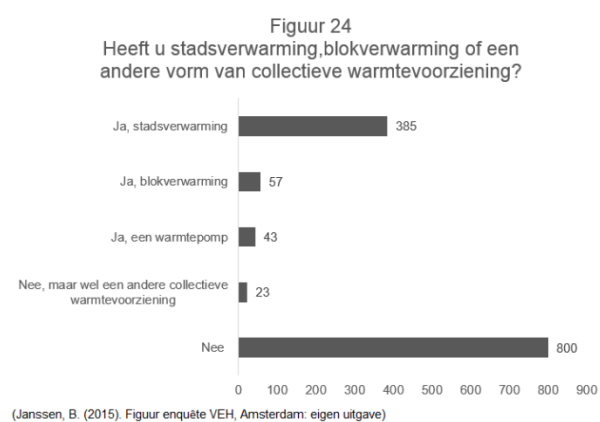
De warmteconsumenten in de wijk Overhoeks te Amsterdam zijn niet positief over de collectieve warmtevoorziening. Ruim de helft van de respondenten zou bij een vrije keuze niet meer voor collectieve warmtevoorziening kiezen. Het merendeel van de respondenten kan collectieve warmtevoorziening niet aan familie en vrienden aanbevelen. Slechts 7% van de warmteconsumenten voelt zich door de Warmtewet beschermd. De respondenten hebben over het algemeen geen vertrouwen in collectieve warmtevoorzieningen en vinden deze energiebron gewoon te duur.

Nu de specifieke casestudy aan bod is gekomen wordt overgegaan op een grote landelijke enquête over collectieve warmtevoorziening.

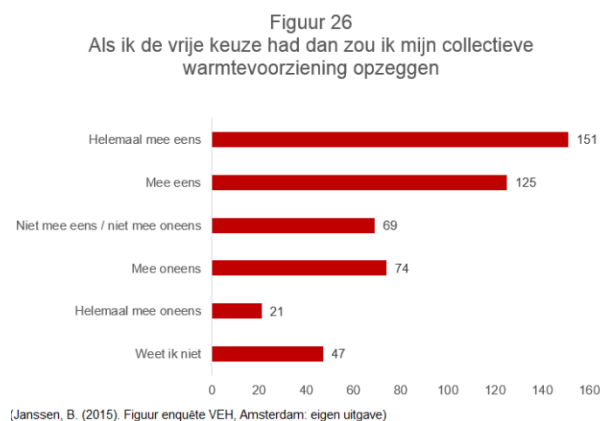
4.6 Uitkomst enquête

In deze paragraaf wordt een grote landelijke enquête (zie bijlage 7) over collectieve warmtevoorziening besproken. Ook nu weer zijn de variabelen vertrouwen in rood, opgelegde regels in groen en prijsvorming in het blauw weergegeven. Tevens wordt het verband met de bescherming door de Warmtewet beschreven.

Uit figuur 24 valt op te maken dat van de collectieve warmtevoorziening stadsverwarming het grootste deel uit maakt. Uit figuur 25 kan geconcludeerd worden dat de warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening bij een vrije keuze in 33% van de gevallen een gasgestookte cv-ketel prefereert en dus niet meer voor collectieve warmtevoorziening zal kiezen. Bijna 60% zou zelfs helemaal niet meer voor enige vorm van collectieve warmtevoorziening kiezen.



57% zou zelfs de collectieve warmtevoorziening opzeggen als dat mogelijk was. 19% is het daar niet mee eens. Dit scheelt een factor drie.



Het verband tussen bescherming door de Warmtewet en de keuze voor het soort van energievoorziening is matig negatief. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt $-0,469$ op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. De warmteconsument die zich niet door de Warmtewet beschermd voelt, zal sneller de collectieve warmtevoorziening willen opzeggen.

Figuur 27 Correlatie tussen bescherming door Warmtewet en keuze energievoorziening

		Symmetric Measures			
		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	-,367	,040	-9,101	,000
	Spearman Correlation	-,469	,050	-9,120	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	-,455	,054	-8,768	,000 ^c
N of Valid Cases		297			

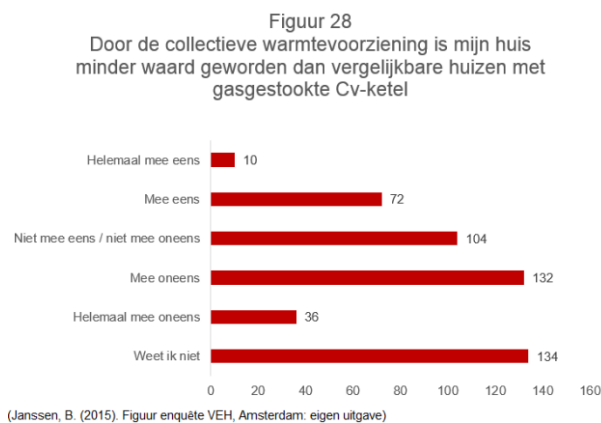
a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

17% is van mening dat de woning door de collectieve warmtevoorziening minder waard is geworden. 34% is van mening dat de woning met collectieve warmtevoorziening juist meer waard is geworden. Bijna de helft van de respondenten weet het niet of heeft daar geen uitgesproken mening over.



Het verband tussen bescherming door de Warmtewet en de relatieve waardeverandering van een woning met collectieve warmtevoorziening is licht negatief. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt -0,283 op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. Er is nauwelijks sprake van enig verband tussen bescherming door de Warmtewet en relatieve waardeverandering van een warmtewoning.

Figuur 29 Correlatie tussen bescherming door Warmtewet en waardeverandering woning met collectieve warmtevoorziening

		Symmetric Measures			
		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	-,219	,047	-4,672	,000
	Spearman Correlation	-,283	,060	-4,687	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	-,270	,061	-4,460	,000 ^c
N of Valid Cases		254			

a. Not assuming the null hypothesis.

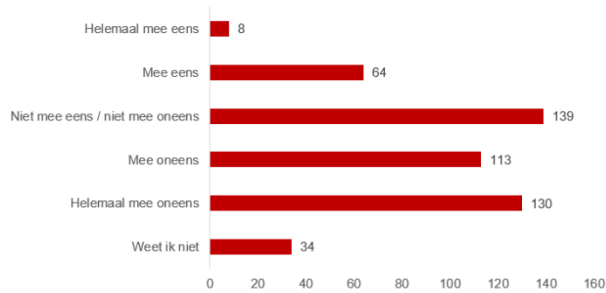
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

50% van de warmteconsumenten zou collectieve warmtevoorziening niet aan vrienden of familie kunnen aanbevelen. Dit tegen slechts 15% van de warmteconsumenten die dat wel zou kunnen. Een factor drie verschil.

Figuur 30
Ik zou een collectieve warmtevoorziening aan mijn vrienden en familie kunnen aanbevelen



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête VEH, Amsterdam: eigen uitgave)

Er is een positief verband tussen bescherming door de Warmtewet en het kunnen aanbevelen van collectieve warmtevoorziening aan vrienden en familie. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt +0,422 op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. De warmteconsument die zich door de Warmtewet beschermd voelt zal sneller collectieve warmtevoorziening aan vrienden en familie kunnen aanbevelen.

Figuur 31 Correlatie tussen bescherming door Warmtewet en aanbevelen van collectieve warmtevoorziening

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	,338	,044	7,718	,000
	Spearman Correlation	,422	,054	8,083	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	,403	,056	7,632	,000 ^c
N of Valid Cases		303			

a. Not assuming the null hypothesis.

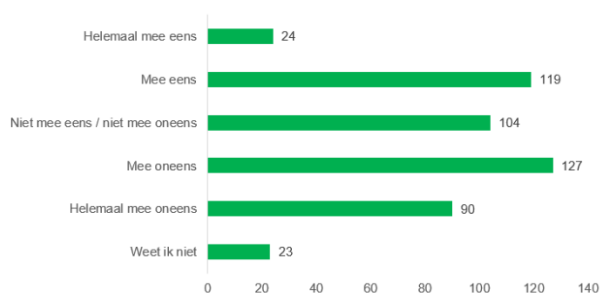
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

Er is een balans tussen de respondenten die wel en niet van de Warmtewet op de hoogte zijn.

Figuur 32
Ik was, voordat ik erover las in deze vragenlijst, al goed op de hoogte van de Warmtewet



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête VEH, Amsterdam: eigen uitgave)

Er is een licht negatief verband tussen bescherming door de Warmtewet en bekendheid met de Warmtewet. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt -0,265 op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. Er is nauwelijks sprake van enig verband.

Figuur 33 Sterkte van verband bescherming door Warmtewet en bekendheid met de Warmtewet

		Symmetric Measures			
		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	-,202	,042	-4,795	,000
	Spearman Correlation	-,265	,055	-4,799	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	-,222	,058	-3,987	,000 ^c
N of Valid Cases		308			

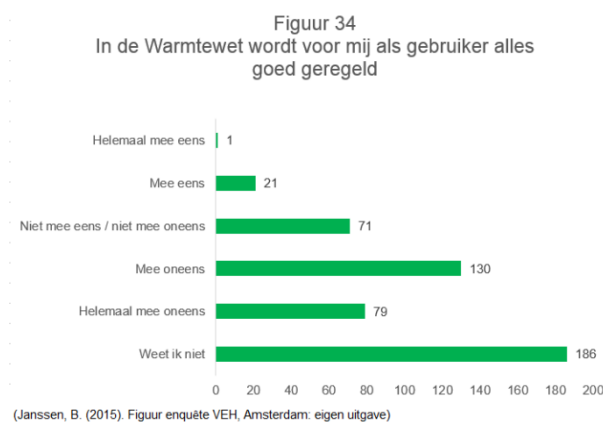
a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

43% van de respondenten is van mening dat de uitwerking van de Warmtewet niet in alle gevallen even positief is. Bijna 65% weet dat niet of heeft daar geen mening over. Het lijkt erop dat de bekendheid van de Warmteconsument met de inhoud van de Warmtewet laag is.



Er is een sterk positief verband tussen bescherming door de Warmtewet en de veronderstelling dat in de Warmtewet alles voor de warmteconsument goed geregeld is. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt +0,775 op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. De warmteconsument die vindt dat alles in de Warmtewet goed geregeld is voelt zich over het algemeen beter beschermd en vice versa.

Figuur 35 Sterkte van verband bescherming door Warmtewet en goede regels Warmtewet voor warmteconsument

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	,634	,033	18,973	,000
	Spearman Correlation	,775	,035	20,815	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	,761	,044	19,937	,000 ^c
N of Valid Cases		291			

a. Not assuming the null hypothesis.

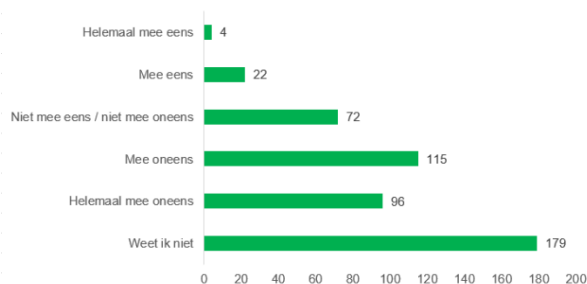
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

43% voelt zich door de Warmtewet niet voldoende beschermd. 37% kan daar niet goed over oordelen. Slechts 5% van de warmteconsumenten voelt zich door de Warmtewet voldoende beschermd.

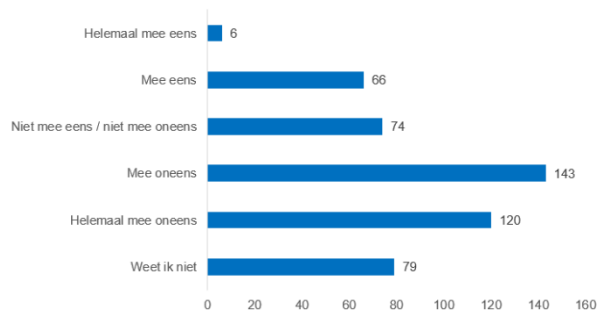
Figuur 36
Ik word door de Warmtewet als gebruiker voldoende beschermd



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête VEH, Amsterdam: eigen uitgave)

54% van de respondenten vindt de tarieven voor collectieve warmtevoorziening niet redelijk en billijk. Collectieve warmtevoorziening wordt als duur ervaren.

Figuur 37
Het tarief dat ik voor mijn collectieve warmtevoorziening betaal is redelijk



(Janssen, B. (2015). Figuur enquête VEH, Amsterdam: eigen uitgave)

Er is een sterk positief verband tussen bescherming door de Warmtewet en de redelijkheid van de tarieven voor collectieve warmtevoorziening. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt +0,631 op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. De warmteconsument die goed door de Warmtewet wordt beschermd vindt de tarieven voor collectieve warmtevoorziening over het algemeen redelijk.

Figuur 38 Sterkte van verband bescherming door Warmtewet en redelijkheid tarieven

		Symmetric Measures			
		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	,501	,035	14,420	,000
	Spearman Correlation	,631	,040	13,950	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	,621	,042	13,587	,000 ^c
N of Valid Cases		296			

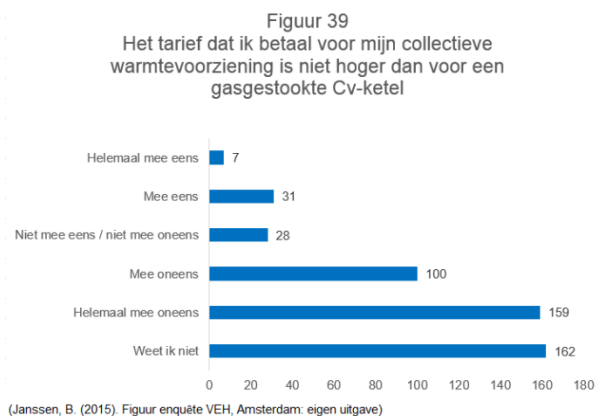
a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

53% van de respondenten vindt collectieve warmtevoorziening duurder dan een gasgestookte cv-ketel.



Ook is er een sterk positief verband tussen bescherming door de Warmtewet en de relatieve hoogte van de tarieven voor collectieve warmtevoorziening. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt +0,612 op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. De warmteconsument die goed door de Warmtewet wordt beschermd vindt de tarieven voor collectieve warmtevoorziening over het algemeen niet hoger dan de tarieven voor een gasgestookte cv-ketel.

Figuur 40 Sterkte van verband bescherming door Warmtewet relatieve hoogte tarieven

		Symmetric Measures			
		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	,461	,036	12,976	,000
	Spearman Correlation	,612	,044	12,557	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	,552	,054	10,747	,000 ^c
N of Valid Cases		265			

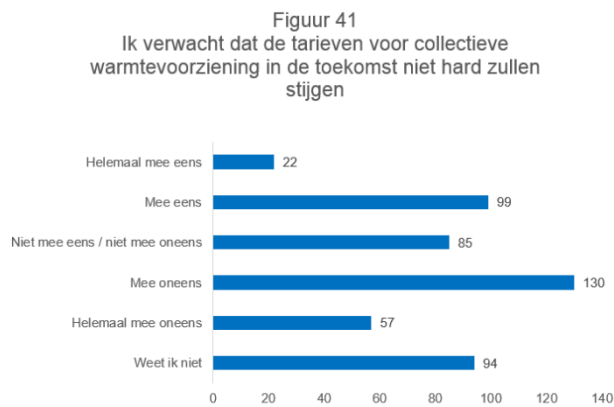
a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

38% van de respondenten voorziet dat de tarieven voor collectieve warmtevoorziening in de toekomst hard zullen stijgen, 25% gaat daar niet van uit.



Er bestaat een positief verband tussen bescherming door de Warmtewet en de visie van de warmteconsument op de toekomstige ontwikkeling van de warmtetarieven. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt +0,449 op een schaal van min één tot plus één. Er is sprake van een statistische significantie. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. De warmteconsument die goed door de Warmtewet wordt beschermd denkt dat de tarieven voor collectieve warmtevoorziening in de toekomst niet hard zullen stijgen.

Figuur 42 Sterkte van verband bescherming door Warmtewet en toekomstige ontwikkeling tarieven

		Symmetric Measures			
		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	,354	,043	8,234	,000
	Spearman Correlation	,449	,053	8,274	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	,414	,057	7,481	,000 ^c
N of Valid Cases		273			

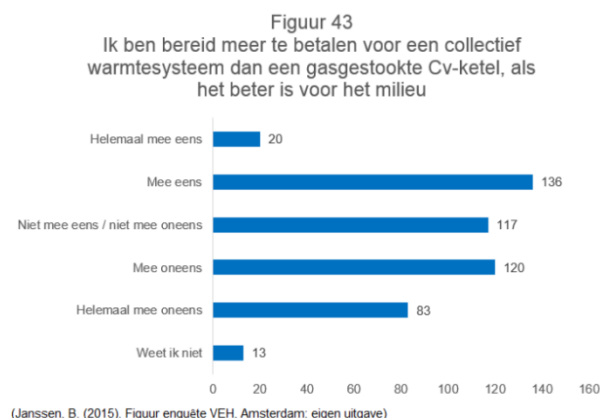
a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

Ondanks het feit dat collectieve warmtevoorziening als duur wordt gezien, is 32% bereid meer te betalen als dat beter is voor het milieu. Dit is opvallend en een belangrijk gegeven om mee rekening te houden.



Er is sprake van een statistische significantie en een zwak positief verband voor de relatie tussen de bescherming van de warmteconsument door de Warmtewet en de bereidheid van dezelfde warmteconsument om meer voor collectieve warmtevoorziening te betalen als dat goed is voor het milieu. De Spearman's Rho rangcorrelatiecoëfficiënt bedraagt +0,270 op een schaal van min één tot plus één. De overschrijdingskans Sig. $\leq 0,01$ bij een betrouwbaarheid van 99%. De warmteconsument die goed door de Warmtewet wordt beschermd is dus bereid om meer te betalen voor duurzame collectieve warmtevoorziening.

Figuur 44 Sterkte van verband bescherming door Warmtewet en bereidheid meer te betalen voor collectieve warmtevoorziening

		Symmetric Measures			
		Value	Asymptotic Standardized Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	,212	,044	4,790	,000
	Spearman Correlation	,270	,056	4,896	,000 ^c
Interval by Interval	Pearson's R	,258	,060	4,671	,000 ^c
N of Valid Cases		308			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

(IBM SPSS Statistics 23, 2015)

4.6.1 Samenvatting uitkomst enquête

De geënquêteerde warmteconsumenten zijn niet onverdeeld positief over de collectieve warmtevoorziening. Ruim de helft van de warmteconsumenten zou bij een vrije keuze niet meer voor collectieve warmtevoorziening kiezen. 50% van de respondenten kan collectieve warmtevoorziening niet aan familie en vrienden aanbevelen. Slechts 5% van de warmteconsumenten voelt zich door de Warmtewet beschermd. Ondanks het feit dat collectieve warmtevoorziening als duur wordt gezien, is 32% bereid meer te betalen als dat beter is voor het milieu.

Nu de mening van de warmteconsumenten aan bod is gekomen wordt hieronder ingegaan op respectievelijk de gedachtes en meningen van de overheid / toezichthouder en aanbieders.

4.7 Uitkomsten interview met overheid / toezichthouder

Interviews met vertegenwoordigers van het Ministerie van Economische Zaken en de toezichthouder ACM dienen als basis voor de uitkomsten in deze paragraaf. Relevante informatie is ook verkregen uit documenten van het ministerie en de toezichthouder zelf.

4.7.1 Vertrouwen

Volledigheid van informatie

Volgens het Ministerie van Economische Zaken is het van belang dat er voldoende transparantie over de prijs van het product gegeven wordt en dat de warmteconsument de prijs van het product goed begrijpt. De warmteconsument heeft dan het vertrouwen dat er niet teveel betaald wordt. Aangezien vertrouwen bij een grote groep warmteconsumenten ontbreekt, is meer duidelijkheid en transparantie nodig over de totstandkoming van de tarieven. Collectieve warmtevoorziening is volgens het ministerie voor de gemiddelde warmteconsument nog niet transparant genoeg (Huizing, 2015).

De ACM ziet dit overigens anders. 'De Warmtewet kent regels over transparantie, zodat er goede contracten zijn en de warmteconsument een duidelijke jaarnota krijgt waar alles op staat. Met de jaarnota in de hand kan de warmteconsument dan controleren dat er niet meer dan de maximum tarieven in rekening wordt gebracht. Hiermee wordt de warmteconsument beschermd' (Heine, 2015).

Tevredenheid en goed imago

Dat niet alle warmteconsumenten tevreden zijn wordt steeds duidelijker voor zowel het Ministerie van Economische Zaken als de ACM. Beide instituten zijn hier reeds rechtstreeks bij betrokken. Zo zijn er vrij recentelijk in de Tweede Kamer vragen gesteld over de risico's voor bewoners indien bij een breuk van een warmtenet heet water de woning instroomt (Energieia, 2015).

Huizing (2015) stelt dat de hoogste tevredenheid onder warmteconsumenten wordt verkregen als de warmteconsument zelf uit meerdere energieleveranciers kan kiezen en kan switchen. Hoewel de monopolistische situatie dat vooralsnog onmogelijk maakt heeft het ministerie vanuit de nieuwe warmtevisie in onderzoek of er andere marktmodellen mogelijk zijn (Huizing, 2015). De inhoud hiervan is nog niet openbaar.

Er is bij de consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van warmteconsumenten veel kritiek op de NMDA-tarieven (zie bijlage 3). Voor de berekening van de NMDA-tarieven worden paramaters (=inputvariabelen) gebruikt. Over deze parameters is erg veel discussie. De discussie over de vaststelling van de parameters zal volgens het ministerie nooit naar tevredenheid verlopen.

Het blijft een voedingsbodem voor onvrede bij de warmteconsument. In het verleden werden de parameters door de energieleveranciers vastgesteld. Nu wordt dat door de politiek gedaan. Hoewel de politiek zich bij de vaststelling van de parameters door onafhankelijke adviesbureaus laat bijstaan, is de onvrede niet weggenomen. Volgens het ministerie kan ook de toezichthouder ACM daar vooralsnog geen oplossing voor bieden (Huizing, 2015). De parameters zijn multi-interpretabel en zullen veel stof tot discussie blijven geven, zo verwacht de ACM.

Volgens de ACM kampt collectieve warmtevoorziening met een imagoprobleem en heeft dat alles met vertrouwen te maken. Warmteconsumenten vinden het niet prettig dat ze met hun huis aan een monopolist vastzitten. Daarbij gaat het ook nog eens om warmte en warm tapwater, een primaire levensbehoefte. Dat alles maakt dat de warmteconsument zich kwetsbaar voelt (Heine, 2015). Over het vertrouwen van de warmteconsument in collectieve warmtevoorziening krijgt de ACM geregeld alarmerende signalen binnen.

Ook het Ministerie van Economische Zaken realiseert zich dat collectieve warmtevoorziening een imagoprobleem heeft en dat er knelpunten zijn. Met name bij de warmteconsumenten en consumentenorganisaties is er veel wantrouwen. Volgens het ministerie heeft het wantrouwen er niet alleen mee te maken dat de warmteconsument geen vrije keuze heeft, maar ook dat de warmtetarieven kunstmatig wordt vastgesteld (Huizing, 2015). Het ministerie streeft er overigens naar om met de nieuwe warmtevisie collectieve warmtevoorziening een nieuw elan te geven. Bij de bijeenkomst over de warmtevisie was er voor het eerst sinds langere tijd bij de verschillende stakeholders een positievere houding waar te nemen (Ministerie van Economische Zaken, 2015b; Huizing, 2015).

Volgens het ministerie voelt de warmteconsument zich door de Warmtewet misbruikt, de warmteconsument vindt dat er een te hoge prijs voor collectieve warmtevoorziening betaald moet worden. De warmteconsument heeft immers steeds te horen gekregen dat de energieleveranciers woekerwinsten zouden maken. Volgens het Ministerie van Economische Zaken is het echter maar de vraag of energieleveranciers ook daadwerkelijk overwinsten behalen (Huizing, 2015).

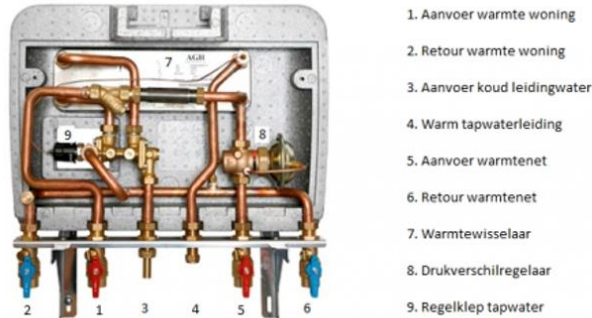
Tevredenheid en vertrouwen zijn erg belangrijk. Vertrouwen dient hersteld te worden. Het zou niet goed zijn als bewoners gaan wegduiken voor een huis met collectieve warmtevoorziening. Dat moet überhaupt geen issue zijn (Huizing, 2015).

Naleven van contracten en afspraken

Bepaalde definities zijn in de Warmtewet onduidelijk omschreven stellen beide vertegenwoordigers. Ook hier het voorbeeld aan de hand van de – door ACM en ministerie erkende – onduidelijke definiëring van de afleverset. De minister heeft in een kamerbrief daar in een latere fase wel duidelijkheid over verschaft. Voor een afleverset mogen volgens de minister door de energieleveranciers ‘redelijke kosten in rekening gebracht worden’. Ook over het begrip

'redelijk' was echter onduidelijkheid (Heine, 2015; ACM, 2011). In de onderstaande figuur is een voorbeeld van een afleverset afgebeeld.

Figuur 45 Uitleg afleverset



(Ennatuurlijk, 2015b)

Net als bij de afleverset speelde een soortgelijke discussie ook voor de warmtemeters (Rijksoverheid, 2014a; Rijksoverheid, 2014f).

Er bestaat een geschillencommissie energie en water, waar energieleveranciers en warmteconsumenten voor geschillen naar toe kunnen gaan. Voor VVE's en woningcorporaties is er geen geschillencommissie. In de Warmtewet staat echter beschreven dat iedereen bij een geschillencommissie moet zijn aangesloten. Voor VVE's en woningcorporaties kan de wet op dit punt derhalve momenteel nog niet uitgevoerd worden. Volgens de ACM zijn AEDES en de Woonbond nu bezig met de oprichting van een geschillencommissie voor VVE's en woningcorporaties (Heine, 2015).

4.7.2 Opgelegde regels

Uitwerking van de Warmtewet

De Warmtewet is bedoeld om de warmteconsument tegen monopolistische prijszetting te beschermen door een maximum prijs te hanteren die is gebaseerd op het NMDA-beginsel (Rijksoverheid, 2015a). Dit betekent dat een warmteconsument in theorie niet meer betaalt dan wat hij bij een vergelijkbaar verbruik voor de warmteproductie op basis van aardgas zou hebben betaald (Rijksoverheid, 2015a).

Volgens het ministerie is de Warmtewet op een politiek rare manier tot stand gekomen. De initiatiefwet is uit de kamer zelf gekomen. Het Ministerie van Economische Zaken heeft alleen de voorgeschreven kaders kunnen invullen. Op de initiatiefwet zijn verschillende herstelacties uitgevoerd. De Warmtewet is daardoor een soort lappendeken geworden. Het heeft uiteindelijk 10 jaar geduurd voordat de Warmtewet in werking kon treden (Huizing, 2015; Eerste Kamer, 2008).

Meteen na de start van de Warmtewet zijn er volgens het ministerie en de toezichthouder allerlei knelpunten aan het licht gekomen (Huizing, 2015; Heine, 2015). In de praktijk bleek het moeilijk te zijn om alle specifieke situaties in één Warmtewet te vatten. De Warmtewet is generiek van aard terwijl er in de praktijk juist sprake is van heel veel verschillende situaties (Ministerie van

Economische Zaken, 2015b). Daarnaast was het van te voren niet goed mogelijk om alle gevolgen in de praktijk te kunnen overzien (Huizing, 2015). Minister Kamp van het Ministerie van Economische Zaken heeft uiteindelijk geconcludeerd dat een gefragmenteerde wetswijziging niet afdoende zal zijn om de werking van de Warmtewet in de praktijk te verbeteren en heeft derhalve besloten om de geplande evaluatie van de wet naar voren te halen en de wet fundamenteel te herzien (Rijksoverheid, 2015b; Huizing, 2015).

Volgens de ACM zit er in de Warmtewet een leemte qua toezicht op de kwaliteit van de warmtenetten. Kwaliteit is niet geregeld. In artikel 2 van de Warmtewet staat daarover slechts een summiere algemene bepaling. De warmteconsument wordt wat dat betreft niet beschermd. Er zal ook toezicht op de kwaliteit van de warmtenetten moeten komen (Heine, 2015). Denk daarbij bijvoorbeeld aan het voorkomen van lekkages aan de warmtenetten.

De warmteconsument wordt in geval van nood goed beschermd. De Warmtewet kent immers regels over noodleverantie. Een noodleverantie doet zich voor als een warmteleverancier failliet is of failliet dreigt te gaan. Mocht dat gebeuren, dan is er een procedure die ervoor zorgt dat de levering van warmte gewaarborgd is. Verder is er nog een compensatieregeling voor storingen. Daarnaast is er een afsluitbeleid, waarin staat dat er met afsluitingen bij wanbetaling gedurende de wintermaanden heel terughoudend moet worden omgegaan (Heine, 2015).

Collectieve warmtevoorziening gaat steeds meer politieke aandacht krijgen. Het gaat immers om een primaire levensbehoefte van de consument in een monopolistische situatie (Heine, 2015).

Opvolging van de Warmtewet

In de praktijk blijkt dat niet alle situaties door de Warmtewet worden gedekt. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de levering van koude. De levering van koude is niet in de Warmtewet opgenomen en nergens gereguleerd. Voor koude gelden dus geen maximale tarieven (Huizing, 2015). Bij koude levering betaalt de warmteconsument niet alleen voor de levering van warmte maar ook voor koude. ACM begrijpt dat warmteconsumenten in een dergelijk geval het gevoel kunnen hebben dat er voor warmte en koude dubbel betaald wordt. De ACM heeft signalen ontvangen dat warmteconsumenten in sommige gevallen veel voor de levering van koude moeten betalen. De gemiddelde warmteconsument heeft geen behoefte aan koude, maar moet het wel verplicht afnemen. Volgens Heine (2015) kan de ACM hier overigens niets aan doen, de ACM is immers slechts toezichthouder en geen beleidsmaker.

Het is interessant om te constateren dat consumenten die niet onder de Warmtewet vallen wel onder de Warmtewet willen vallen en andersom. Zo willen bewoners met koude wat betreft hun koude onder de Warmtewet vallen om beschermd te kunnen worden. Warmteconsumenten die wel onder de Warmtewet vallen willen er juist onderuit, omdat zij er volgens het ministerie alleen maar last van hebben (Huizing, 2015).

De ACM houdt het toezicht op de Warmtewet en heeft verschillende neventaken om de uitvoering van de Warmtewet zo soepel mogelijk te laten verlopen (Heine, 2015).

4.7.3 Prijsvorming

Geen monopolistische kenmerken

Volgens Kamp (Rijksoverheid, 2015a) maken de energieleveranciers relatief lage rendementen op restwarmteprojecten. Aan de ene kant zijn de opbrengsten voor de energieleveranciers begrensd door het NMDA-beginsel voor de warmteconsumenten. Aan de andere kant hebben de energieleveranciers te maken met het feit dat de infrastructurele kosten voor warmtenetten erg hoog zijn. Kamp heeft de verwachting dat het rendement van de energieleveranciers voor collectieve warmtevoorziening laag blijft (Rijksoverheid 2015a). Van monopolistische prijsvorming door de energieleveranciers zou derhalve geen sprake zijn.

De ACM laat een onderzoek doen naar de winstgevendheid van de energieleveranciers op het gebied van collectieve warmtevoorziening (ACM, 2015c; Huizing, 2015). Bij vertegenwoordigers van warmteconsumenten leeft immers sterk de gedachte dat sommige energieleveranciers overwinsten behalen, terwijl de energieleveranciers tegenovergestelde signalen afgeven. De uitkomst van het onderzoek van de ACM is relevant. Het uitgangsprincipe van de Warmtewet was dat de energieleveranciers overwinsten zouden maken. Als blijkt dat dat niet het geval is, dan is er sprake van een nieuwe situatie (Huizing, 2015). Als de energieleveranciers geen overwinsten maken is het de vraag hoe de markt dan vormgegeven dient te worden, zodat energieleveranciers niet omvallen en de warmteconsumenten voldoende beschermd worden (Huizing, 2015). Door het onderzoek naar de winstgevendheid van de energieleveranciers periodiek te herhalen zal er bij de ACM een steeds beter inzicht ontstaan over de behaalde rendementen van de energieleveranciers (ACM, 2015g).

Reële tarieven

Voor collectieve warmtevoorziening geldt een maximumtarief. Uitgangspunt van het maximumtarief is het NMDA-beginsel. Energieleveranciers mogen niet boven het maximale tarief gaan zitten. Wat door de energieleveranciers in rekening gebracht mag worden is volgens de toezichthouder beperkt. Dat is het maximumtarief, redelijke kosten voor de afleverset en het meettarief. Dit eventueel aangevuld met kosten voor de warmtekostenverdelers en de collectieve afleverset. Volgens de ACM worden warmteconsumenten in die zin goed beschermd (Heine, 2015).

Volgens de toezichthouder wordt er met het NMDA-beginsel uitgegaan van een referentiesituatie, van een gemiddeld huishouden voor gasaansluitingen. Het NMDA-beginsel is slechts gebaseerd op een referentiesituatie, die niet voor iedere specifieke situatie van toepassing hoeft te zijn. De toezichthouder kan zich goed voorstellen dat de warmteconsument zich niet in de referentiesituatie herkent en vindt dat er toch teveel betaald moet worden. Aan de ene kant worden warmteconsumenten door het NMDA-beginsel goed beschermd in de zin dat een warmteleverancier niet boven een maximale prijs uit mag komen, aan de andere kant krijgt de

ACM signalen dat warmteconsumenten het NMDA-beginsel heel onbevredigend vinden (Heine, 2015). Volgens het ministerie blijkt het NMDA-beginsel in de praktijk erg lastig te zijn. Volgens het ministerie hoor je de warmteconsumenten niet die minder hoeven te betalen, maar de warmteconsumenten die meer moeten betalen hoor je juist weer wel (Huizing, 2015).

Aan milieuvoordelen van collectieve warmtevoorziening, zoals CO₂ reductie, wordt op dit moment geen waarde toegekend (Rijksoverheid, 2015a). Het kabinet wil het potentieel van verduurzaming van de warmtevoorziening ten volle benutten. Het is van belang dat wet- en regelgeving dat wel mogelijk maken. De bestaande Warmtewet leent zich daar momenteel nog onvoldoende voor (Rijksoverheid, 2015a).

Juiste totstandkoming van de tarieven

Voor collectieve warmtevoorziening wordt gas op dit moment als referentie gebruikt. Dat is ook logisch gezien de grote rol van gas in de huidige warmtevoorziening van huishoudens. De rol van gas zal in de toekomst waarschijnlijk kleiner worden en daarom zal de referentie van gas in de toekomst minder voor de hand liggen (Rijksoverheid, 2015a). Er wordt dan ook uitgekeken naar een referentiesysteem met meer diversiteit (Ministerie van Economische Zaken, 2015b).

Volgens het ministerie wordt er in Den Haag door de energieleveranciers veel gelobbyd. Aan de andere kant is consumentenbescherming voor de politiek heel belangrijk, zeker als het gaat om een primaire levensbehoefte in een monopolistische situatie zoals collectieve warmtevoorziening (Huizing, 2015).

Bij de vaststelling van de parameters voor de NMDA-tarieven laat het ministerie zich bijstaan door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Ondanks deze objectieve werkwijze hebben vertegenwoordigers van de warmteconsumenten en consumentenorganisaties veel kritiek op de gebruikte parameters en vinden zij de prijzen die gehanteerd worden veel te hoog. Zo gaan de vertegenwoordigers van de warmteconsumenten op zoek naar de goedkoopste prijzen in de markt en werken de onderzoeksbureaus met gemiddelde prijzen (Huizing, 2015). De ACM ziet dat er in de parameters veel verschillen zitten. Volgens de ACM is er ook veel ruimte voor discussie mogelijk, omdat er veel ruimte voor interpretatie is (Heine, 2015).

De warmteconsument wordt door het NMDA-beginsel goed beschermd. Het ministerie vraagt zich hardop af of de warmteconsument überhaupt wel beter af is bij enig een ander prijsvormingsmodel (Huizing, 2015).

In deze paragraaf is het standpunt van het ministerie en de toezichthouder aan de orde gekomen. In de vorige paragraaf was dat het geval voor de warmteconsumenten. In de nu volgende paragraaf komt als laatste het standpunt van de energiesector aan bod.

4.8 Uitkomsten interview met aanbieders

Het interview gehouden met een vertegenwoordiger van de koepel van energiebedrijven in Nederland, Energie-Nederland, dient als basis voor de uitkomsten in deze paragraaf. De gegevens zijn aangevuld met documentatie uit de energiesector, deze worden expliciet benoemd.

4.8.1 Vertrouwen

Volledigheid van informatie

Volgens de energieleveranciers dient er bij collectieve warmtevoorziening meer duidelijkheid gegeven te worden. Zo is het voor de gasgebruiker reeds duidelijk waar de eigen verantwoordelijkheid ligt, bij collectieve warmtevoorziening ligt dat anders. Daarbovenop komt dat de definities en uitleg in de Warmtewet aan duidelijkheid te wensen over laten. Als voorbeeld kan de definitie van een afleverset genoemd worden. Naast deze interpretatieverschillen waartoe de Warmtewet ruimte laat, speelt ook de aard van het product collectieve warmtevoorziening een rol. Collectieve warmtevoorziening heeft een specifiek karakter en wordt door de warmteconsument als complex ervaren. Hierdoor zijn er bij collectieve warmtevoorziening vaker discussies dan bij gas.

De Warmtewet heeft al tot verbeteringen geleid in de informatievoorziening. Zo zijn de kosten van de afleverset nu apart gespecificeerd terwijl ze vroeger (deels) onderdeel waren van het vastrecht. Dit leidt niet altijd tot tevredenheid: hoewel de jaarkosten stabiel zijn, betekent deze aanpassing voor sommige warmteconsumenten een prijsstijging tot wel 70% voor de afleverset. Dit kan de warmteconsument het gevoel geven dat er 'in één keer' iets extra's betaald moet worden, terwijl dat in werkelijkheid niet zo is (Kaljee, 2015).

Om het consumentenvertrouwen te (her-)winnen is het volgens energieleveranciers noodzakelijk dat de Warmtewet een eenvoudige en transparante tariefregulering garandeert. De Warmtewet moet mede daarvoor transparanter en eenvoudiger worden geformuleerd (Energie-Nederland, 2015c; zie bijlage 5).

Tevredenheid en goed imago

Het product collectieve warmtevoorziening heeft een specifiek karakter. Met name relevant is dat de keuze voor collectieve warmtevoorziening door de gemeente wordt gemaakt, niet door de warmteconsument zelf. De warmteconsument is niet direct bij dit democratische proces betrokken. Collectieve warmtevoorziening is in dat geval een verplichte keuze. Volgens de energieleveranciers maakt dit het voor de warmteconsument relatief 'makkelijk' om tegen collectieve warmtevoorziening te zijn.

De energieleveranciers stellen – desondanks – dat de meeste warmteconsumenten in de 90% klanttevredenheidsscores zitten van tevreden tot zeer tevreden (Energie-Nederland, 2015c; zie bijlage 5). Het gaat hier om klanttevredenheidsscores bij Nuon, Essent en Ennatuurlijk in 2014. De tevredenheidspercentages van collectieve warmtevoorziening wijken daarmee 'niet veel' af van

gas. Collectieve warmtevoorziening is een prima bron van energie; het is milieuvriendelijk, comfortabel, geeft geen storingen, enz. aldus Kaljee (2015). Daarbij wordt de woonwijk Ypenburg in Den Haag als uitzondering benoemd. In de wijk Ypenburg in Den Haag zijn veel lekkages geweest. Daar is veel over te doen. In de woningen worden nu veiligheidsmeters geplaatst. Ook daar is veel discussie over. Deze discussie heeft te maken met de betrokkenheid van alle partijen (gemeente, projectontwikkelaar en energieleverancier) en afspraken die daar destijds over gemaakt zijn.

De warmteconsumenten die kritische geluiden laten horen zijn ver in de minderheid. Deze kleine groep kritische warmteconsumenten wordt gehoord, haalt de media en spreekt namens een minderheid. Volgens Kaljee (2015) is het goed dat er kritische warmteconsumenten zijn, zolang er maar niet disproportioneel veel aandacht aan besteed wordt. De media-aandacht van de kritische minderheid maakt het voor de energieleveranciers niet makkelijk om het vertrouwen bij de gehele populatie van warmteconsumenten op voldoende niveau te houden. Dat de energieleveranciers worstelen met het imago wordt bevestigd (Kaljee, 2015).

Kaljee (2015) stelt in het verlengde hiervan dat de warmteconsumenten een onjuiste vergelijking maken. Niet de gemiddelde gasgebruiker staat centraal, maar bijvoorbeeld de oude gaswoning. Dat is appels met peren vergelijken. De gasrekening neemt niet alles mee, zoals aanschaf en onderhoud van de ketel, terwijl dit voor de warmterekening wel het geval is (Kaljee, 2015).

Dit geldt ook voor de EPC berekening. Deze is voor een woning met collectieve warmtevoorziening anders dan voor een woning met gasgestookte cv-ketel. Bij de EPC berekening wordt uitgegaan van finaal energieverbruik. Kort gezegd, een woning met collectieve warmtevoorziening is minder geïsoleerd dan een woning met gas. Hierdoor is het beeld ontstaan dat warmte bij collectieve energievoorziening in een gatenkaas wordt gepompt. Dat beeld is volgens Kaljee (2015) nauwelijks meer weg te krijgen.

Wat ook nog kan meespelen volgens de energieleveranciers is dat warmteconsumenten teleurgesteld kunnen zijn, omdat verbruikscijfers die voorgespiegeld werden in de praktijk niet worden gehaald (Kaljee, 2015). Dit beeld wordt door de kritische warmteconsument bevestigd.

Naleven van contracten en afspraken

Inhoudelijk hebben de energieleveranciers nog geen rechtszaak verloren, aldus Kaljee. Zo heeft NUON nog in juli 2015 een rechtszaak van de gemeente Almere gewonnen (Energieia (2015b) over tarieven, hoogte van de parameters en aansluitbijdrage. Ook zijn praktisch alle zaken die bij de geschillencommissie zijn aangebracht in het voordeel van de energieleveranciers uitgevallen (Kaljee, 2015).

Veel geschillen en rechtszaken gaan over de aansluitbijdrage voor afsluiting van het warmtenet. Het is op dit moment een moeilijk onderwerp. Bij elektriciteit en gas wordt er altijd een net

aangelegd, bij warmte wordt er specifiek een contract aangegaan om op het warmtenet aangesloten te worden, al dan niet via een aansluitplicht. Bij afsluiting blijft er een aftakking van het warmtenet met waterdruk naar de woning bestaan. Bij afsluiting dient deze aftakking weggehaald te worden vanwege legionella en redenen omtrent lekkagerisico's. Hieraan zijn echter wel kosten verbonden voor de warmteconsument. Het afsluiten van collectieve warmtevoorziening is volgens Kaljee (2015) dus iets anders dan het opzeggen van een abonnement voor de sportschool of krant, waar het dwingend recht (gratis kunnen opzeggen) op van toepassing is.

De warmteconsument kan bij een geschil naar de geschillencommissie stappen. Voor huurders is dat nu nog niet mogelijk, maar wordt er ook voor deze groep door AEDS en de Woonbond een geschillencommissie opgericht (Kaljee, 2015).

4.8.2 Opgelegde regels

Uitwerking van de Warmtewet

Kaljee stelt dat de Warmtewet voorziet in regels over storingen en dergelijke. Dat is goed voor de warmteconsument.

Waar het gaat om de kosten zijn door de uitwerking van de Warmtewet de variabele kosten in 2015 gedaald. Het is in de Warmtewet opgenomen dat de afleverset verplicht via de energieleverancier betrokken dient te worden. Dit in verband met veiligheid en het borgen van de kwaliteit. De door de warmteconsument aangeschafte afleversets halen vaak niet de vereiste kwaliteit met extra storingen als gevolg. De energieleverancier dient dan een heel huizenblok af te sluiten om de reparatie te kunnen uitvoeren. De prijzen van de afleversets bij de energieleverancier zijn ongeveer gelijk aan de prijzen die bij een installateur betaald moet worden. Volgens Kaljee (2015) vinden warmteconsumenten de afleversets echter te duur. Daarnaast zou de warmteconsument het gevoel hebben dat ze voor wat betreft de afleverset aan de energieleverancier gebonden zijn. De verplichting van de afleverset is om de warmteconsument te beschermen, maar zo wordt dat door de warmteconsument niet ervaren. De gebondenheid bij de afleversets geldt bijvoorbeeld ook bij de 'slimme' meters voor gas.

Volgens Kaljee (2015) kent Nederland, in vergelijking met de rest van West-Europa, een relatief zware prijsregulering. De Warmtewet, met zijn nadruk op consumentenbescherming, geeft de warmteconsument daarmee verschillende zekerheden (Energie-Nederland, 2015c; zie bijlage 5).

Opvolging van de Warmtewet

De Warmtewet wordt door de energieleveranciers goed opgevolgd. Bijna alle geschillen worden in het voordeel van de energieleveranciers beslecht. Hoezeer dit geen zeggingskracht heeft over de baten van de wet, zegt het wel iets over de correctheid van de uitvoering van de energieleveranciers daar waar sprake is van toetsing door de rechtelijke macht.

4.8.3 Prijsvorming

Geen monopolistische kenmerken

Bij gas en elektriciteit worden de kosten landelijk gedragen door alle aangeslotenen. Volgens Kaljee wordt er bij collectieve warmtevoorziening door de gemeente / projectontwikkelaar besloten waar een warmtenet komt te liggen en worden de kosten van de infrastructuur aan dat specifieke project toegekend, met als gevolg dat alle kosten van het systeem door die specifieke gebruikersgroep betaald moeten worden.

Volgens Kaljee (2015) is collectieve warmtevoorziening over het algemeen minder winstgevend voor de energieleveranciers dan elektriciteit of gas. Bij gas kunnen de kosten landelijk worden gespreid, bij collectieve warmtevoorziening niet. Aan de ene kant worden de opbrengsten voor de energieleveranciers door het NMDA-beginsel begrensd, aan de andere kant hebben energieleveranciers met stijgende kosten te maken. Als er voor een energieleverancier met collectieve warmtevoorziening ergens in de keten iets mis gaat is er volgens Kaljee (2015) meteen een probleem. Denk daarbij bijvoorbeeld aan duurdere inkoop van warmte, of aan de gemeentes die meer liggeld voor het warmtenet willen hebben. Daarnaast zijn de infrastructurele kosten van collectieve warmtevoorziening hoger dan van gas. Volgens Kaljee (2015) wordt er op collectieve warmtevoorziening door de energieleveranciers dus geen overwinsten geboekt (Energie-Nederland 2015c; zie bijlage 5; Eneco, 2015). Bepaalde warmtenetten zouden voor de energieleveranciers zelfs verlieslatend zijn. Dat heeft vooral met de onderhoudskosten van oudere warmtenetten te maken (CE Delft, 2009b). Volgens de energieleveranciers heeft de politiek in de jaren zestig een maatschappelijke keuze gemaakt dat de restwarmte van centrales naar de huizen moest gaan. De warmtenetten zijn destijds uitgelegd zonder een business case. Zeker waar de productie en levering van energiebedrijven destijds in één hand lag, is het NMDA-beginsel volgens Kaljee (2015) tegenwoordig niet meer kostendekkend.

Warmte is als energiebron voor energieleveranciers duurder dan gas. Als er een level playing field met gas moet komen, dan zullen de meerkosten van collectieve warmtevoorziening op een of andere manier gesocialiseerd moeten worden. Bij een level playing field maakt het volgens Kaljee (2015) dan niet uit of je een gasnet of een warmtenet hebt. Je betaalt bijvoorbeeld een capaciteitstarief voor de gigajoules die je binnen kan krijgen en vervolgens zijn de verbruikskosten voor gas en warmte bij wijze van spreken gelijk.

Reële tarieven

Volgens de energieleveranciers zou het maatschappelijk acceptabel moeten zijn dat er voor de milieuprestatie van de collectieve warmtevoorziening iets meer betaald wordt. Bij veel producten is het maatschappelijk geaccepteerd dat er voor duurzaamheid bepaalde extra kosten in rekening worden gebracht, maar bij collectieve warmtevoorziening is dat niet het geval. De duurdere warmte is een moeilijke maatschappelijke discussie, vooral omdat warmte voornamelijk bij de lagere inkomensgroepen terecht komt. De keuze voor collectieve warmtevoorziening zou gedragen

moeten worden door de keuze voor CO2 reductie en energiebesparing. De huidige mindset van collectieve warmtevoorziening is echter dat collectieve warmtevoorziening goedkoper aangeboden moet worden dan gas, omdat het anders niet door de warmteconsument wordt geaccepteerd.

Volgens Energie-Nederland kan de prijsvorming beter. Als referentiewaarde wordt gas gebruikt, maar gas is straks geen referentie meer. Het NMDA-beginsel heeft volgens de energieleveranciers z'n beste tijd gehad. Het NMDA-beginsel met gasreferentie is geen toekomst bestendig tariefreguleringsstelsel meer. De Warmtewet is volgens Kaljee (2015) teveel ingericht op consumentenbescherming en is er te weinig oog geweest voor de duurzaamheidskansen van alternatieve energiebronnen (Energie-Nederland, 2015c; zie bijlage 5). NMDA heeft verder als nadeel dat het wordt gezien als een maximum, terwijl het een gemiddelde is. NMDA betreft immers de gemiddelde kosten van een gemiddeld gashuishouden. Energieleveranciers krijgen volgens Kaljee nagedragen dat ze 'op het maximum tarief gaan zitten'. Volgens Kaljee kan daaruit geconcludeerd worden dat het huidige tariefstelsel niet goed aan de warmteconsument valt uit te leggen. Het NMDA-beginsel is afhankelijk van verschillende parameters en over die parameters is veel te doen.

Juiste totstandkoming van de tarieven

In het verleden werden de parameters door de energiesector zelf (Energie-Nederland) opgesteld. Het tariefadvies van Energie-Nederland heeft volgens Kaljee altijd redelijk tot goed gewerkt (Energie-Nederland, 2013). Nu zijn het Ministerie van Economische Zaken en de ACM voor de tarieven verantwoordelijk. De overheid stelt de tarieven vast op basis van marktgegevens en onderzoeken die zij doen. Volgens Kaljee (2015) wordt de kwaliteit van tarieven bepaald door de hoeveelheid geld en inspanning die geïnvesteerd wordt om tot de prijs / kostenranges te komen. Volgens de energieleveranciers wordt de overheid er nu mee geconfronteerd dat de helft van de stakeholders de prijzen te laag vindt en de andere helft van de stakeholders de prijzen weer te hoog. Er is veel kritiek op de gebruikte parameters, zo heeft iedereen volgens Kaljee (2015) een ander beeld over wat redelijk en billijk is. De energieleveranciers stellen de parameters niet vast, maar worden er uiteindelijk wel op aangekeken.

Met de discussie over de parameters wordt volgens de heer Kaljee (2015) de hele tariefregulering ter discussie gesteld. De discussie gaat dan niet meer over de uitkomst van de parameters, maar over de rol die de parameters wel of niet zouden moeten spelen in het geheel. Volgens Energie-Nederland is het goed dat het Ministerie van Economische Zaken nu ook de tariefregulering in de evaluatie van de Warmtewet betreft.

In deze paragraaf is het standpunt van de energiesector besproken. Met de visies van de warmteconsumenten en overheid / toezichthouder zijn hiermee de meest relevante stakeholders aan bod gekomen.

4.9 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van een empirisch onderzoek naar consumentenbescherming besproken. Om goed uitspraak te kunnen doen of de warmteconsument voldoende wordt beschermd, zijn de onderzoeksresultaten geordend naar de ordeningsmechanismen: vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming. Dit is gedaan voor de consumenten, overheid / toezichthouder en aanbieders.

In de onderstaande figuur zijn de onderzoeksresultaten samenvattend weergegeven. Met de kleur zwart is aangegeven als een variabele wel van toepassing is en met de kleur grijs als dat niet het geval is.

Figuur 46 Samenvatting onderzoeksresultaten

	Warmteconsument	Ministerie EZ en ACM	Energieleveranciers
Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> • volledigheid van informatie • tevredenheid en goed imago • naleven van contracten / afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • volledigheid van informatie • tevredenheid en goed imago • naleven van contracten / afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • volledigheid van informatie • tevredenheid en goed imago • naleven van contracten / afspraken
Opgelegde regels	<ul style="list-style-type: none"> • goede uitwerking Warmtewet • goede opvolging Warmtewet 	<ul style="list-style-type: none"> • goede uitwerking Warmtewet • goede opvolging Warmtewet 	<ul style="list-style-type: none"> • goede uitwerking Warmtewet • goede opvolging Warmtewet
Prijsvorming	<ul style="list-style-type: none"> • geen monopolistische kenmerken • goede tarieven • juiste totstandkoming tarieven 	<ul style="list-style-type: none"> • geen monopolistische kenmerken • goede tarieven • juiste totstandkoming tarieven 	<ul style="list-style-type: none"> • geen monopolistische kenmerken • goede tarieven • juiste totstandkoming tarieven

(Janssen, B., (2015), Amsterdam: eigen uitgave)

Hoofdstuk 5 Analyse van de resultaten

5.1 Inleiding

Aan de hand van de variabelen uit hoofdstuk 3 en de empirische onderzoeksresultaten van hoofdstuk 4 wordt in dit hoofdstuk bepaald of de warmteconsument voldoende wordt beschermd middels de Warmtewet. Daartoe worden de uitkomsten uit de praktijk met het verwachtingenideaal uit de theorie vergeleken.

Hoofdstuk 5 geeft antwoord op de centrale vraag of de warmteconsument in Nederland met een collectieve warmtevoorziening voldoende door de Warmtewet wordt beschermd.

Om hier een valide en betrouwbare uitspraak over te kunnen doen worden de onderzoeksresultaten mede voorgelegd aan de onafhankelijk energiedeskundige Drs. Ing. Teus van Eck. Hiermee ontstaat – mede – zogenaamde datatriangulatie. Na de analyse van de heer Van Eck komt de auteur op basis de integrale analyse tot een conclusie van het onderzoek.

In paragraaf 2 worden de onderzoeksresultaten gewogen. In paragraaf 3 worden de onderzoeksresultaten geanalyseerd door de heer Van Eck. In de paragrafen 4 en 5 vervolgt de onderzoeker met zijn eigen analyse en interpretatie van de onderzoeksresultaten. In paragraaf 6 wordt tenslotte afgesloten met een conclusie.

5.2 Weging van de onderzoeksresultaten

In het voorgaande hoofdstuk is gekeken naar de standpunten van de consumenten, overheid / toezichthouder en aanbieders. In dit hoofdstuk wordt daar de analyse van een onafhankelijke energiedeskundige aan toegevoegd. De onderzoeksresultaten worden eerst gewogen voordat de auteur zijn eigen analyse en interpretatie van de onderzoeksresultaten geeft. Bij de weging van de onderzoeksresultaten is rekening gehouden met validiteit, representativiteit en relevantie van de argumentatie. De wens is om een breed beeld te schetsen van a) alle drie de stakeholders alsmede b) data verkregen uit meerdere bronnen op te nemen – mede ook om dit brede beeld voor met name de warmteconsument te kunnen garanderen. Daarmee slaat het brede beeld op zowel de herkomst van de data als de verschillende bronnen en methoden om de data te vergaren. Dat is in methodologische zin complex, het is immers lastig data te vergelijken die uit andere bronnen is verkregen. Figuur 47 laat zien welke wegingen aan de verschillende onderzoeksbronnen worden toegekend. Elk plusje vertegenwoordigt een identieke wegingsfactor.

Figuur 47 Weging onderzoekstechnieken

	Warmteconsument	Ministerie EZ en ACM	Energieleveranciers	Energiedeskundige
Interviews	+	++	++	
Meldingen	+			
Casestudy	+			
Enquête	+++			
Analyse				++

(Janssen, B., (2015), Amsterdam: eigen uitgave)

De verantwoording van de weging wordt hiernavolgend nader uiteengezet per stakeholder.

Allereerst geldt het uitgangspunt dat iedere stakeholder alsmede de deskundige een gelijke weging kennen. Tussen stakeholders is alleen bij de warmteconsument sprake van differentiatie.

Aangezien de interviews met vertegenwoordigers van warmteconsumenten, de opmerkingen van de warmteconsumenten bij de meldpunten en de casestudy niet representatief zijn voor de gehele populatie wordt in de weging van de onderzoeksresultaten aan deze consumentenbronnen één plusje toegekend. De onderlinge weging van deze onderzoeksbronnen is gelijk.

De landelijke enquête over collectieve warmtevoorziening is van relatief recente aard, alsmede in methodologische zin valide en representatief, vandaar het extra accent. De enquête krijgt drie plusjes.

De interviews met de overheid / toezichthouder en aanbieders kunnen als objectief en representatief worden beschouwd en krijgen twee plusjes.

Ook de analyse van de energiedeskundige krijgt twee plusjes aangezien hier sprake is van een onafhankelijke persoon met inhoudelijk bewezen relevante kennis uit zowel de theorie als de praktijk. Daarnaast vindt middels deze input nadrukkelijk datatriangulatie plaats waardoor ook de data van de overige stakeholders een grotere relevantie vergaard.

Hoewel bij het aanbrenge van wegingen sprake is van een subjectief proces, zijn er op deze wijze wel degelijk een aantal navolgbare afwegingen gemaakt.

5.3 Analyse van de onderzoeksresultaten door onafhankelijke energiedeskundige

De reactie van onafhankelijke energiedeskundige de heer Van Eck op de onderzoeksresultaten volgt hieronder (zie bijlage 9).

Het onderzoek concentreert zich primair op de onderwerpen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming voor de stakeholders overheid/toezichthouder, leverancier en consument. Dit is een sterk uitgangspunt omdat hiermede een breed en objectief inzicht wordt gegeven over de gehele keten. Het grootste probleem blijkt dan het (ontbreken van) vertrouwen van consumenten te zijn. Dit wordt door diverse partijen heel sterk in de media naar voren gebracht waarbij ook allerlei belangen spelen zoals bijv. die van concurrenten van collectieve warmtelevering.

De aanpak is vrij subjectief. Er is bewust gekozen voor het waarnemen en niet voor het inhoudelijk onderbouwen van door de diverse stakeholders ingebrachte kritiek en positieve kanten. Dit is verdedigbaar omdat een technische / economische en

milieuonderbouwing van alle ingebrachte informatie waarschijnlijk alleen maar nog meer wantrouwen gaat geven. Wel lijkt nu het beeld voor de consumenten zeer negatief terwijl er ook veel tevreden afnemers zijn.

Gesteld wordt dat collectieve warmtevoorziening sterk monopolistische trekken heeft. Dit mag sterker worden gesteld. Het is actueel een monopolie. Het enige moment van marktwerking is de keuze voor collectieve warmtelevering in de investeringsbeslissing geweest. Jammer dat hier geen aandacht aan is besteed, want juist dit keuzeproces had een goede vertrouwensbasis moeten geven.

Nu het ontbreken van vertrouwen zo nadrukkelijk aanwezig blijkt te zijn heeft een rationele inhoudelijke discussie over het grote aantal geschilpunten waarschijnlijk weinig zin, omdat goede kennis over de totale keten vaak ontbreekt met een groot risico van welles / nietes. Laten we niet gaan repareren maar kies voor een herstart op hoofdlijnen. Detailregulering leidt tot bureaucratie. Kies voor lokale verantwoordelijkheid op basis van transparantie, inhoud en communicatie. (Zie bijlage 9)

De analyse van Van Eck betreft niet alleen een inhoudelijke, maar met name ook een methodologische reflectie. Van Eck ziet het als een sterk punt dat de belangrijkste stakeholders te weten: warmteconsumenten, overheid / toezichthouder en aanbieders allemaal in dit onderzoek zijn betrokken. Volgens Van Eck blijkt uit het onderzoek dat met name het ontbreken van vertrouwen bij warmteconsumenten een groot probleem is. Van Eck stelt in het verlengde hiervan dat lokale verantwoordelijkheid op basis van transparantie, inhoud en goede communicatie nodig is om collectieve warmtevoorziening nieuw elan te geven.

Hierboven is de analyse van een onafhankelijke energiedeskundige gegeven. In de volgende paragrafen vervolgt de onderzoeker met zijn eigen analyse en interpretatie van de onderzoeksresultaten.

5.4 Analyse van de onderzoeksresultaten

De belangrijkste onderzoeksresultaten worden in deze paragraaf volgens aangebrachte wegingen geordend in de variabelen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming.

5.4.1 Vertrouwen

Volledigheid van informatie

De ACM is van mening dat de Warmtewet de nodige transparantie en objectiviteit heeft afgedwongen. Het ministerie en de energiesector zien dat anders. Volgens het Ministerie van Economisch Zaken moet er meer duidelijkheid en transparantie komen bij de collectieve warmtevoorziening, en ook de energiesector vindt dat het met de informatievoorziening nog wel wat beter kan. Ook Van Eck geeft aan dat goede communicatie van belang is. De verschillende instituten stellen dat door de aard van het product collectieve warmtevoorziening en de interpretatieverschillen van de Warmtewet er bij collectieve warmtevoorziening vaker discussies zijn dan bij gas.

De Warmtewet heeft voor meer transparantie gezorgd. Van goede onderlinge communicatie en volledigheid van informatie is echter nog geen sprake. Door de toegenomen transparantie zijn de 'onwetende' warmteconsumenten zich wel gaan realiseren dat collectieve warmtevoorziening relatief duur is.

Tevredenheid en goed imago

Collectieve warmtevoorziening kampt met een groot imagoprobleem: daar zijn de verschillende stakeholders het wel over eens. Een ander groot probleem is dat er bij de warmteconsument sprake is van een relatief groot gebrek aan vertrouwen. Vertrouwen is juist zo belangrijk voor het 'soepel' lopen van transacties, zeker in een gebonden situatie. Deze soepelheid is direct te relateren aan de mate van transactiekosten die gemaakt worden; hoe minder vertrouwen hoe hoger de kosten om een transactie tot stand te brengen zullen zijn. De warmteconsument heeft geen vrije keuze, het is de gemeente die bepaalt of er collectieve warmtevoorziening komt of niet. Volgens het ministerie en de toezichthouder heeft het wantrouwen er echter niet alleen mee te maken dat de warmteconsument geen vrije keuze heeft. Volgens het ministerie wordt dit wantrouwen mede veroorzaakt, omdat de warmtetarieven slechts kunstmatig worden vastgesteld. Van Eck stelt terecht dat het van belang is te realiseren dat er relatief veel tevreden warmteconsumenten zijn. Ook de energiesector is van mening dat de klanttevredenheid onder warmteconsumenten nog hoog is. Volgens de energiesector is het daarnaast zo dat een kleine minderheid van kritische warmteconsumenten mede door media-aandacht veel invloed op de grote meerderheid van de tevreden warmteconsumenten heeft.

Dat de klanttevredenheid onder warmteconsumenten hoog zou zijn, lijkt op basis van de data bijzonder te noemen. De onderzoeksresultaten laten immers een heel ander beeld zien. Naast bijvoorbeeld de relatief grote hoeveelheid meldingen van warmteconsumenten bij de meldpunten van VEH en de Woonbond, constateert ook de enquête van VEH dat de gemiddelde warmteconsument helemaal niet zo tevreden is. Deze enquête is van relatief recente datum en representatief voor de gehele populatie. De resultaten hiervan stellen dat 50% van de warmteconsumenten collectieve warmtevoorziening niet aan zijn vrienden en kennissen kan aanbevelen. 57% van de warmteconsumenten zou zijn collectieve warmtevoorziening zelfs opzeggen als dat mogelijk was. Dit vormt een interessant gegeven, het lijkt er zodoende op dat warmteconsumenten met een collectieve warmtevoorziening niet snel geneigd zijn opnieuw een woning met collectieve warmtevoorziening te kopen. De overheid zou dat graag anders zien. Minister Kamp van het Ministerie van Economische Zaken wil juist dat collectieve warmtevoorziening een grote vlucht gaat nemen. Uit dit onderzoek blijkt dat er een forse discrepantie zit tussen het beleid van de overheid en de voorkeur van de warmteconsument.

Naleven van contracten en afspraken

De instituties zijn allemaal van mening dat de Warmtewet op bepaalde vlakken onduidelijk is en veel ruimte voor interpretatie over laat. De contracten en afspraken worden over het algemeen

goed nagekomen. Als er een geschil is over warmte, kunnen de warmteconsumenten en energieleveranciers naar de geschillencommissie energie stappen. Op dit moment is er nog geen geschillencommissie voor huurders, maar die volgt binnenkort. De energieleveranciers zijn in bijna alle geschillen in het gelijk gesteld, niet alleen bij de rechtbank, maar ook bij de geschillencommissie. De vertegenwoordigers van de warmteconsumenten vertrouwen dat niet en adviseren bijvoorbeeld warmteconsumenten om bij een geschil niet naar de geschillencommissie te gaan, maar meteen naar de rechter te stappen.

Dat praktisch alle zaken die bij de geschillencommissie zijn aangebracht in het voordeel van de energieleveranciers uitgevallen is opvallend. Hier uit zich een paradoxaal effect. Aan de ene kant laat dit zien dat de Warmtewet door de energieleveranciers binnen de grenzen die zijn gesteld wordt nageleefd. Aan de andere kant lijkt dit het wantrouwen verder te vergroten onder ontevreden warmteconsumenten, de geschillencommissie wordt door warmteconsumenten nu in ieder geval niet meer vertrouwd. Dit brengt een reeds aangehaald probleem met zich mee, de wet wordt weliswaar nageleefd, er is echter geen sprake van toetsing over de optimaliteit van de Warmtewet zelf. Tegelijkertijd biedt dit ook de mogelijkheid vice versa: de wet zou optimaal kunnen zijn waar het gaat om de bescherming van de warmteconsument terwijl de warmteconsument zelf te zeer veeleisend is en daarmee zowel suboptimale uitkomsten wenst in termen van uitkomst en transactiekosten alsmede een effect op de vastgoedwaarde vanuit wantrouwen met zich meebrengen. Dit onderzoek voorziet slechts in een uitspraak over de mate van optimaliteit van de Warmtewet.

5.4.2 Opgelegde regels

Uitwerking van de Warmtewet

De kern van de Warmtewet is om de warmteconsument zo goed mogelijk te beschermen. Een belangrijk onderdeel van de wet is de tariefregulatie. Door de uitwerking van de Warmtewet zijn de variabele kosten in 2015 gedaald. Er is bijvoorbeeld ook leveringsgarantie bij dreigend faillissement van de energieleverancier. Nederland heeft met de Warmtewet voor collectieve warmtevoorziening één van de zwaarste reguleringen in West-Europa. Ondanks deze zware regulering zijn de instituties het er over eens dat de Warmtewet wel veel verschillende knelpunten kent. Minister Kamp van Economische Zaken is zelfs genooddaakt om de Warmtewet fundamenteel te herzien. Volgens de toezichthouder zit in de Warmtewet een leemte qua toezicht op de kwaliteit van de warmtenetten. Uit de enquête van VEH blijkt dat 43% van de warmteconsumenten zich niet door de Warmtewet beschermd voelt. Eenzelfde percentage vindt dat de Warmtewet op de warmteconsument geen positieve uitwerking heeft.

De Warmtewet heeft ontegenzeggelijk voor verbeteringen gezorgd. Het is echter niet zo dat de Warmtewet in de praktijk goed blijkt te werken. De wet moet herzien worden. Daarnaast voelt bijna de helft van de warmteconsumenten zich niet door de Warmtewet beschermd. Opvallend in dit kader is dat kwaliteit van collectieve warmtevoorziening in de Warmtewet niet goed is geregeld.

Opvolging van de Warmtewet

Over het algemeen wordt de Warmtewet in voldoende mate opgevolgd. Warmteconsumenten hebben vooral problemen met het niet gereguleerde deel van de Warmtewet. Zo vinden warmteconsumenten de kosten voor koude en de kosten voor de afleverset te hoog. Het is interessant om te constateren dat consumenten die niet onder de Warmtewet vallen wel onder de Warmtewet willen vallen en andersom.

Voor een goede opvolging van de Warmtewet is het van belang dat alle onderdelen – warmte alsmede koude – goed gereguleerd worden. Juist over de niet gereguleerde onderdelen zoals de levering van koude en de afleverset zijn nu veel problemen ontstaan.

5.4.3 Prijsvorming

Geen monopolistische kenmerken

Volgens Kamp van het Ministerie van Economische Zaken maken energieleveranciers nauwelijks winst op collectieve warmtevoorziening. Van monopoliewinsten bij energieleveranciers zou dus geen sprake zijn. Dat is een relevant gegeven, aangezien de Warmtewet niet alleen bedoeld was om de warmteconsument te beschermen, maar ook om te voorkomen dat energieleveranciers woekerwinsten zouden behalen. De ACM doet nu onderzoek naar de winstgevendheid van de energiebedrijven. Volgens de energiesector is collectieve warmtevoorziening over het algemeen minder winstgevend voor de energieleveranciers dan elektriciteit of gas. De infrastructurele kosten van collectieve warmtevoorziening zouden hoger liggen dan bij gas. Er zijn zelfs verschillende warmtenetten waar door de energieleveranciers verlies op wordt geleden.

Het lijkt daarmee plausibel te veronderstellen dat de energieleveranciers geen overwinsten maken op collectieve warmtevoorziening. Van monopoliewinsten zou geen sprake zijn. Onderzoek van ACM zal hier binnenkort duidelijkheid over kunnen verschaffen.

Reële tarieven

Voor collectieve warmtevoorziening geldt een maximumtarief. Uitgangspunt van het maximumtarief is het NMDA-beginsel. Energieleveranciers dienen zich aan de maximale warmtetarieven te houden. Volgens de instituties worden warmteconsumenten in die zin goed beschermd. De instituties zijn het er echter ook over eens dat de warmteconsument moeite met het NMDA-beginsel heeft. De warmteconsument ziet het NMDA-tarief immers als een maximum, terwijl er slechts een vergelijk wordt getrokken met een gemiddelde gas situatie. Verder zijn de vaste kosten in verhouding tot de variabele kosten relatief hoog. Aangezien de vaste kosten relatief hoog zijn heeft energie besparen weinig zin.

De warmteconsumenten zijn het niet eens met de hoogte van het NMDA-tarief. Het NMDA-tarief dient de warmteconsument te beschermen. Warmteconsumenten zijn van mening dat het maximale tarief te hoog ligt. Van bescherming kan dan ook geen sprake zijn.

Juiste totstandkoming van de tarieven

Er is veel om de parameters, de inputvariabelen, van de warmtetarieven te doen. De overheid maakt bij de vaststelling van de tarieven gebruik van onafhankelijke adviesbureaus, maar toch blijft er veel discussie over bestaan. Volgens Energie-Nederland stellen de problemen met de parameters zelfs de gehele tariefreguleringsmethodiek ter discussie. De instituties zijn het erover eens dat de parameters veel ruimte voor discussie kunnen geven. Veruit de meeste meldingen bij VEH en de Woonbond gaan over de tarieven. Het blijkt dat de warmteconsumenten van mening zijn dat de warmtetarieven niet NMDA zijn of dat de tarieven te hard zijn gestegen. De enquête geeft aan dat 54% van de warmteconsumenten de warmtetarieven niet redelijk vindt. Eenzelfde percentage vindt collectieve warmtevoorziening duurder dan een gasgestookte cv-ketel.

De warmteconsumenten vinden de tarieven te hoog. Er is geen vertrouwen dat de warmtetarieven op een juiste manier tot stand komen.

In deze paragraaf zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten weergegeven. In de volgende paragraaf worden deze onderzoeksresultaten door de onderzoeker geïnterpreteerd.

5.5 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

De verkregen onderzoeksresultaten worden vergeleken met het verwachtingenideaal uit de theorie. Op basis van een gap analyse tussen theorie en praktijk wordt bepaald of de warmteconsument voldoende wordt beschermd.

5.5.1 Praktijk vergeleken met verwachtingenideaal uit de theorie

De consumentenbelangen zijn optimaal beschermd als de Warmtewet helemaal voldoet aan het verwachtingenideaal uit de theorie. Dit analysekader wordt gevormd door:

- vertrouwen;
- opgelegde regels;
- prijsvorming.

Om te bepalen of de belangen van de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening voldoende worden beschermd wordt de praktijk vergeleken met theoretische optimale situatie.

Vertrouwen

De Warmtewet heeft als doel om de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening te beschermen en te voorkomen dat energieleveranciers overwinsten boeken. De problemen met collectieve warmtevoorziening worden vaak aan de Warmtewet toegeschreven. Het lijkt er echter op dat door de afgedwongen transparantie en objectiviteit van de Warmtewet de discussies meer op de voorgrond zijn getreden. Uit de analyse van de onderzoeksresultaten blijkt dat collectieve

warmtevoorziening met een imago probleem kampt en dat er erg veel onderling wantrouwen is. Het wantrouwen is door bijna alle stakeholders geadresseerd. Uit het empirisch onderzoek wordt het beeld bevestigd dat gebrek aan vertrouwen veel impact heeft op zowel de efficiency van de transactie als het welzijn van de consument.

Op basis van het bovenstaande wordt de onderzoekshypothese over vertrouwen verworpen. Er is geen vertrouwen in collectieve warmtevoorziening.

Opgelegde regels

De Warmtewet voor collectieve warmtevoorziening is één van de zwaarste reguleringen in West-Europa. De Warmtewet heeft ontegenzeggelijk voor verbeteringen gezorgd. Zo zijn in 2015 de gebruikstarieven door de Warmtewet naar beneden aangepast. De Warmtewet blijkt in de huidige vorm echter nog niet optimaal te werken. Kwaliteit van collectieve warmtevoorziening is in de Warmtewet niet goed geregeld, daarnaast zijn niet alle onderdelen gereguleerd terwijl dit uit de empirie wel noodzakelijk blijkt.

De onderzoekshypothese over opgelegde regels wordt verworpen. Er is geen goede uitwerking van de Warmtewet.

Prijsvorming

Warmteconsumenten zijn van mening dat warmte duurder is dan gas. De meeste klachten van warmteconsumenten gaan dan ook over de hoogte van de warmtetarieven. Er is bij de warmteconsumenten geen vertrouwen dat de warmtetarieven op een correcte wijze tot stand komen. In het eerste hoofdstuk is aangegeven dat het welvaartsprincipe het centrale uitgangspunt is en dat dit geoperationaliseerd is als zijnde de prijs van het product collectieve warmtevoorziening. Deze variabele geldt als relatief harde variabele waarmee het bijdraagt aan een valide en betrouwbare analyse. De relevantie van deze variabele wordt ook bevestigd uit de empirische data vanuit de warmteconsumenten. Vice versa geldt dit feitelijk ook voor energieleveranciers; hun investeringsvraagstuk wordt in belangrijke mate bepaald door deze opbrengsten.

Ook de onderzoekshypothese over prijsvorming wordt verworpen. De tarieven voor collectieve warmtevoorziening zijn niet redelijk en billijk.

5.5.2 Beantwoording centrale vraag

In de praktijk blijkt dat er met name op de variabelen 'vertrouwen' en 'prijsvorming' suboptimaal wordt gescoord. Op basis van het hier voorgaande kan geconcludeerd worden dat de ervaringen met de collectieve warmtevoorziening niet voldoen aan het verwachtingenideaal uit de theorie.

Uit het onderzoek blijkt dat de warmteconsument in Nederland met een collectieve warmtevoorziening niet voldoende door de Warmtewet wordt beschermd.

5.5.3 Invloed op waardeontwikkeling vastgoed

Dit onderzoek kan geen onderbouwde uitspraken doen of de geconstateerde mate van consumentenbescherming invloed heeft op de waardeontwikkeling van het vastgoed. Wel is in de enquête van VEH naar voren gekomen dat 17% van de respondenten van mening is dat de woning door collectieve warmtevoorziening minder waard is geworden. 34% daarentegen is van mening dat de woning door collectieve warmtevoorziening juist in waarde is gestegen. Niet bekend is wat de werkelijke waardeontwikkeling is van een woning met collectieve warmtevoorziening ten opzichte van een woning met gasgestookte cv-ketel. Feit is wel dat de kritische warmteconsumenten door de moderne communicatiemiddelen en media-aandacht steeds meer invloed krijgen. Verschillende vertegenwoordigers van warmteconsumenten hebben aangegeven dat zij bij herhaling door potentiële huizenkopers benaderd worden met de vraag of het wel verstandig is om een woning met collectieve warmtevoorziening te kopen gezien de problemen die over collectieve warmtevoorziening in de media bekend zijn. De meeste 'kritische warmteconsumenten' gaan er van uit dat collectieve warmtevoorziening een negatief effect heeft op de waarde van de woning. Daarmee ontstaat een maatschappelijke patstelling: de maatschappij is gebaat bij een beperking van de CO₂ uitstoot aan de ene kant, maar leidt voor een grote groep warmteconsumenten tot welvaartsverlies vanwege de te beperkte regulering. Een optimaal kader voor nadere ingrepen vanuit de overheid is nodig om deze paradox om te zetten in maatschappelijke baten in de breedste zin des woords.

5.6 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de onderzoeksresultaten geïnterpreteerd. De analyse leert dat er geen sprake is van een optimale bescherming van de warmteconsument van collectieve warmtevoorziening middels de Warmtewet. Met name in de gap analyse wordt duidelijk dat collectieve warmtevoorziening een imago probleem heeft, dat er veel onderling wantrouwen is en dat collectieve warmtevoorziening door de warmteconsument als duur wordt betiteld.

Hoofdstuk 6 Conclusie

6.1 Inleiding

Bij collectieve warmtevoorziening is er geen sprake van een efficiënte markt. De energieleverancier heeft een monopolistische positie. De warmteconsument is van de energieleverancier afhankelijk, heeft geen vrije keuze en kan niet overstappen naar een andere leverancier. De overheid dient dan dus regulerend op te treden om markten optimaal te laten functioneren. Aan de hand van de nieuwe institutionele economische theorie is een verwachtingenideaal geformuleerd waaraan consumentenbescherming in dit geval van marktfalen dient te voldoen. Dit verwachtingenideaal is gebaseerd op de ordeningsmechanismen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming.

In een praktijkonderzoek is de effectiviteit van de Warmtewet geanalyseerd. Dit is gedaan voor de drie belangrijkste groepen stakeholders, te weten: de consumenten, overheid / toezichthouder en aanbieders. De ervaringen zijn gerubriceerd aan de hand van de hierboven genoemde ordeningsmechanismen.

Op basis van een analyse van het empirisch materiaal in een vergelijking van de praktijksituatie met de theoretisch optimale situatie wordt de centrale vraag beantwoord of de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening voldoende wordt beschermd. Vanuit het belang van validiteit en betrouwbaarheid van de uitslagen is de analyse getoetst door een onafhankelijke energiedeskundige.

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de hoofdvraag. In paragraaf 2 wordt daarvoor eerst stilgestaan bij de kern van het onderzoek. In paragraaf 3 wordt een reflectie gegeven op het onderzoek. Paragraaf 4 draagt vervolgens verschillende oplossingsrichtingen aan. In paragraaf 5 komen suggesties voor vervolgonderzoek aan de orde.

6.2 De consument met collectieve warmtevoorziening niet voldoende beschermd

Met het onderzoek is de centrale vraag beantwoord of de warmteconsument met een collectieve warmtevoorziening voldoende is beschermd. De uitkomst van het onderzoek is dat de warmteconsumenten met een collectieve warmtevoorziening niet afdoende beschermd blijken te zijn waardoor welvaarts- en welzijnsverlies optreedt.

De Warmtewet voldoet niet aan het verwachtingenideaal uit de theorie. Met name op de kernvariabelen 'vertrouwen' en 'prijsvorming' scoort de Warmtewet relatief suboptimaal.

Dit onderzoek kan geen onderbouwde uitspraken doen of de geconstateerde mate van consumentenbescherming invloed heeft op de waardeontwikkeling van het vastgoed. Wel kan worden aangetoond dat een warmteconsument a) meer kosten heeft dan een consument in een vergelijkbare situatie met een gasgestookte woning en b) zich in een woning met collectieve warmtevoorziening minder prettig kan voelen, omdat het niet mogelijk is om van energieleverancier te wisselen. Het gevoel van onmacht wordt – uiteraard – overigens sterker naarmate er sprake is van minder vertrouwen, minder transparantie en er minder mogelijkheden zijn om de situatie aan te passen.

6.2.1 Een paradox

Feitelijk gezien is er middels de Warmtewet het zwaarste formele institutionele instrument ingezet, een wet die is vastgelegd en wordt afgedwongen door de overheid om te interveniëren op deze markt. Paradoxaal genoeg blijkt juist dit relatief zware instrument tot suboptimale uitkomsten te leiden. Op grond van deze constatering lijken 'lichtere' institutionele oplossingen zoals onderling overleg, of het vragen van verantwoordelijkheid of zelfregulering van de energiesector daarmee bij voorbaat gedoemd te mislukken. Het vertrouwen tussen actoren is in de huidige situatie per definitie geschaad en partijen zijn in gebreke gebleven. Aangezien het herstellen van vertrouwen een zaak is van de lange adem, is meer optimaal afdwingen dan de eerste noodzakelijke stap. Daarmee luidt het advies dus om tot een verdere aanscherping van de Warmtewet over te gaan. Voor de langere termijn zou dan gekeken kunnen worden of lichtere maatregelen eventueel weer mogelijk kunnen worden, maar dat is op grond van de theorie niet binnen afzienbare termijn te verwachten.

De vraag is dan op welke wijze de Warmtewet opnieuw vormgegeven zal moeten worden om wél het gewenste resultaat te bereiken. Hieronder wordt daartoe een aantal oplossingsrichtingen aangereikt op basis van de theorie en empirie.

6.3 Aanbevelingen

Uit het onderzoek is een aantal oplossingsrichtingen naar voren gekomen. Deze hebben niet alleen het doel om de warmteconsument beter te beschermen, maar ook om collectieve warmtevoorziening toekomstbestendiger te maken. Hoewel dit laatste buiten de reikwijdte van deze scriptie valt, wordt hier toch bij stil gestaan. Uit het onderzoek is immers naar voren gekomen dat het beschermen van de warmteconsument ook samenhangt met het verbeteren van de positie van collectieve warmtevoorziening in Nederland. Eerst wordt ingegaan op aanbevelingen om de bescherming van de warmteconsument te verbeteren. Daarna komt aan bod hoe collectieve warmtevoorziening toekomstbestendiger gemaakt kan worden.

6.3.1 Het verbeteren van de bescherming van de warmteconsument

Meer concurrentie

Het is wenselijk dat er meer concurrentie op de warmtenetten komt (Ministerie van Economische Zaken, 2015b). Daarbij kan gedacht worden aan verschillende tarieven, open netten of green deals (Huizing, 2015). Open netten kunnen gerealiseerd worden door meerdere energiebronnen op het warmtenet aan te sluiten. In een dergelijk model beheert een onafhankelijke netbeheerder de warmtenetten op dezelfde manier zoals dat nu ook op de gas- en elektriciteitsmarkt gebeurt (Rijksoverheid, 2015, p.21; Rijksoverheid, 2015e). Er kan bijvoorbeeld ook met een maximale contractduur gewerkt worden.

Vrije keuze

De warmteconsument moet de mogelijkheid hebben om uit verschillende energieleveranciers te kunnen kiezen (Ministerie van Economische Zaken, 2015b). Indien de energieleverancier echt duurzaam is en warmte levert tegen tarieven die onder de NMDA-tarieven liggen is vrije keuze niet meer noodzakelijk.

De consument dient in een zo vroeg mogelijk stadium bij het democratische besluitvormingsproces over energievoorziening betrokken te worden. De consument wil niet hebben dat de keuzes al door andere partijen gemaakt zijn. Nu zijn het nog de projectontwikkelaar en de gemeente die keuzes voor de warmteconsument maken en bepalen of de warmteconsument wel of geen collectieve warmtevoorziening krijgt (Kaljee, 2015). Zeker in tijden waarbij de consument een grotere rol zal gaan spelen bij vastgoed-ontwikkelingen is dit zowel relatief makkelijk uitvoerbaar, maar mede ook extra relevant waar het gaat om het creëren van vastgoed dat aansluit bij de wensen van consumenten. De betrokken partijen dienen dan wel voldoende ruimte te krijgen om tot specifieke lokale oplossingen te kunnen komen.

Vertrouwen herstellen

Om ervoor zorg te dragen dat de warmteconsument wel collectieve warmtevoorziening wil, dient het vertrouwen hersteld te worden (Huizing, 2015). Uit dit onderzoek blijkt dat er onder de warmteconsument veel wantrouwen is. Het vertrouwen bij de warmteconsumenten kan hersteld worden door redelijke en billijke tarieven in rekening te brengen. Zolang het in ogen van de warmteconsumenten te hoog NMDA-tarief niet wordt aangepast of er geen compensatie komt voor de gebrekkige isolatie van de warmtewoningen, zal het vertrouwen bij de warmteconsument niet hersteld worden. De nieuwe institutionele economische theorie leert dat vertrouwen 'smeermiddel' is in transacties – er zijn minder kosten nodig om een transactie tot stand te brengen. Herstel van vertrouwen zal naast tijd inzet vragen van de energieleveranciers in het bijzonder. Goede communicatie en voldoende transparantie zijn van belang. Overleg en correcte en transparante voorziening van informatie zijn voorbeelden van uitvoeringsmiddelen om dit vertrouwen te laten groeien en transactiekosten in de toekomst te beperken. In het verlengde hiervan zal ook het volgende punt hierop nader ingaan.

Voldoende transparantie

Het moet voor de warmteconsument volledig duidelijk zijn waarvoor wordt betaald (Rijksoverheid, 2010a, p.58). Zo dienen in het tarievenoverzicht alle onderdelen, zowel gereguleerd als niet gereguleerd, conform het NMDA-beginsel worden toegepast (Huygen, 2011a, p. 53). Ook dient inzicht gegeven te worden in zaken zoals aansluitkosten of rentabiliteitsbijdrages. De gemiddelde warmteconsument is van dit soort zaken niet of niet goed op de hoogte. Het enige wat voor de warmteconsument telt is dat het NMDA-tarief klopt. Hoe de kosten over overheid, energieleverancier of gebruiker worden verdeeld doet voor de warmteconsument dan niet ter zake.

De warmteconsument dient inzicht te hebben in de eigendomsverhoudingen van de warmte-installaties en de huurkosten die bij eventuele huur van installatieonderdelen betaald moeten worden (Huygen, 2011a, p. 53). Het beste is om de eigenaren de volledige warmte-installatie, dus ook de afleverset, in eigendom te laten hebben. Hiermee wordt de transparantie vergroot.

Er moet meer transparantie komen in de maatschappelijke kosten en baten (milieueffecten) van collectieve warmtevoorziening. Denk daarbij aan een standaardrapportage van de milieueffecten (CO₂-uitstoot) van ieder warmteproject (Huygen, 2011a, p. 31; Van Eck, 2013). Nu profiteert bijvoorbeeld de gehele gemeente van het halen van de milieudoelstelling en worden de extra kosten van het betalen van de CO₂-reductie alleen op slechts een beperkt aantal warmteconsumenten afgewenteld die op de collectieve warmtevoorziening zijn aangesloten (Huygen, 2011a, p. 5; Kaljee, 2015). Collectieve warmtevoorziening heeft vanuit energiebesparing en verduurzaming een groot potentieel. De Warmtewet dient een stimulans te bieden om dat mogelijk te maken. Nu is dat nog niet het geval (Van Eck, 2013).

Er dient meer transparantie te komen bij de totstandkoming van de parameters en de NMDA-tarieven. Het zou het vertrouwen helpen als zowel de energieleveranciers als vertegenwoordigers van warmteconsumenten inspraak in de tarieven krijgen om draagvlak te creëren. De kwaliteit van de parameters en NMDA-tarieven wordt overigens verbeterd naarmate er meer tijd en energie in wordt geïnvesteerd.

Woningen met collectieve warmtevoorziening zijn niet vergelijkbaar met woningen op een gasgestookte cv-ketel. Door de betere milieuprestaties van een woning met collectieve warmtevoorziening is de woning met collectieve warmtevoorziening over het algemeen minder geïsoleerd dan een woning met gasgestookte cv-ketel. Het energieverbruik van een woning met collectieve warmtevoorziening is daarom over het algemeen hoger. Hier dient men transparant over te zijn naar de toekomstige bewoner van een woning met collectieve warmtevoorziening (Van Eck, 2013). Dit onderwerp is bij bewoners vaak totaal niet bekend. Vanwege de NMDA belofte moet het tarief hiervoor gecorrigeerd worden. Om een integrale afweging te kunnen maken dienen alle verschillen, dus ook de bouwkundige en andere energiebesparende maatregelen,

meegenomen te worden. De echte kosten en prestaties dienen leidend te zijn. Het gaat uiteindelijk om de totale investering en exploitatiekosten van de totale woning met bijbehorende milieuprestaties. Deze milieuprestaties dienen financieel gewaardeerd te worden (zie bijlage 9).

Goede communicatie

Warmteconsumenten kampen met een informatiegebrek over collectieve warmtevoorziening en weten niet goed hoe de warmte-installatie gebruikt moet worden (Rijksoverheid, 2009). Goede communicatie – in navolging van een hoge mate van transparantie – is van belang. Allereerst kunnen de voordelen van collectieve warmtevoorziening beter gepromoot worden. Denk daarbij aan het tot uitdrukking brengen van de milieuvoordelen van collectieve warmtevoorziening of een welkomstbrochure hoe een woning met collectieve warmtevoorziening gebruikt moet worden (Kaljee, 2015). Verder dient er sprake te zijn van goede transparante communicatie tussen warmteconsument en warmteleverancier (Buildesk, 2011, p. 30). Een aanzienlijk deel van de problemen is vaak terug te voeren op een gebrekkige communicatie en gebrek aan kennis.

Flexibel en eenvoudig

De (tariefregulering) van de Warmtewet dient flexibel te zijn, zodat ook kan worden aangesloten bij nieuwe ontwikkelingen op energie gebied (Energie-Nederland, 2015c; zie bijlage 5). Flexibiliteit kan botsen met zekerheid – en daarmee met vertrouwen. Juist openheid en transparantie over welke flexibiliteit voordelen heeft voor de warmteconsument zal de beperking van zekerheid acceptabel maken. Daarnaast is het zo dat een bepaalde mate van zekerheid waar het gaat om de kosten van het netwerk ook voor energieleveranciers zal bijdragen aan ruimte om op andere vlakken meer flexibel te zijn. Hier kunnen meer optimale uitslagen voor alle stakeholders worden gerealiseerd.

Minimale kwaliteit

Voor warmtenetten is er op dit moment geen duidelijke kwaliteitsnorm. Dat is een lacune in de Warmtewet. In gebieden met lekkages aan het leidingenwerk, zoals woonwijk Ypenburg te Den Haag, leidt dat tot veel onbehagen. Het is van belang om (minimale) standaardvoorwaarden voor collectieve warmtevoorziening (Huygen, 2011, p. 31) op te stellen en deze te toetsen en af te dwingen. Toetsing van de kwaliteit leidt aan de ene kant tot kosten, maar de zekerheid van kwaliteit leidt aan de andere kant ook tot vertrouwen en zekerheid van optimale prijsbepaling voor de warmteconsument. Tegelijkertijd is een eerste stap voor het creëren van een maatstaf of standaardvoorwaarde al een belangrijke stap. De mogelijkheid om de kwaliteit naast een algemeen geaccepteerde maatstaf te leggen biedt voor consumenten al veel relevante informatie.

Prijsvorming

Een radicale vereenvoudiging van de totstandkoming van de kosten is noodzakelijk. In de praktijk komt dit erop neer dat de vaste kosten a) gelijk of lager moeten zijn aan de kosten die gelden voor een individuele gasaansluiting. De variabele kosten (gigajoules kosten) gebaseerd moeten worden op b) echte gebruikskosten, zonder rekening te houden met ingewikkelde niet te rechtvaardigen

parameters zoals rendementsverliezen, leidingverliezen en dergelijke (Huygen, 2011, p. 10). De tarieven van collectieve warmtevoorziening worden nu nog gekenmerkt door relatief hoge vaste kosten en relatief lage variabele kosten. Het is daarom c) beter dat de tariefstructuur een aanzienlijk aandeel variabele kosten kent, zodat de warmteconsument meer invloed op zijn rekening heeft, zonder dat de kosten hoger worden dan NMDA (Rijksoverheid, 2010a, p.58; zie bijlage 9).

De levering van koude is niet in de Warmtewet gereguleerd. De warmteconsument is hierdoor niet goed beschermd. Levering van koude dient ook onder de Warmtewet te vallen.

Het kostenvoordeel van duurzame energie dient geheel bij de warmteconsument komen te liggen. Zo kan een energiezuinig huis mogelijk duurder zijn in de aanschaf, maar tegelijkertijd een gegarandeerd lagere energierekening bieden. Hiermee wordt de verhouding tussen inkomsten en lasten positief beïnvloed, wat weer zou kunnen leiden tot het kunnen afsluiten van een hogere hypotheek (Rijksoverheid, 2009).

Helder is dat de gehanteerde gasprijzen voor de warmteconsument te hoog zijn. In de praktijk kunnen via collectieve inkoop of wisselen van energieleverancier kortingen worden bedongen, waardoor de gasprijs naar beneden kan. In de vaststelling van de gasprijs voor het NMDA-tarief dient met dit aspect rekening te worden gehouden (Van Eck, 2013).

Idealiter zou het gaan om een redelijk en billijk NMDA-tarief, naast door de warmteconsument vrijwillig te kiezen andere tarieven met korte opzegtermijnen.

6.3.2 Het verbeteren van de toekomstbestendigheid van collectieve warmtevoorziening Level playing field met andere energiebronnen

Collectieve warmtevoorziening moet eenzelfde level playing field verkrijgen met de andere warmtebronnen zoals aardgas en elektriciteit. Het ministerie bedoelt daarmee meer energieleveranciers op een warmtenet. Dit uitgangspunt van concurrentie is cruciaal om een toekomstbestendig marktmodel te creëren (Rijksoverheid, 2015a; Ministerie van Economische Zaken, 2015b). Ook de belangen van de verschillende stakeholders dienen in balans te zijn (Heine, 2015). Het draagvlak voor collectieve warmtevoorziening is in de huidige situatie te beperkt. Een beter draagvlak voor collectieve warmtevoorziening kan eventueel gecreëerd worden door fiscale stimulering of subsidies (Energie-Nederland, 2015c; zie bijlage 5, Energie-Nederland, 2015d).

Bij een level playing field moet daarnaast een eerlijke vergelijking tussen warmte en andere energiebronnen mogelijk zijn. Een woning met collectieve warmtevoorziening draagt op dit moment bij aan een lagere EPC norm en is daardoor over het algemeen minder goed geïsoleerd (Rijksoverheid, 2010a, p. 58; Beco, 2010). Daardoor lijkt het erop dat een woning met collectieve

warmtevoorziening relatief meer warmte gebruikt (Kaljee, 2015; Energie-Nederland, 2015c; zie bijlage 5). De isolatieschil van een woning met collectieve warmtevoorziening dient gelijk te zijn aan woningen met andere energiebronnen, of de tarieven dienen hiervoor te compenseren.

Socialisering

De infrastructurele kosten van collectieve warmtevoorziening zijn hoger dan van gas. Gas en elektriciteit zijn landelijk dekkend en gesocialiseerd. Met socialiseren wordt bedoeld dat de kosten over alle aangeslotenen worden gedeeld. Warmte heeft een lokaal karakter en is niet – landelijk – gesocialiseerd (Ministerie van Economische Zaken, 2015b). De energiesector pleit daarom voor een (budgetneutrale) bijdrage van de overheid aan de financiering van de warmtenetten (Energie-Nederland, 2015d). Daarnaast kan gedacht worden aan een maatschappelijke bijdrage voor initiële investeringskosten, een soort infrastructuursubsidie (Kaljee, 2015). Juist de mate van initiële duurzaamheid en eis van potentieel voor verdere verduurzaming zou hierbij een rol kunnen spelen.

In het verlengde hiervan pleit de energiesector er ook voor om alle maatschappelijke kosten en baten mee te nemen in de vergelijking tussen verschillende energiebronnen (Energie-Nederland, 2015d). Nu zijn bijvoorbeeld de milieuvordelen van collectieve warmtevoorziening nog onderbelicht. Er kan eventueel een CO₂-belasting ingevoerd worden, zodat de kosten van stadsverwarming meer in lijn met andere energiebronnen worden gebracht (Builddesk 2011, p. 35). Een goede dialoog tussen betrokken partijen, over milieueffecten enerzijds en de kosten en opbrengsten anderzijds is hierbij van belang. Dit vereist van de betrokken partijen behalve vertrouwen ook de nodige transparantie (Algemene Rekenkamer, 2007).

Door het NMDA-beginsel zijn de opbrengsten van collectieve warmtevoorziening voor de energieleveranciers begrensd, terwijl de kosten van de warmtenetten onderling flink kunnen verschillen. Bij tariefdifferentiatie tussen de verschillende warmtenetten kunnen de energieleveranciers beter met deze afzonderlijke kosten van de verschillende warmtenetten rekening houden (Kaljee, 2015). Van tariefdifferentie is door het NMDA-beginsel op dit moment nog geen sprake.

6.4 Reflectie

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op de methodologische keuzen. Om de effectiviteit van de Warmtewet te evalueren, in het bijzonder waar het gaat om de bescherming van de warmteconsument, is aansluiting gezocht bij de economische theorie. Volgens de nieuwe institutionele economie zijn er ordeningsmechanismen nodig om de markten beter te laten verlopen. Om op basis van de nieuwe institutionele economie te kunnen werken zijn de onderzoeksresultaten in variabelen teruggebracht en vervolgens aan hand van de

ordeningsmechanismen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming geordend. Het terugbrengen van de onderzoeksresultaten in variabelen en vervolgens ordenen aan de hand van de ordeningsmechanismen bleek geen eenvoudige taak. De auteur heeft daarin soms subjectieve keuzes moeten maken om de variabelen zo goed mogelijk op de nieuwe institutionele economie aan te laten sluiten. Het is mogelijk dat een andere onderzoeker op basis van dezelfde onderzoeksresultaten tot een iets andere indeling komt.

Er zijn verschillende onderzoekstechnieken gebruikt en er zijn veel data geanalyseerd, denk daarbij alleen al aan de 10.200 specifieke meldingen van het meldpunt van VEH. De verkregen onderzoeksresultaten zijn dan ook relevant te noemen. Vanuit methodologisch perspectief is er echter sprake van een veelvoud aan bronnen en wijzen van verkrijgen van data, dat vormt aanleiding voor een reflectie op de waarde van de verschillende onderdelen. Hier heeft een breed beeld mede geprevaleerd boven een meer diepgaande specifieke bron waarmee veel selectiever doch diepgaandere informatie vergaard zou kunnen worden.

De uitkomst van het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het blijkt dat de warmteconsument met collectieve warmtevoorziening welvaartsverlies leidt en zich niet in voldoende mate beschermd voelt. Met name het vertrouwen in collectieve warmtevoorziening is laag. Minister Kamp van het Ministerie van Economische Zaken wil juist gezien de gasafhankelijkheid en milieudoelstellingen meer nadruk gaan leggen op collectieve warmtevoorziening. Collectieve warmtevoorziening is een prima en duurzame energiebron, maar er moet nog het een en ander gebeuren om de consument meer aan de collectieve warmtevoorziening te krijgen. Dat hebben de onderzoeksresultaten wel laten zien. Voor het eerst is op een wetenschappelijke wijze aangetoond dat slechts een klein deel van de warmteconsumenten collectieve warmtevoorziening aan familie en vrienden kan aanbevelen. Daarnaast zou een aanzienlijk deel van de warmteconsumenten de collectieve warmtevoorziening zelfs opzeggen als daar de mogelijkheid toe zou bestaan. Laat dit onderzoek een bijdrage leveren aan de aanzwellende discussie over de manier waarop de warmteconsument goed beschermd kan worden en over de wijze waarop collectieve warmtevoorziening meer elan kan krijgen.

In dit onderzoek is steeds gesproken over collectieve warmtevoorziening. Het is goed om te weten dat er grote technische, economische, verduurzamings- en risicoverschillen zijn tussen collectieve warmtelevering middels

- 'restwarmte' van kolencentrales, gascentrales, afvalverbranders, gasmotoren, biomassa, industrie, data center enzovoort;
- geothermie;
- warmtepompen elektrisch, gas, lucht/water, bodem/oppervlakte water.

Daarnaast maakt het een groot verschil of er sprake is van bestaande situaties met nauwelijks keuzevrijheid of met investeringsbeslissingen voor nieuwbouw (zie bijlage 9).

6.5 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Uit onderzoek komt naar voren dat een aanzienlijk deel van de warmteconsumenten bereid is meer te betalen voor collectieve warmtevoorziening als dat goed is voor het milieu. Het is aan te bevelen hier vervolgonderzoek naar te doen om in kaart te kunnen brengen wanneer de warmteconsument bereid is meer te betalen en te achterhalen hoeveel de warmteconsument voor een milieuvriendelijke energieoplossing over heeft.

Een aanzienlijk deel van de warmteconsumenten zou de collectieve warmtevoorziening willen opzeggen indien dat mogelijk was. Daarnaast kan slechts een beperkt deel van de warmteconsumenten collectieve warmtevoorziening aan zijn vrienden of familie aanbevelen. Het is interessant om de impact hiervan op de woningwaarde en het koopgedrag van de consument te onderzoeken.

Een groeiende groep kritische warmteconsumenten krijgt door moderne communicatiemiddelen steeds meer aandacht op lokaal en nationaal niveau en de gelegenheid de problemen aan de minder goed geïnformeerde warmteconsument uit te leggen. Het is onbekend in hoeverre een potentiële koper van een woning met collectieve warmtevoorziening hierdoor beïnvloed wordt. Gemaakte transactiekosten, beperkingen in waarde – al is het alleen maar in de perceptie – van consumenten kan grote maatschappelijke gevolgen hebben. Aanvullend onderzoek lijkt nuttig.

Bibliografie

Literatuur

- Aardenne, P. van, e.a. (2014). *Gevolgen van nieuwe regelgeving voor WKO en contractuele relaties van ontwerper tot energieafnemer*. Seminar WKO. Loyens Loeff. 24 maart 2014.
- Aedes (2014). (<http://www.aedes.nl/binaries/downloads/warmtewet/handreiking-warmtewet-versie-2-0.pdf>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Aedes (2015). (<http://www.aedes.nl/content/artikelen/bouwen-en-energie/energie-en-duurzaamheid/gedateerd/-warmtevisie-nog-niet-concreet-genoeg-.xml>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Akerboom, S., F. van der Linden, S. Pront-van Bommel (2014). *Notie bij de workshop warmtenetten: Een analyse van de Warmtewet*. 16 september 2014.
- Algemene rekenkamer (2005). (<http://www.rekenkamer.nl/dsresource?objectid=9703&type=org.>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Algemene rekenkamer (2007). (http://www.rekenkamer.nl/Publicaties/Onderzoeksrapporten/Introducties/2007/04/Tariefstelling_stadsverwarming). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2011). (<https://www.acm.nl/download/documenten/Nma/Effecten%20van%20Prijsregulering%20voor%20Kleinverbruikers%20Warmte.pdf>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2013). (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/12336/Presentatie-informatiebijeenkomst-Warmtewet/>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2014). *Informatiebijeenkomst Warmtewet*. New Babylon, 26 november 2013.
- Autoriteit Consument en Markt (2015). (<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/energie/warmte/inleiding/>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2015b). (<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/energie/>). Geraadpleegd per 20 juni 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2015c). (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14371/Verslag-tweede-bijeenkomst-klankbordgroep-Rendementsmonitor/>). Geraadpleegd per 20 juni 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2015d). (<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/energie/warmte/hoeziet-de-warmtemarkt-eruit>). Geraadpleegd per 20 juni 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2015e). (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/12481/Besluit-maximumprijs-levering-warmte-2014/>). Geraadpleegd per 22 juni 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2015f). (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14219/Nederland-hoort-bij-koplopers-energieoverstappers-in-Europa/>). Geraadpleegd per 22 juni 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2015g). (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14118/Verslag-eerste-bijeenkomst-klankbordgroep-Rendementsmonitor/>). Geraadpleegd per 26 juni 2015.
- Autoriteit Consument en Markt (2015h). (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14219/Nederland-hoort-bij-koplopers-energieoverstappers-in-Europa/>). Geraadpleegd per 15 juli 2015.

- Beco (2010). (<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xyQulc8BMRAJ:www.beco.nl/downloadablefiles/whitepapers/Effect%2520van%2520warmtelevering%2520op%2520de%2520EPC%2520v11.pdf+%&cd=1&hl=nl&ct=clnk&gl=nl>). Geraadpleegd per 30 augustus 2015.
- Baarda, B. e.a. (2012). *Basisboek methoden en technieken. Kwantitatief praktijk gericht onderzoek op wetenschappelijke basis*. Groningen: Noordhoff uitgevers (vijfde druk).
- Baarsma B., e.a. (2006). *Dynamische marktwerking. Over de complexiteit van mededinging in vijf sectoren*. Den Haag: SDU Uitgevers.
- Baarsma B., e.a. (2010). *Beleidsconomie. Een rationele onderbouwing van overheidsingrijpen*. Amsterdam: Pallas Publications Amsterdam University Press.
- Berghuis, E. (2012). *Algemene economie en bedrijfsmanagement*. Amsterdam: Pearson (eerste druk).
- Boom van, W.H. (2010). *Handhaving consumentenbescherming. Een toelichting op de Wet handhaving consumentenbescherming*. Rotterdam.
- Buist, Gerrit M., Pront-van Bommel, S. (2010). *Toezicht energiesector toekomst proof?* Centrum voor energievraagstukken, 2 september 2010.
- Buildesk(2011). (<https://www.rvo.nl/sites/default/files/bijlagen/Verkenning%20bestaande%20bouw%20aansluiten%20op%20stadsverwarming.pdf>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Coase, R.H. (1937). The nature of the firm. *Economica*. 4: 386-405.
- CBS (2015). ([http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71486NED&D1=0-2,23-26&D2=0&D3=0,5-16&D4=\(I-1\)-I&HD=090402-0910&HDR=T,G3&STB=G1,G2](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71486NED&D1=0-2,23-26&D2=0&D3=0,5-16&D4=(I-1)-I&HD=090402-0910&HDR=T,G3&STB=G1,G2)). Geraadpleegd per 21 juni 2015.
- CE Delft (2009). (http://www.ce.nl/publicatie/cost_drivers_warmtelevering_in_nederland/975). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- CE Delft (2009b). (http://www.ce.nl/publicatie/wat_voor_welke_warmte/1016). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- CE Delft (2014). (http://www.ce.nl/publicatie/kansen_voor_warmte/1475). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Consuwijzer (2014). (<https://www.consuwijzer.nl/nieuws/acm-neemt-invulling-Warmtewet-onder-de-loep?cookie=ja.1392118704242-111681370>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Consuwijzer (2015). (<https://www.consuwijzer.nl/energie/warmte>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- De Moor-van Vugt, A. (2011). *Handhaving en toezicht in een Europese context*. Amsterdam.
- Don. H. (2014). De economie van het toezicht. *Economisch Statistische Berichten*. Jaargang 98, 27 september 2013.
- Ebers, H.A. (2005). *Economische bedrijfsomgeving*. Amsterdam: Person Prentice Hall (tweede editie).
- Eck, T. van (2013). (http://www.Warmtewetforum.nl/files/9813/9837/5650/Teus_van_Eck_over_de_Warmtewet.pdf). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Eck, T. van (2015). (<http://energeia.nl/columns/column/438837-1502/goedbedoelde-regulering-geeft-niet-altijd-de-juiste-prikkels>). Geraadpleegd, per 14 april 2015.

- Eck, T. van (2015d). (<http://www.teusvaneck.nl/index.php?page=loopbaan>). Geraadpleegd per 24 juni 2015.
- Eerste Kamer (2008). (https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/29048_initiatiefvoorstel_ten). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Ee, M. van, e.a. (2014). *Warmte, wet, regelgeving en toelichting*. Eneas 2013.
- EIB (2011). (<http://www.eib.nl/publicaties/arbeidsmarkt/actuele-situatie-in-de-bouw>). Geraadpleegd per 25 april 2015.
- Eneco (2015). (<http://nieuws.eneco.nl/eneco-wil-in-gesprek-met-politiek-over-dreigende-splitsing/>). Geraadpleegd per 12 juli 2015.
- Energiea (2015). (<http://energiea.nl/nieuws/763842-1505/kamp-in-overleg-met-acm-over-knelpunten-warmtewet>). Geraadpleegd per 20 juni 2015.
- Energiea (2015b). (<http://energiea.nl/nieuws/171519-1507/rechter-veegt-bezwaren-almere-over-warmtelevering-van-tafel>). Geraadpleegd per 7 juli 2015.
- Energie-Nederland (2013). (<http://www.energie-nederland.nl/tariefadvies-voor-levering/>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Energie-Nederland (2015c). Inbreng Rondetafelgesprek Warmtewet met Tweede Kamer, 4 februari 2015.
- Energie-Nederland (2015d). (<http://www.energie-nederland.nl/wp-content/uploads/2015/04/Reactie-op-Warmtevisie.pdf>). Geraadpleegd per 21 juni 2015.
- Ennatuurlijk (2015). (<http://www.ennatuurlijk.nl/particulier/vragen-antwoorden/warmte-afleverset/>). Geraadpleegd per 21 juni 2015.
- Ennatuurlijk (2015b). (<http://www.ennatuurlijk.nl/warmteafleverset/>). Geraadpleegd per 12 juli 2015.
- Eijgelshoven, P.J., e.a. (1993). *Markten en overheid*. Groningen: Noordhof uitgevers (vijfde druk).
- Eysbach, P. (2014). De Warmtewet een knellende juridische fictie voor de praktijk? *Grondzaken in de praktijk*. Jaargang 9 juni 2014.
- Gerritsen, S. (2009). *Schrijfgids voor economen*. Bussum: Uitgeverij Coutinho (derde herziene druk).
- Geschillen commissie energie (2015). (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2727/energie>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Griendt, B. van de, e.a. (2010). "Baat het niet, dan gaat het niet!" *Real Estate Quarterly*. Jaargang 9, nummer 4, December 2010.
- Groenewegen, J. (2004). Inzichten uit de institutionele economie. *Management accounting*.
- Hazeu, C.A. (2014). *Institutionele economie. Een optiek op organisatie- en sturingsvraagstukken*. Bussum: Coutinho (tweede herziene druk).
- Heeren, M. van, T.H.G. Paffen (2012). WKO-installaties in de praktijk. Reden tot koudwatervrees? *Tijdschrift voor huurrecht bedrijfsruimte*. Jaargang 9 mei/juni 2012.
- Hondius, E.H. (2013). *Monografieën consumentenrecht*. Deventer: Kluwer (tweede druk).

- Hulleman, W., A. Marijs (2009). *Economie en bedrijfsvoering*. Houten: Noordhoff uitgevers (eerste druk).
- Huisman, R. e.a. (2014). Canon deel 10: Energie-economie. *Economisch Statistische Berichten*. Jaargang 99, 25 april 2014.
- Huygen, A., S.A.C.M. Lavrijssen (2011a). Centrum voor energievraagstukken en TNO. *De bescherming van de consument op grond van de Warmtewet. Een onderzoek naar de juridische en economische gevolgen van de gewijzigde Warmtewet voor de positie van de consument*.
- Huygen, Annelies (2011b). *De consument en de onvrije energiemarkt*. Amsterdam.
- Kemp, R., J. van Sinderen (2014). De noodzaak en wijze van effectmeting binnen ACM. *Economisch Statistische Berichten*. Jaargang 99, 18 april 2014.
- Künneke, R.W., e.a. (1996). *Marktwerking in de energiesector. Een onderzoek naar de mogelijkheden tot introductie van marktwerking in de Nederlandse energiesector*. Universiteit Twente.
- Lavrijssen, S.A.C.M. (2012). *De verschillende gezichten van de energieconsument: naar een gedragseconomische benadering van de regulering van de energiesector*. Rede uitgesproken ter aanvaarding van de leerstoel Consument en energie aan de Universiteit van Amsterdam op 21 september 2012.
- Lavrijssen, S.A.C.M. (2013). (<http://www.energieactueel.nl/de-warmteconsument-kind-van-de-rekening>). Geraadpleegd per 12 april 2015.
- Lavrijssen, S.A.C.M., A. Huygen (2013a). *De warmteconsument in de kou: een juridische analyse en economische analyse van de positie van de warmteconsument*.
- Lavrijssen, S.A.C.M. (2015). (<http://www.uva.nl/over-de-uva/organisatie/medewerkers/content//a/s.a.c.m.lavrijssen/s.a.c.m.lavrijssen.html>). Geraadpleegd per 24 juni 2015.
- Loyens Loeff (2014). (http://www.loyensloeff.com/nl-NL/Documents/events/Presentatie_Gevolgen%20van%20nieuwe%20regelgeving%20voor%20WKO.pdf). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Marquard, A.R. en W.J. van der Post (2014). *Basismodule Syllabus 1: Inleiding marktanalyse*. Amsterdam School of Real Estate, Amsterdam: voorjaar 2014.
- Nuon (2015). (<https://www.nuon.nl/energie/stadsverwarming/?from=stadsverwarming&itemcategory=OVG>). Geraadpleegd per 12 juli 2015.
- Post, W.J. van der (2006). *Paradigms of economic theory*, Working paper Amsterdam School of Real Estate, ASRE: Amsterdam.
- Post, W.J. van der (2014). *Sheets t.b.v. het college van de heer drs. W.J. van der Post*. Amsterdam School of Real Estate, ASRE: Amsterdam.
- Pront-van Bommel, S. (2010a). *Het derde energiepakket*.
- Pront-van Bommel, S. (2010b). *De consument en de andere kant van de elektriciteitsmarkt: inleidingen op het openingscongres van het Centrum voor Energievraagstukken*. Universiteit van Amsterdam op 27 januari 2010.
- Pront-van Bommel, S. (2012b). *Een redelijke energieprijis. De mythe van marktwerking*. Rede uitgesproken Universiteit van Amsterdam 20 juni 2012.
- Rijksoverheid (2003). (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/dossier/29048/kst-29048-3?resultIndex=107&sorttype=1&sortorder=4>). Geraadpleegd per 14 april 2015.

- Rijksoverheid (2009). (<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2009/03/01/groen-licht-voor-bodemenergie-advies-taskforce-wko.html>). Geraadpleegd per 26 juni 2015.
- Rijksoverheid (2010). (<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/03/24/het-inkleuren-van-voorkeuren-de-woonconsument-bekent.html>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Rijksoverheid (2010a). (<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/12/20/analyse-impact-Warmtewet.html>). Geraadpleegd 14 april 2015.
- Rijksoverheid (2011). (<http://www.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/rapporten/2011/07/06/reguleringsopties-voor-warmteproducten/11100858-bijlage7.pdf>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Rijksoverheid (2012). (<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2012/04/02/kamerbrief-over-warmtewet/kamerbrief-over-warmtewet.pdf>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Rijksoverheid (2014a). (<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/07/07/kamerbrief-over-vragen-toepassing-Warmtewet-en-warmteregeling/kamerbrief-over-vragen-toepassing-Warmtewet-en-warmteregeling.pdf>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Rijksoverheid (2014c). (http://wetten.overheid.nl/BWBR0033729/geldigheidsdatum_02-03-2015). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Rijksoverheid (2014e). (<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2014/06/27/update-parameters-warmteregeling.html>). Geraadpleegd per 22 juni 2015.
- Rijksoverheid (2014f). (<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/03/25/beantwoording-kamervragen-over-de-toepassing-van-de-warmtewet.html>). Geraadpleegd per 22 juni 2015.
- Rijksoverheid (2015a). (<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2015/04/02/kamerbrief-warmtevisie/kamerbrief-warmtevisie.pdf>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Rijksoverheid (2015b). (<http://www.samenenergiebesparen.nl/files/warmtevisie%20en%20uitnodiging%20bijeenkomst%20evaluatie%20warmtewet.pdf>). Geraadpleegd per 20 juni 2015.
- Rijksoverheid (2015c). (http://wetten.overheid.nl/BWBR0033940/geldigheidsdatum_02-03-2015). Geraadpleegd per 21 juni 2015.
- Rijksoverheid (2015d). (http://wetten.overheid.nl/BWBR0033862/geldigheidsdatum_02-03-2015). Geraadpleegd per 21 juni 2015.
- Rijksoverheid (2015e). (<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2015/06/16/beantwoording-kamervragen-over-financiele-strop-rotterdams-warmtebedrijf.html>). Geraadpleegd per 26 juni 2015
- Rijkswaterstaat (2014). (<http://www.infomil.nl/onderwerpen/ruimte/handreiking/functies/fnc-eng/fnc-eng-beleid-w/>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Segeren, A e.a. (2005). *De markt doorgrond een institutionele analyse van grondmarkten in Nederland*. Ruimtelijk Planbureau. Den Haag: Nai Uitgevers.

- SEO Economic Research (2011). *An international comparison of the abuse-of dominance provision. Comparing the number of cases in the Netherlands with ten other Jurisdictions*. Amsterdam 19 oktober 2011.
- SEO Economic Research (2013). *Energiebeleid in onbalans*
- Smits, J. (2003). *De richtlijn consumentenkoop in perspectief*. Den Haag: Boom juridische uitgevers.
- Smith, A. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*
- Sociaal Economische Raad (2010). (<https://www.ser.nl/nl/publicaties/adviezen/2010-2019/2010/b28477.aspx>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Tacoma, O.G. (2014). (http://www.vastgoed-advocaten.nl/opdrachtgevers/beleggers/article-de_nieuwe_warmtewet_een_korte_beschouwing). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- TNO (2009). (<https://www.google.nl/#q=tno+ontwikkeling+gelijk+als+anders>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Velde, M. van der, e.a. (2014). *Toegepast onderzoek. Opzetten uitvoeren en rapporteren*. Hilversum: Concept uitgeefgroep (eerste druk, derde oplage).
- Vastgoed Belang (2014). (<http://www.samenergiebesparen.nl/files/leidraad%20warmtewet,%2020141220.pdf>). Geraadpleegd per 29 april 2015.
- Vastgoedjournaal. (2015). (<http://www.vastgoedjournaal.nl/news/18269/136/Warmtewet-2-0-opkomst-Wat-te-doen/>). Geraadpleegd per 27 juni 2015.
- Vereniging Eigen Huis (2014a). (<http://www.eigenhuis.nl/actueel/pers/2015/568083-objectieve-vergelijking-energiekosten-stadsverwarming-hard-nodig/>). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Vereniging Eigen Huis (2014b). (https://www.eigenhuis.nl/downloads/nieuws-pers/141112_Brief_Warmtewet_aan_Kamerleden.pdf). Geraadpleegd per 14 april 2015.
- Vereniging Eigen Huis (2014d). (<https://www.eigenhuis.nl/actueel/pers/2014/507042-veel-mis-met-stadverwarming/>). Geraadpleegd per 22 juni 2015.
- Vereniging Eigen Huis (2015a). (<https://www.eigenhuis.nl/actueel/nieuws/2015/592994-Kamp-houdt-te-weinig-rekening-met-consumentenbelangen/>). Geraadpleegd 15 april 2015.
- Vereniging Eigen Huis (2015b). (<https://www.eigenhuis.nl/energie/overheid-en-energie-besparen/warmtewet/meldpunt/>). Geraadpleegd per 20 juni 2015.
- Vereniging Eigen Huis (2015c). (<https://www.eigenhuispanel.nl/>). Geraadpleegd per 29 juli 2015.
- Versteijnen, J. (2004). *Een economie waar iedereen bij wint*.
- Werkman-Vaneveld, L. (2015). Het rendement van verduurzaming, MSRE scriptie Amsterdam School of Real Estate, ASRE: Amsterdam.
- Wesseling, J. e.a. (2014). Prikkels en kansen voor duurzame innovatie. *Economisch Statistische Berichten*. Jaargang 99, 10 januari 2014.
- Woonbond (2014). *De Warmtewet. Een handreiking voor huurders over stadsverwarming, blokverwarming en collectieve duurzame warmtelevering*.
- Woonbond (2015). (<http://meldpuntWarmtewet.nl/>). Geraadpleegd per 14 april 2015.

WRR (2012). (<http://www.wrr.nl/publicaties/publicatie/article/dertig-jaar-privatisering-verzelfstandiging-en-marktwerking-65/>). Geraadpleegd per 25 april 2015.

Yin, Robert K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods* (tweede editie).

Interviews

Barenbrug, T. en I. van Elk (2015). Interview gehouden met de heer T. Barenbrug en I. van Elk, Stichting Stadswarmte Den Haag Ypenburg-Nootdorp, op 13 april 2015 te Den Haag.

Eijk, S. van der, R. Trieling (2015). Interview gehouden met de heren S. van Eijk en R. Trieling, bewonerscollectief Meerhoven, op 10 april 2015 te Eindhoven.

Haast, J. en D. Jansen (2015). Interview gehouden met de heer J. Haast en D. Janssen, Reeshof Warmte, op 12 juni 2015 te Tilburg.

Heine, F. (2015). Interview gehouden met mevrouw F. Heine, Autoriteit Consument en Markt, op 5 juni 2015 te Den Haag.

Huizing, I. (2015). Interview gehouden met mevrouw I. Huizing, Ministerie van Economische Zaken, op 11 juni 2015 te Den Haag.

Kaljee, R. (2015). Interview gehouden met de heer R. Kaljee, Energie-Nederland, op 9 juni 2015 te Den Haag.

Knulst, M. (2015). Interview gehouden met de heer M. Knulst, Natuurlijk IJburg, op 1 april 2015 te Amsterdam.

Louwerse, R. (2015). Interview gehouden met de heer R. Louwerse, Actie Giga Joule, op 15 april 2015 te Houten.

Ministerie van Economische Zaken (2015b). Toelichting op warmtevisie op 20 april 2015 te Den Haag.

Rhijn, K. van (2015). Interview gehouden met de heer K. van Rhijn, Comité Woekerwarmte, op 16 april 2015 te Breda.

Weeren, E. van (2015). Interview gehouden met de heer E. van Weerden, Niet Meer Dan, op 3 april 2015 te Almere.

Willems, J. (2015). Interview gehouden met de heer J. Willems, Haagse Beemden, op 8 april 2015 te Breda.

Begrippenlijst

Aansluitbijdrage: Een eenmalig bedrag dat betaald moet worden op het moment dat een woning van een warmteconsument op het warmtenet van de energieleverancier wordt aangesloten. Dit bedrag is verwerkt in de aanschafprijs van de woning en dus voor de warmteconsument niet afzonderlijk zichtbaar.

Afleverzet: Een warmte afleverzet is een term die wordt gebruikt voor de installatie in de woning die zorg draagt voor een overdracht van de warmte uit het warmtenet op de warmte-installatie ten bate van ruimteverwarming en warm tapwater (Ennatuurlijk, 2015).

ACM: Toezichthouder. Autoriteit Consument en Markt. De ACM houdt per 1 januari 2014 toezicht op de leveranciers van stads- en blokverwarming (ACM, 2015b).

Colportage: Colportage is een verkooptechniek waarbij de verkoper aan de deur komt en ter plaatse iets aanbiedt (Pront-van Bommel, 2010b, p.34).

Energieconsument: In kader van dit onderzoek wordt met energieconsument de kleinverbruiker bedoeld. Van belang is om welke type consument het gaat. Voor de verschillende soorten consumenten gelden immers verschillende consumentenbeschermingsregels. Specifieke consumentenbeschermingsregelgeving is in eerste instantie bedoeld voor de huishoudelijke kleinverbruiker (Buist, 2010, p. 14).

Energieleverancier: Degene die zich bezighoudt met de levering van warmte (Van Heeren,2012).

EPC: Energie Prestatie Coëfficiënt. Een eenheid waarin de energieprestatienorm wordt uitgedrukt (Algemene Rekenkamer, 2007).

EPN: Energieprestatienorm. De Nederlandse bepalingmethode voor de energieprestatiecoëfficiënt (EPC) van een woonfunctie of woongebouw. De methode is bedoeld als instrument voor integrale beoordeling van energiezuinigheid (Algemene Rekenkamer, 2007).

GJ: gigajoules. Bij collectieve warmtevoorziening wordt warmte uitgedrukt in gigajoules, afgekort GJ's (Algemene Rekenkamer, 2007).

Heterogene producten: producten die van elkaar verschillen.

Homogene producten: producten die volledig identiek zijn.

Institutie: orderingsmechanisme.

Levering van warmte: Aflevering van warmte aan verbruikers (Van Aardenne, 2014).

Het systeem werkt als volgt: de warmtebron verwarmt water dat naar de woningen en bedrijven wordt gepompt. Daar geeft het water de warmte af voor de verwarming (en soms ook: koeling) van woningen en bedrijven voor de bereiding van warm tapwater. Daarna stroomt het stadswarmtewater terug naar de bron om opnieuw verwarmd te worden (Builddesk, 2011, p. 5).

Markt: Plaats waar vraag en aanbod samenkomen, waarbij het prijsmechanisme voor evenwicht zorgt.

Marktwaardemethode: Methode waarbij de warmteprijs wordt bepaald door de energieverbruikscijfers van een groep gasgestookte woningen en een groep woningen met collectieve warmtevoorziening.

NMDA: Niet Meer dan Anders. Het NMDA-beginsel koppelt de warmtetarieven voor de eindgebruikers aan de eindgebruikerstarieven voor de levering van gas (ACM, 2015).

Parameters: inputvariabelen om de NMDA prijs te kunnen berekenen.

Rendementsmonitor: Hulpmiddel van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) om de (financiële) rendementen in de warmteleveringsmarkt in beeld te brengen

Representativiteit: De mate waarin de steekproef van toepassing is op de totale populatie.

Transactie: ruil, een tweezijdige overdracht van eigendomsrechten.

Transactiekosten: kosten van het zoeken naar prijsinformatie, het onderhandelen en het vastleggen van de voorwaarden van de transactie in een contract. Verder omvat het ook de kosten van het voorbereiden, monitoren en naleven van contractuele afspraken.

Validiteit: Geldigheid van de onderzoeksresultaten.

Verbruiker: In kader van dit onderzoek wordt met verbruiker de warmteconsument bedoeld. Een verbruiker is volgens de Warmtewet een persoon die warmte afneemt van een warmtenet en een aansluiting heeft van maximaal 100 kilowatt. Alleen de kleinverbruiker geniet consumentenbescherming op basis van de Warmtewet (Akerboom, 2014, p.19). De grootverbruiker heeft geen consumentenbescherming nodig.

Volledig vrije mededinging: volmaakte vorm van marktwerking (Ebers, 2005, p.149). Dit betekent een markt met een groot aantal aanbieders, een groot aantal vragers, een homogeen product, volledige transparantie, vrije toe- en uittreding (Baarsma, 2006, p.8). De prijs komt slechts tot stand door vraag en aanbod. De kopers en verkopers kunnen geen invloed uitoefenen op de marktprijs (Eijgelshoven, 1993, p. 10; Hulleman, 2009 p. 134).

Warmte: Warm water of tapwater bestemd voor ruimteverwarming of ruimtekoeling, sanitaire doeleinden en huishoudelijk gebruik (Warmtewet artikel 1 sub d; Van Aardenne, 2014).

Warmteconsument: Energieconsument met een collectieve warmtevoorziening.

Warmtenet: Een Warmtenet is volgens de Warmtewet als het gaat om een geheel van tot elkaar behorende, met elkaar verbonden leidingen, bijbehorende installaties en overige hulpmiddelen dienstbaar aan het transport van warmte (Akerboom, 2014, p.12).

Warmtevisie: Manier waarop over de toekomst van energievoorziening in Nederland gedacht wordt.

WKK: Warmte Kracht Koppeling. Warmtenet dat onder de Warmtewet valt.

WKO: Warmte Kracht Opslag. Warmtenet dat onder de Warmtewet valt.

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Interview

Datum 1 april 2015

De heer Marinus Knulst

Bewonerscollectief IJburg

IJburg

“Er is een familie van actiegroepen.” “Natuurlijk IJburg wordt gedragen door een aantal actieve burgers die gelieerd zijn aan het groter geheel.” “Natuurlijk IJburg is (nog) geen stichting. Het doel is om IJburg groener, duurzamer en socialer te maken.”, zeg maar duurzamer in een bredere definitie “Geen democratische legitimatie, het gaat om de kracht van de argumentatie.” “Dit is een aanzwellende kracht in de maatschappij van allerlei welwillende burgers die aandacht vragen.”

“Er zijn hier 9.000 aansluitingen, grotendeels woningen, 100% stadsverwarming van Nuon Warmte uit de centrale in Diemen”

“Er is bijvoorbeeld de wekelijkse nieuwsbrief Hallo IJburg met meer dan 3000 lezers” “Een enquête kan je zo via ons regelen.” “Ik kan je helpen met het ontsluiten van die groepen.” “Via Hallo IJburg kunnen we IJburgers uitnodigen om een enquête in te vullen.”

Tarieven

“In theorie is er consumentenbescherming, in de praktijk wordt het monopolie beschermd”

“Er wordt teveel betaald.”

“Voor warmte wordt de hoofdprijs berekend.”

“De kosten zijn niet helder.”

“Niet Meer Dan Anders (NMDA) pakt uit als Veel Meer Dan Anders”

Vooraf bij mensen met een smalle beurs komt dat heel hard aan.”

“Door de huidige knip tussen vaste kosten en variabele kosten wordt niemand gestimuleerd om zuinig aan te doen.”

“Prijsverlaging moet in Den Haag (en in de Stopera) afgedwongen worden.”

“In de Houthavens liggen de aansluitkosten drie keer zo hoog als op IJburg, dat wordt goedgepraat met het verhaal dat mensen er ook koude bij krijgen.” “Aan de voorkant wordt dan ongeveer EUR 8000 extra in rekening gebracht per bewoner, je kan beter zeggen per gedupeerde” “Maar dan ben je er nog niet vanaf.” “Voor de koude (de koeling) moeten de mensen ook nog maandelijks bijbetalen.” “Je wordt geknipt en geschoren”.

“Stadsverwarming pakt extra slecht uit voor mensen in een sociale huurwoning.” “De corporatie heeft er baat bij.” “Die wordt ontslagen van de onderhoudslasten van een fictieve CV ketel.” “De rekening komt via de energienota bij de huurder terecht.” “Deze kosten worden niet gedekt door huurtoeslag.” “Waar de gemiddelde bewoner EUR 300 per jaar teveel betaald, is het gemiddelde voor de huurders nog hoger.” “Zouden de hoge kosten voor stadsverwarming een verklaring kunnen zijn voor het relatief grote aantal huisuitzettingen op IJburg?”

“Stadsverwarming wordt in de huurberekeningssystematiek maar heel beperkt en normatief meegenomen.” “Deze normen zijn bezijden de werkelijkheid.” “De onderkant van de markt, de mensen in de sociale huurwoning, die betalen echt de hoofdprijs.” “En dan wordt het wel heel ingewikkeld.” “Prijsdifferentiatie naar sociale huur is een interessant onderzoeksonderwerp.”

“De eigenaar-bewoner valt in de prijzen, maar de huurder-bewoner zit dubbelop in de trein.”

“De warmtewet zou je moeten beschermen.” “Dat gebeurt niet als je in zoomt op de parameters waar de tarieven mee gestaafd worden.” “Er zijn tal van parameters, zoals uitgespaarde kosten als je een traditionele CV installatie zou hebben.” “Bij het omrekenen van het ene model naar het andere model, worden aannames gedaan en parameters gehanteerd die wereldvreemd zijn.” Zo zit er een normbedrag voor een CV ketel in, voor die hoge prijs is er in Nederland domweg geen CV ketel te koop.” “Een normale CV ketel is drie keer zo goedkoop.” “En als je het hebt over onderhoud, vergelijk het met auto's, de auto's van nu hebben veel minder onderhoud nodig dan vroeger.” “Hetzelfde geldt voor CV ketels van nu, ze zijn efficiënter en gaan veel langer mee.” “Als je nog parameters uit een grijs verleden in de modellen stopt, dan is de uitkomst een onjuist getal.” “Dat getal doet geen recht

aan het principe NMDA." "Je ontkomt er niet aan om dat te traceren." "Wij willen gewoon een faire prijs, niet meer, maar ook niet minder"

"Alle onderleggers die voor de NMDA berekening gebruikt worden hebben een geurtje." "Die zijn allemaal naar een kant afgerond."

"Het is toch wel heel bijzonder, dat alle warmte-leveranciers de maximale NMDA tarieven in rekening brengen." "Voor zover ik de getallen heb gezien is dat zo." "Het kan zo zijn dat er een keer een klein percentage wordt afgeweken om een gemeenteraad een goed gevoel te geven, maar voor de rest zitten de energieleveranciers allemaal op de maximale tarieven." "Je zult ontdekken dat de energiebedrijven allemaal op de limiet zitten." "Als ik monopolist was, dan zou ik dat ook doen." "Het idee, dit is het maximum en daaronder doet de markt zijn werk, daar komt niets van terecht, de klant kan immers niet overstappen." "De bewoners kunnen geen vuist maken, dus er gebeurt niets."

"De theorie is dat de markt haar werkt doet." "Praktijk is dat het monopolie aan het langste eind trekt." "Het is een imperfecte markt, dat is evident." "En dan moet de overheid optreden."

"Als de uitkomst van de regulering is dat de consument minder moet betalen, dan gaat het verdienmodel van de energieleveranciers onderuit." "Heel begrijpelijk allemaal, maar wie betaalt nu het gelach?" "De burger die er gewoon intuït."

"Ik hoop dat jij in je onderzoek kan concluderen dat het wel zuivere koffie is, maar ik kan het nergens terugvinden."

"De tarieven zijn niet redelijk noch billijk."

"De verhouding tussen vaste en variabele lasten is ook niet redelijk of billijk." "Ik ken een situatie waar dat een op een is." "Vastrecht van mijn dochter is bijna even hoog als haar variabel tarief." "Het vastrecht is dan evenveel als de variabele kosten." "Dat stimuleert niet tot zuinig aan doen." "Dat is de dood in de pot voor isolatie en ander gedrag." "Dat is dan vechten tegen de bierkaai." "Er moet een betere verhouding komen." "Mensen die willen bezuinigen zullen dat dan gaan doen." "Als we zuinig omgaan met warmte doen we langer met het beetje aardgas wat er nog is." "De afschrijvingstermijn van de installaties kan je dan gewoon oprekken."

"Hoe kleiner het huis hoe zwaarder het vastrecht er in hakt." "Mensen met het kleinste huis en het laagste inkomen worden nu het meest gepakt."

"Als keuzevrijheid er niet is, communiceer daar goed over of compenseer dat in de grondprijs." "Stadverwarming leidt uiteindelijk tot een lagere residuele grondwaarde, doordat ontwikkelaars opgezadeld worden met veel hogere aansluitkosten." "De gemeente schiet daarmee in haar eigen voet." "De projectontwikkelaar rekent met EUR 12000 aansluitkosten en dat heeft z'n effect op de grondwaarde." "De te hoge kosten worden uiteindelijk door de gemeente Amsterdam zelf betaald." "De RVE Grond en Ontwikkeling (het vroegere grondbedrijf) krijgt minder grondopbrengst." "Zo simpel is het."

"Mensen met een hoog inkomen winden zich er niet over op." "Mensen met een laag inkomen hebben de moed opgegeven, die komen nauwelijks rond."

"Het debat over de tarieven moet landelijk in Den Haag en voor Amsterdam ook in de Stopera gevoerd worden."

"In de Warmtewet praten wij over een paar honderd EUR vastrecht per jaar, maar in de werkelijkheid is het bijna EUR 500." "Er komen allerlei zaken bij zoals de warmtewisselaar." "Dat begrijpt helemaal niemand."

"Van de warmte-leveranciers komen er alleen maar vage teksten over de tarieven binnen, waar je niets mee kan." "Dat voelt niet goed."

"De leverancier heeft een business model en jij en ik moeten maar betalen."

“Privé betalen wij in plaats van EUR 800 nu EUR 1200.” “Dat is EUR 400 die ik beter had kunnen besteden.” “EUR 400 per jaar is voor veel mensen een groot probleem.”

“Mijn tante van 84 wordt helemaal dol van de fantasie-tarieven die, via de woningcorporatie, bij haar in rekening worden gebracht.”

“Hier op IJburg zijn wij redelijk in control.” “Met elkaar betalen wij jaarlijks wel een paar miljoen EUR teveel.” “Dat is een hoop geld.” “9000 aansluitingen maal EUR 300 per jaar”

Duurzaamheid

“Mensen zien inmiddels dat ze invloed hebben op de elektriciteitsrekening, maar dat de bulk van de rekening uit warmte bestaat en dan voor een groot deel uit vastrecht” “Daar hebben ze geen invloed op.”

“Mensen ontdekken dat ze voor het grootste deel van de rekening overgeleverd zijn aan een monopolist.”

“Bij het zien van de energierekening ziet de consument pas hoe tandeloos je staat tegenover NUON Warmte.”

“NUON Warmte heeft beloofd om de IJburgers te helpen om het morsen van warmte te beperken.”

“In onze winkel gaat NUON op gezette tijden voorlichting geven hoe mensen zuiniger met warmte kunnen omgaan.” “Daarnaast dringen wij er op aan om energiegebruik van identieke woningen met elkaar te vergelijken.”

“De wil om IJburg duurzamer te maken is ook bij Nuon Warmte aanwezig, nu de uitvoering nog.

“De samenleving kantelt.” “De toekomst raakt ons allemaal.” “Meer aandacht voor duurzaamheid.” “Wij zijn wantrouwend geworden, vertrouwen geven is ook een beproefd medicijn.” “Daar past jouw onderzoek prima in.”

Toezicht

“Op eventuele woekerwinsten van de energieleveranciers zit een jaarlijkse check.” “Je hoeft niet veel fantasie te hebben dat dat niet goed werkt.” “Als ik een energiegeigant was zou het mij weinig moeite kosten bepaalde kosten op een verkeerde plek terecht te laten komen.” “Dat is maar zo gebeurd.”

“De partijen die objectief naar de prijzen moeten kijken zijn onderdeel van het systeem.”

“Het lijkt er soms op dat de organisaties die advies moeten uitbrengen er van moeten leven waardoor de parameters gunstig uitpakken voor de energieleveranciers en dus ongunstig voor de consumenten”

“De tarieven zijn niet redelijk of billijk.” “Er zitten allemaal rekenmeesters achter, maar het lijkt er wel op of zij belang hebben bij een bepaalde uitkomst.”

Emotie

“Er zat veel boosheid in de zaal bij VEH.”

“Er komt ook veel emotie bij kijken.

“Het zit de mensen erg diep.”

“Iedereen heeft zo zijn eigen problemen.”

“De essentie van alle problemen staat in de knelpunten brief van VEH.”

Problemen

“Op IJburg zijn er geen technische klachten.”

“Het systeem is wel star, en erg duur”

“Willen wij dit wel als Amsterdammers?”

“Stadsverwarming is een veelkoppig monster en bijna niemand ziet het hele beest.”

Communicatie en transparantie

“Wij hebben een goede communicatie met energieleverancier NUON Warmte.”

“Zo geeft NUON Warmte voorlichting in de wijk, en legt NUON uit hoe mensen het gemors aan warmte kunnen terugdringen.”

“Ze komen met een concreet voorstel om ons langs de lijn van voorlichting te helpen.”

“De wil bij de monopolist is er wel.”

“Recentelijk op excursie geweest bij NUON in Diemen , om de techniek daar te bewonderen.”

“NUON Warmte is voor ons een goede partner.”

“Boosheid over de tarieven en starheid van het systeem zien wij los van NUON Warmte als partner.”

“Wij zijn niet tegen NUON Warmte , maar wij zijn tegen het systeem.”

“Wat zou helpen is als mensen de rekening die ze hebben goed tegen de warmtewet kunnen aanleggen.” Zij kunnen dan zien dat wat ze betalen voor het gebruik wel klopt, maar bij het tarief voor het vastrecht, daar kan niemand de aansluiting vinden.” “In de wet wordt een bepaalde limiet gehanteerd, maar de werkelijkheid is veel hoger”

“Voordeel van de Warmtewet is dat steeds meer mensen zich realiseren dat er iets niet klopt.”

“Er is veel onduidelijkheid, welk onderdeel is nu van wie en wie is daar dan verantwoordelijk voor.”

“Het is gewoon hocus pocus.” “Door de bril van de leverancier is het allemaal heel legitiem, maar de bewoner kan er geen wijs uit worden.”

“Het aantal burgers dat het boeit, het begrijpt en er zich over opwindt is klein.” “Overal vind je een handvol gemotiveerde mensen, en dat is het dan ook.” “De zwijgende massa, die herkent de verhalen amper.”

Invloed energieleveranciers

“In het stadhuis in Amsterdam zijn er weinig mensen die op ontvangen staan.”

“De lobby van de energiebedrijven is daar voelbaar.”

“Er wordt ook weinig verwacht uit de Stopera.”

“Er zijn wel hoopgevende geluiden dat over de uitrol van de warmtenetten ordentelijke debatten gevoerd gaan worden.” “Daar verwachten wij eerlijk gezegd weinig van.”

“De trein dendert gewoon door.”

“Ambtenaren en technuten zijn zo met elkaar vergroeid, dat ze het zelf niet meer in de gaten hebben, ze geloven elkaars verhalen, daar leven ze van”

“Er zijn nu 60.000 aansluitingen in Amsterdam en de ambitie is om door te groeien naar 200.000. “En niemand houdt dat tegen.”

“Van de 600.000 aansluitingen in Nederland zijn er 60000 in Amsterdam.”

“Het grondbedrijf verkrijgt met stadsverwarming minder grondopbrengsten, maar toch dendert de trein voort.” “Ook het grondbedrijf kan de vinger er kennelijk niet achter krijgen”

“Maatschappelijke betekenis mag meewegen.” “Als je deze idioterie tot stoppen wilt brengen dient er om te beginnen een leesbaar rapport te komen wat jij hopelijk gaat leveren.”

“Iedere politicus denkt dat hij goed bezig is.” “Het klinkt heel sympathiek.”

Keuzevrijheid

“In de huidige eerste fase van IJburg zullen wij met de stadsverwarming moeten leren te leven, dat is onze werkelijkheid, maar wij gunnen onze nieuwe burens wel iets anders, om te beginnen keuzevrijheid.” “Neem de Buiksloterham in Amsterdam Noord, daar heb/had je wel de keuzevrijheid.”

“Als de keuzevrijheid er is kiezen de bewoners en ontwikkelaars steeds vaker voor iets anders dan voor stadsverwarming.”

“Feit is nu dat mensen niet kunnen kiezen en geconfronteerd worden met een soort belastingaanslag, zijnde de rekening van NUON Warmte , dat leidt tot onvrede.”

“Mensen hebben het beeld dat je met een gasaansluiting kunt switchen van leverancier.” “Dat betekent wel dat degene die switcht iets te weinig betaalt en degene die niet switcht iets teveel” “Alleen al het feit dat je bij stadsverwarming niet kunt switchen voelt niet goed.”

“Voor de bijdrage aansluitkosten geldt dat net zo.” “Projectontwikkelaar en beleggers hebben niets te kiezen, de gemeente heeft al voor ze gekozen.”

“Nautilus op het Zeeburgereiland heeft het verschil gemaakt.” “Dat is een precedent.” “Weet niet precies hoe NUON Warmte en de gemeente de boete hebben vereffend, maar er is tenminste een keer afgedwongen dat er op Zeeburgereiland geen stadsverwarming komt.”

“Alle andere partijen hebben de moed niet eens kunnen opbrengen om de strijd aan te gaan” “Als ze stadsverwarming ter discussie stellen lopen ze meteen een jaar achter op de planning”

“De gemeente moet aan de voorkant regelen, dat iedere projectontwikkelaar en iedere zelfbouwer keuzevrijheid heeft”. Zodra de stadsverwarmingsleverancier in de gouden koets zit, dan gebeurt er dus helemaal niets meer, dan dicteert hij alleen nog de prijs.”

“Ik ben op tournee geweest bij projectontwikkelaars van de laatste tijd.” “Sommige beginnen gewoon te trillen” “Projectontwikkelaars hebben zoveel krassen opgelopen in deze strijd, die willen er niet meer voor vechten.”

“Het hele systeem heeft iedereen murw gemaakt, niet alleen de consument, maar ook de ontwikkelaars.” “De projectontwikkelaars hebben er belang bij dat ze met zo weinig mogelijk moeite weer een keer een project kunnen realiseren.”

“Onze nieuwe burens op IJburg Twee gunnen wij op z'n minst keuzevrijheid.” “Er moet echte keuzevrijheid zijn.” “Op IJburg twee moet zowel een gasnet als een warmtenet komen of een beter alternatief” “Op blokniveau kan er dan door de projectontwikkelaar een keuze gemaakt kunnen worden.” “Dan is er in ieder geval een afweging.”

“Zorg ervoor dat iedere betrokkene kan kiezen.”

“Keuzevrijheid lijdt tot een eerlijke competitie tussen de verschillende systemen.”

Techniek

“Mensen die er technische mee bezig zijn vinden het allemaal geweldig.” “Die zijn trots op de techniek.”

“In 10 jaar tijd geen een storing gehad.” “Het systeem werkt bij ons prima.” “Techniek is voor zover ik kan nagaan in goede handen bij NUON Warmte.”

“De levering is goed en de techniek is op orde.”

“Wij hebben hier geen last van lekkages of tekortschietende service.”

Contract

“We weten dat we een contract voor onbetaalde tijd hebben.” “Dat is ook begrijpelijk.” “Degene die de investering heeft gedaan moet zijn investering ook weer terugverdienen.” “Dat is heel legitiem.” “Maar onbepaalde tijd voelt als levenslang en levenslang voelt niet comfortabel.”

“Contract wordt netjes nagekomen.” “NUON Warmte houdt zich daaraan en ook aan de warmtewet.” “Facturering is goed.” “Geen klachten dat dat fout is.”

Huizenprijs

“Hier is alleen maar stadsverwarming.” ‘Je kan de huizenprijs hier niet met elders vergelijken.”

“Er zijn hier 9000 woningen in 3000 verschillende types.” “Daar kom je niet uit.”

“Hier kan je niet zeggen of mensen een voorkeur hebben voor stadsverwarming of een gasgestookte CV.” “Mensen maken hier wooncarrière.”

“Het is mij niet bekend dat mensen weg zijn gegaan vanwege de stadsverwarming.” “Veel mensen weten niet precies wat er aan de hand is.”

Interview

Datum 3 april 2015

Gesproken met Ed van Weeren
Bewonerscollectief Niet Meer Dan
Almere

Almere

"In 2002 zijn wij ermee begonnen." "Henk Heiner heeft de club opgezet." "Hij komt uit die wereld." "Hij is technéut geweest." "Hij heeft warmte installaties gebouwd in de industrie." "Hij weet precies hoe het allemaal zit." "Hij weet werkelijk alles van de berekeningen." "Ook hoe je dingen moet omrekenen." "Zelfs Energie Nederland kan niet tegen hem op." "Ik heb het stokje overgenomen." "Henk Heiner is adviseur geworden van de gemeente in de rechtszaak tegen de NUON." "Hij kan geen twee petten op hebben."

"In 2004 hard van start gegaan." "In Almere een campagne gestart." "Heel Almere geflyerd." "Tweeduizend donateurs geworven." "Lidmaatschap kost EUR 2." "Acties was dus succesvol verlopen." "Wij willen zoveel mogelijk adressen hebben." "Nu zijn er 50000 woningen met een stadsverwarming in Almere." "Het stadshuis zit ook op het warmtenet, maar die hebben andere tarieven, zij zijn grootverbruiker." "Wij hebben een hele rij ordners aan de muur staan."

"De rechtszaak tegen NUON wordt door de gemeente betaald." "Juridisch zit het ingewikkeld in elkaar." "NUON heeft er altijd op aangestuurd dat er nooit een rechtszaak kon komen." "De bewoners hebben een probleem met de NUON, maar contract wat ooit afgesloten tussen de gemeente en NUON." "Dus de bewoners zijn geen partij, want wij hebben geen contract met de NUON." "De bewoners hebben alleen maar een aansluiting." "NUON heeft altijd gezegd dat de gemeente niet voor zijn bewoners mocht optreden." "De rechter heeft NUON in het ongelijk gesteld." "Volgens de rechter mag de gemeente best voor zijn inwoners optreden." "Rechtszaak loopt nu 6 jaar." "Het enige wat NUON doet is de zaak vertragen."

"Wij hebben contact met CDA hierover." "Wij zijn ook bij de hoorzitting in de tweede kamer geweest." "Politici die snappen er niets van."

Warmteforum

"Wij waren op een gegeven moment op goede voet met de NUON." "Je zit toch aan elkaar vast." "NUON wil ook vriendjes blijven voor eventueel volgende projecten." "Wij hadden goed contact met de directeur en de exploitatiemanager van de NUON." "Ook contact met directeur Essent Warmte (Gijs de Man), is nu directeur van stadsverwarming in Purmerend en contact met Giga Joules uit Houten." "Energie Ned zat er ook bij." "Wij zijn toen gaan sparren hoe je van die marktwaarde berekening afkomt, naar een rendementsmethode die goed te verkopen is aan iedereen." "Zodat de energiebedrijven voldoende winst maken en de bewoners minder hoeven te betalen." "Daar hebben wij toen goede gesprekken over gevoerd."

"Opeens speelde er iets tussendoor." "Toen kwam er het warmteforum." "De gesprekken die wij hadden werden op een hoger niveau getild, mede door Energie Ned." "Energie Ned was bang dat verschillende bewonersgroepen en energiemaatschappijen zulke gesprekken zouden voeren en dan was Energie Ned de controle kwijt."

"Toen is er een Warmteforum in het leven geroepen." "Dat zat in Aedes, iemand van economische zaken en Guusje ter Horst was daar voorzitter van." "Gemeentes zaten daar ook bij, Woonbond enz." "Het startpunt was waar wij al mee bezig waren." "Een keer per 4 maanden was er dan een vergadering." "Wij waren daar heel ver." "Er was zelfs als een convenant getekend." "Dat ging iedereen tekenen." "En toen kwam de politiek met de Warmtewet." "Hele convenant is in de prullenbak gegooid." "Wij waren toen op de goede weg." "Het Warmteforum was een lijst met uitgangspunten waar iedereen zich in kon vinden." "Dat was een initiatief om terug te gaan naar de rendementsmethode." "Dat was goed." "We moesten van de marktwaarde methode af." "Het moest gaan om kille cijfers en niet observaties."

"Met NUON hebben wij geen probleem."

Wantrouwen

"Energiebedrijven hebben zich zelf in de voet geschoten." "Energiebedrijven roepen dingen die niet waar blijken te zijn." "Achteraf blijkt de informatie dan niet te kloppen." "Dat is vervelend om dat het

een paar keer is gebeurd.” “Als ze nu wel zeggen dat het waar is, dan geloof niemand ze meer.” “Het is een kwestie van wantrouwen.”

“Economische zaken gaat slim met de rapporten om.” “Eerst is er een rapport over leiding verliezen wat niet goed uit komt.” “Dan geven ze nog twee opdrachten voor onderzoek.” “Dan hebben ze uiteindelijk 3 onderzoeken waar twee tegen zijn en een voor en dan zeggen ze wij zijn toch voor.” “Bewoners weten nooit hoeveel onderzoeken er nog meer gedaan zijn.” “Misschien hebben ze wel 5 onderzoeken gedaan.”

“Wij hebben ooit onderzoek laten doen door TNO.” “TNO komt niet aan de bak, want die is tegen de overheid.” “Die krijgt nooit meer zo’n opdracht.” “TNO heeft een objectieve NEN norm.” “In dit geval geldt die norm niet.” “Dat is schimmig en dan krijg je gewoon geen antwoord.”

“Met de tarieven, daar kan je je vinger niet achter krijgen.” “Je hebt altijd het idee dat je teveel betaalt.”

Monopolist

“Probleem is dat je aan een monopolist vast zit.” “Kamp wil nu meerdere aanbieders op het net.”

“NUON en Essent moeten met elkaar gaan concurreren.” “Essent moet ook de mogelijkheid hebben om een biomassacentrale neer te zetten.” “Ze moeten met elkaar concurreren.”

“Probleem is de afstand.” “Over meer dan 25 kilometer worden de leidingverliezen te groot.” “Daar hadden ze ook rekening mee moeten houden bij het bouwen van een elektriciteitscentrale.” “Zoals bijvoorbeeld in de Eemshaven.”

“Er worden dingen opgedrongen en dat is vervelend.” “Ze moeten alles net zo flexibel maken zoals dat ook voor een gasklant is.” “In ieder geval op alle terreinen waarop dat mogelijk is.” “En dan gaat de prijs hard naar beneden.”

Warmtewet

“Wij hebben in het begin nog met Ten Hope gesproken.” “Een van de initiatiefnemers van de Warmtewet.” “Zo lang zijn wij er al mee bezig.”

“Kamp wil in 2016 een nieuwe Warmtewet hebben.” “De politici zitten gevangen in de lobby van de energiemaatschappijen.”

“De vergelijking met de gasklant gaat mank.”

Stadsverwarming

“De overheid heeft leningen uitgegeven voor de stadsverwarmingsprojecten.” “Stadsverwarmingsprojecten konden zich niet zelf bedruipen.” “Dat weten wij van NUON.” “Energieleveranciers hebben geld geleend, toen kwam het energieadvies.” “Dan werd uitgerekend hoeveel de energiebedrijven verdienden aan de energiedistributie.” “De helft van de winst moest gebruikt worden om de leningen af te lossen.” “Ze hadden daar dan 10 jaar de tijd voor.” “In 2013 moesten de leningen afgelost zijn” “Nu is er een probleem.” “Alles is afgelost, maar er is nog steeds een probleem.” “Dat deel dat altijd gebruikt is om af te lossen zou zo uit de prijs kunnen.” “Dat hebben de energiebedrijven niet gedurfd, want dat kan je niet uitleggen.” “Dat is de reden dat ze zich in allerlei bochten wringen om uiteindelijk weer op dezelfde prijs uit te komen.”

“De energiebedrijven doen net of de warmtenetten allemaal verliesgevend zijn.” “Toen Almere Poort aanbesteed werd, stonden alle energiebedrijven in de rij.” “Rara hoe kan dat.” “Als het verliesgevend is wil niet het meer doen.” “Almere Poort bewijst dat het anders is.”

“Diemer centrale is prima.” “Dicht bij Almere.” “Diemer centrale levert ook Amsterdam Zuid Oost en IJburg.” “Bij het maken van elektriciteit houdt je dus veel warmte over.” “Dat ging vroeger allemaal zo in de IJsselmeer.” “De Diemer Centrale geeft nauwelijks vervuiling.”

“Waarom zet je niet een elektriciteitscentrale met veel restwarmte neer vlak bij een dichtbevolkt gebied, waar je heel veel restwarmte kwijt kan.”

“Hoe verder weg hoe groter het verlies.”

“Technisch gezien is het een mooi systeem.”

“NUON wilde ook graag Poort hebben.” “De leidingen lagen er al door de Diemercentrale.”

Techniek

“Techniek geen probleem mee.” “Geen lekkages.”

“Hier is de infrastructuur optimaal.”

“Het verlies in de grond schijnt enorm te kunnen zijn.” “Hier zijn goede pijpen goed gebruikt.” “Waar de pijpen aan elkaar gaan, daar schijnt het makkelijk mis te gaan.”

“Systeem in Almere is aangelegd eind jaren 70.” “Dat ligt al 30 jaar onder de grond.”

“In die 25 jaar slechts een paar keer storing gehad.” “Wij zitten aan het einde van de ring, daar is meer vervuiling.” “Wij krijgen dan minder warm water binnen.”

Probleem

“Het grootste probleem is het tarief.”

“Eenmalige aansluitbijdrage niet in de Warmtewet opgenomen.”

“Vervanging CV ketel.” “Bij de vaststellen van de tarieven zijn zij gaan shoppen.” “Nou wij ook.” “Ik krijg folder in de bus en daar staan heel andere prijzen op.” “De aanbieding voor de CV ketel is van een technisch bureau en komt nog installeren ook.” “Als ik met die man ga praten als ik er meer wil afnemen, dan krijg ik nog korting ook.” “ACM werkt met veel hogere tarieven.” “Bij de ACM is het twee keer zo duur.” “Daar kan je dan niet tegen op.” “Aan de warmtewisselaar is veel te verdienen.” “Als wij een ketel nodig hebben gaan wij allemaal bij elkaar zitten en regelen allemaal dezelfde ketel, met korting.” “Dan gaan wij gezamenlijk een offerte aanvragen.” “Een stadsverwarmingsklant kan niet.”

“Dat is het zelfde met de Warmtewisselaar.” “Wat veel erger is dat je er zelf geen eigenaar meer van mag zijn.” “Moet onderdeel van het systeem zijn.” “Wij zijn verplicht om ze te huren.” “In Purmerend hebben mensen de warmtewisselaar zelf gekocht, maar als de warmtewisselaar vervangen moet worden, mogen ze dat niet zelf doen.” “Ze moeten hem dan huren tegen de prijs die de leverancier bepaalt.” Een gasklant kan een zonneboiler nemen, dan heb je geen kosten voor een warmtewisselaar.” “Bij bewoners op stadsverwarming gaat de huurprijs van de warmtewisselaar er nooit af.” “Of je wil of niet.” “Voor onderhoud aan de warmtewisselaar kan je niet shoppen.” “Ook daar is de prijs bepaald.” “Dit zijn allemaal van die dingen waar je de hoofdprijs voor betaalt.” “Als je de warmtewisselaars in grote getallen koopt kan je ook korting krijgen.” “NUON zegt dat de warmtewisselaars 15 jaar oud zijn en vervangen moeten worden.” “Dat willen wij zelf doen, gezamenlijk iets uitschrijven en aanbesteden.” “Ze moeten toch tegelijkertijd vervangen worden.” “Maar dat kunnen wij niet zelf doen, dat is toch achterlijk.” “Gasklant kan dat wel.” “Als wij zelf de warmtewisselaar zouden vervangen, dan wij hebben een veiligheidsprobleem.” “Als je zelf een gasketel vervangt heb je ook een veiligheidsprobleem.” “Een warmtewisselaar kan je makkelijk zelf vervangen.” “Je doet de kraan dicht en koppelt de warmtewisselaar af.” “Warmtewisselaar heeft van de ene kant warm water wat van buiten komt en van de andere kant gewoon leidingwater.” “Het is alsof je er een nieuwe radiator tussen zet.” “Niets moeilijks aan.”

“Vaste kosten warmtewisselaar voor warm tapwater bereiding.” “Van warm water wat je binnenkrijgt maak je warm tapwater en het andere deel gaat naar de verwarming.” “Het maken van warm tapwater levert minder rendement op dan het water voor de verwarming.” “Daar hebben ze een vast verhouding voor genomen, 79% om 21%.” “Want dat is het gemiddelde bij een gasklant.” “Bij de gasklant kan het bijvoorbeeld 60% 40% zijn.” “Bij de stadsverwarmingsklant is het altijd hetzelfde.” “De gasklant betaalt voor wat hij gebruikt.” “Hij stookt bijvoorbeeld meer gas als hij meer warm water maakt.” “De stadsverwarmingsklant betaalt altijd 79% om 21%.” “Voor 2014 zelf uitgerekend.” “Berekeningen kloppen ook niet.” “Heb 64 kubieke meter leidingwater verbruikt, maar heb voor 70 kubieke meter moeten betalen.” “Dat kan helemaal niet.” “Ik heb 7 Giga Joules teveel betaald voor warm water wat ik nooit warm heb gemaakt.” “Dat is het probleem van gemiddeldes.” “Dat werkt zo niet.” “Ik wil betalen voor wat ik verbruik, dat kan nu niet.” “Dit soort problemen zijn simpel op te lossen.” “In de meterkast zet je een meter voor verbruik van warm water.” “Dan kan je de verhouding 79 21 helemaal buiten beschouwing laten.”

“Een gasklant betaalt naar verbruik en een stadsverwarmingsklant betaalt naar gemiddeldes en vaak ook teveel.” “Het probleem is heel simpel op te lossen.” “Energiebedrijf moet zeggen: wij leveren warm water en wat je er voor de rest mee doet zal ons een zorg zijn.” “In de warmtewisselaar zit ook verlies en dat wordt niet eens meegerekend.”

“In Almere kennen wij twee systemen van warm water.” “Een systeem waar de mensen warm water krijgen dat gebruikt wordt voor verwarming en voor de warmtewisselaar en warm tapwater te maken.” “Er zijn ook bewoners die twee warmwaterleidingen hebben.” “Een warm waterleiding voor de verwarming en een warm waterleiding voor warm tapwater.” “En daar wordt precies het warme tapwater gemeten.” “Dat komt omdat NUON ook het warme tapwater aanlevert.” “NUON kan niet zeggen dan komt er weer een meter bij.” “In alle andere situaties zijn er ook andere meters.” “Daar zit NUON helemaal mis.” “NUON kan niet zeggen dat iedereen hetzelfde betaalt.” “Dat kan niet in de twee verschillende situaties.” “Wij betalen 21% BTW op de Giga Joules voor het verwarmen van warm tapwater.” “Het verwarmde tapwater wat iemand direct binnenkrijgt, daar gaat maar 6% BTW op.” “NUON wil beide huishoudens aan het eind hetzelfde berekenen.” “NUON stopt aan het eind dus 15% BTW in eigen zak.” “Ze zeggen dat dat niet zo is, maar dat is wel zo.” “Daar kan NUON overigens niets aan doen dat het in de BTW zo raar geregeld is.” “NUON doet het wel verkeerd.” “NUON heeft de bruto bedragen gelijk getrokken.” “Ergens moet er dan een netto bedrag hoger zijn geworden.”

“Leidingverliezen 5%-10%.” “De CV ketel staat niet in een schuurtje in de tuin hoor.” “De leidingen gaan met het beton mee, dus je hebt nog vloerverwarming ook.” “Dat zijn ongrijpbare dingen.”

“Gasprijs.” “Ze nemen voor de gasprijs een jaar-contract van NUON, Essent en ENECO.” “Dat wordt gemiddeld.” “Dat is de gasprijs in de warmtewet.” “Gasklant zou wel gek zijn als hij niet ging shoppen.” “Elk jaar krijg ik een welkomstbonus ergens.” “NUON heeft een spotje op de TV, wij belonen onze vast klanten.” “Elektriciteit wordt elk jaar 5% goedkoper.” “Na 5 jaar heb je dus 25% korting.” “Dat geldt voor de NUON klanten die ook gas hebben, maar niet voor stadsverwarmingsklanten.” Dit is sinds kort door de NUON aangepast “Dat zijn geen trouwe klanten, maar monopolistische klanten.” “Daar heb je als energieleverancier niets aan te verliezen.” “Boze bewoners attenderen er ons op.” “In de trend van, dat kan toch helemaal niet.” “Hoe verzin je het!” “Het is alleen bedoeld om een gas en elektriciteitsklant binnenboord te houden.” “Een stadsverwarmingsklant is geen trouwe klant, die kan toch geen kant op.” “Uit pure nijd hebben veel bewoners hier NUON niet meer als elektriciteitsleverancier.” “Bewoners zeggen dan. Ik betaal liever meer bij een ander dan dat ik goedkoper ben bij NUON met de elektriciteit.” “Ik schrijf mij elk jaar in voor een collectief contract bij Vereniging Eigen Huis of Consumentenbond.” “Als er een probleem is gaan zij er voor je achteraan dat het nog opgelost wordt ook.” “Je krijgt fikse kortingen allemaal in de hoop dat je klant blijft.”

“Wij hebben niets tegen stadsverwarming.” “Je moet echter geen monopolist hebben.” “Het moet flexibel zijn en niet zo star.” “Je moet makkelijk van de warmtewisselaar af kunnen.” “Dat kan niet.” “Je moet bijvoorbeeld kunnen zeggen.” “Ik wil alleen warmwater afnemen en de rest regel ik zelf wel, bijvoorbeeld met een zonneboiler.” “Maar dat kan niet.”

“Ik snap dat ze alles willen controleren omdat het hun warmte is wat door jouw radiatoren gaat.” “Je kan dus niet zomaar een radiator afsluiten.” “Maar het moet niet zo zijn dat je altijd een warmtewisselaar van hun moet afnemen.”

Duurzaamheid

“De warmtenetten met lagere temperaturen zijn duurzamer.” “Er zijn ook minder leidingverliezen.”

Tarief

“Grootste probleem is nog hoe het tarief uitgerekend wordt.” “De parameters zijn niet goed.” “Denk bijvoorbeeld aan de omrekening van kubieke meter gas naar Giga joules.” “Energie Nederland rekent bijvoorbeeld met CV ketels die hun goed uitkomen.”

“De energiebedrijven wilden niet met de prijs naar beneden, vandaar de gekke rekenmethodieken.”

“Alle energiebedrijven zitten op de maximale prijs.” “Allemaal.”

“Vroeger hadden wij de NUON tarieven met elkaar vergeleken.” “Toen waren de tarieven allemaal verschillend.” “Nu zijn de tarieven allemaal gelijk.” “Alleen Amsterdam Zuid Oost is goedkoper.”

“Amsterdam Zuid Oost heeft een deal met NUON gesloten.” “Die betalen EUR 200 minder dan Almere.” “NUON wil niet uitleggen hoe dat kan.” “Wij hebben de rapporten.” “Is tot stand gekomen in samenwerking met de woningbouw vereniging Patrimonium en de gemeente Amsterdam.” “Die hebben door Millward Brown een onderzoek laten doen naar de vergelijking tussen gas gestookte woningen en stadsverwarmingswoningen, allemaal in Zuid Oost.” “Ze zijn daar verder gegaan, zo hebben ze ook het vloeroppervlakte mee genomen.” “Die hebben allerlei specifieke dingetjes meegenomen, waarvan wij zeggen dat is helemaal niet zo slecht om dat zo mee te nemen.” “Daar hebben ze ook het aantal personen per huishouden meegenomen.” “Op basis van die vergelijking zijn ze met de NUON een prijs overeengekomen.” “De prijs in Amsterdam Zuid Oost is daardoor een stuk lager.” “Wij willen hier ook een onderzoek laten doen op basis van dezelfde regels als in Amsterdam Zuid Oost.” “Dat wil NUON niet.” “Volgens NUON heeft dat er allemaal niets mee te maken.” “Zij zouden iets afgekocht hebben.” “De afleverset zou afgekocht zijn.” “Dat over 15 jaar keer 200.” “Zoveel kunnen ze nooit betaald hebben.” “Dat is ook weer zo iets schimmigs.” “Onderdeel van de deal toen het aanbesteed werd.” “Dat is gewoon uit onderhandeld.” “Het leverde waarschijnlijk nog steeds voldoende winst op en heeft NUON ja gezegd.” “Daar kan je vinger niet achter krijgen.”

Parameters

“Vroeger had je een simpele formule om aan de Giga Joules te komen.” “Dat werkte vroeger prima.” “In de berekening werd dan alleen de kwaliteit van de ketel meegenomen.” “Vroeger hadden de oude ketels een rendement van 70%, dat is nu veel meer geworden.” “Nu hoeft je formule alleen maar aan te passen naar het rendement van een HR CV ketel.” “104% of 107% en dan ben je er al.” “Maar dat willen de energiebedrijven niet, want dan komen ze veel te laag uit.” “Dit heet de rendementsmethode.”

“Energie Nederland heeft de rendementsmethode laten varen en is gaan rekenen met de marktwaarde methode.” “Energie Nederland heeft Millward Brown ingeschakeld om een onderzoek te doen naar wat voor soort woningen er met wat voor soort CV ketels in Nederland stonden.” “Daar lieten ze dan een getal uitkomen voor zoveel huizen die gas hadden en zoveel huizen die stadsverwarming hadden.” “Op deze wijze gingen ze de kubieke meter gas uitrekenen voor een Giga Joules.” “Maar daar ging het een en ander mis.” “Dat werd dan ook nog eens op iedereen geprojecteerd.” “De mensen met een stadsverwarming worden allemaal afgerekend op gemiddeldes.” “Van de gemiddeldes kunnen wij niet bepalen hoe goed die gemiddeldes zijn.” “Daar zit het grootste probleem.” “Wij hebben gevraagd of wij de cijfers konden inzien.” “Dat was niet mogelijk.” “Als bewoners zeggen wij dan het stinkt.”

“Ze hebben de rendementsmethode gebruikt er een marktmethode van gemaakt, er allerlei parameters aan toegevoegd om weer op de rendementsmethode uit te komen.” “De marktmethode zou anders voor de energiebedrijven te ongunstig uitkomen.”

“Er zijn ook steeds meer gekke variabelen bijgekomen.” “Nu wordt er ook gesproken over leidingverliezen.” “Alsof je in een woning met gas helemaal geen leidingverliezen zou hebben.” “Er zo 10% leidingverliezen geïntroduceerd.” “Dat door leidingverliezen je woning niet verwarmd wordt dat telt dan niet.” “Dat is natuurlijk erg raar.”

“Dat soort trucen scheelt zo 2 kubieke meter gas per Giga Joules.”

Interview

Datum 8 april 2015

Gesproken met Jan Willems

Haagse Beemden

Breda

Breda

"Ik ben Jan Willems, gepensioneerd." "Ben netontwerper stadsverwarming bij Essent geweest." "Heb destijds alle leidingen en onderstations ontworpen." "Heb destijds alles voor de stadsverwarming ontworpen van afgifte punt producent tot aan de klant." "Heb in die hoedanigheid ook in de werkgroep tarieven gezeten." "Een hele hoop tarieven moesten geharmoniseerd worden." "De tarieven moesten meer gescreend worden." "Dat was erg lastig om de tarieven op een lijn te brengen." "Ik ben mij altijd blijven bemoeien met energie." "Ben lid geworden van bewoners comité Haagse Beemden." "Ik blijf mij bemoeien met het gehele gebeuren." "Hier heb ik een lijvig document." "Veel correspondentie met Essent en dat tegenwoordig Ennatuurlijk geworden."

"Het treft 8000 woningen in Haagse Beemden." "Als wij het over stadsverwarming hebben dan worden de vergaderingen heel druk bezocht." "Er zijn dan veel toehoorders."

"Bewonerscomité krijgt subsidie van de gemeente en daar worden onze onkosten van betaald."

"De gemeente is er ook niet onverdeeld gelukkig mee." "Gemeente wil er niet tussen zitten."

"Alle belangengroeperingen hebben een stukje gemeenschappelijk en daar gaat het om."

Warmtewisselaar

"Op mijn rekening vond ik de huur van een afleverset warmte die van mij zelf was."

Consumentenbescherming

"De consument wordt niet voldoende beschermd." "De energieleverancier gaat tussen de regeltjes inzitten."

Monopolie

"Je kan niet wisselen." "Wij hadden stadsverwarming en geen gas." "Daar valt wel wat voor te zeggen." "Als er een gasleiding ligt gaat iedereen zijn CV ketel plaatsen en worden de investeringen door het energiebedrijf niet meer terugverdiend." "Dan het je het stads verwarmingsnet voor nop gedaan." "In Breda was het geen gasnet dus je moet elektrisch koken." "Er zijn ook mensen die elektrisch koken vervelend vinden."

"Je kan niet overstappen." "Je kan niet van kortingen gebruik maken."

Tarieven

"De energieleverancier heeft uitgevonden dat er een stukje van de installatie in rekening gebracht mag worden." "Doordat de energieleverancier dat doet wordt het NDMA beginsel om zeep geholpen." "Voor de een is het niet meer dan anders principe anders dan voor de ander."

"Tariefadvies 2013 van Energie Nederland." "Men vergelijkt steeds de installatie stadsverwarming met de CV ketel." "Er zitten verschillen in." "De aansluitbijdrage aardgas zit er dus al in." "Dit om een goede vergelijking te krijgen voor het niet meer dan anders principe."

"Een deel van de jaarlast wordt gebruikt om het vastrecht te berekenen." "Al hadden ze de afsluiters van goud gemaakt, dan hadden ze die in het tarief advies moeten implementeren." "Dat staat er niet in." "Ennatuurlijk had het tariefadvies moeten raadplegen en de kosten van het vastrecht moeten afhalen, dan heb je een goede vergelijking en nu niet."

"Vastrecht warmte is opgebouwd uit de investering en resultaten van de aansluitbijdrage exclusief aansluitbijdrage gas." "Zelfs levensduurverschillen van de verschillende installatie onderdelen worden in het vastrecht opgenomen." "En dan komt er iemand en die zegt dat ik zijn afsluiters nog moet betalen." "Nee zeg ik dan, die had hij daar in moeten stoppen." "Het is van je zelf dus dat kan je niet nog eens via het vastrecht betalen." "Het had in de jaarlast van het tariefadvies moeten zitten."

"Kosten van onderdelen van de warmtewisselaar die kan je niet nog eens betalen." "Die mag niet in

het vastrecht zitten, maar had in het tariefadvies opgenomen moeten worden.” “Sommige mensen betalen dubbelop.” “Betalen huur aan het bedrijf waar ze de warmtewisselaar van huren en ook nog een huur voor onderdelen van de warmtewisselaar aan Ennatuurlijk.” “Dat kan dus helemaal niet.” “Aansluitbijdrage is het verschil tussen de kosten van gas en stadsverwarming.” “En dan moet er ook nog een keer een verschil zijn tussen vastrecht stadsverwarming en gas.” “Je betaalt de aansluitbijdrage gas aangevuld met het profijt wat je hebt van de levensduurverschillen van de installatie.” “Bij stadsverwarming ligt de afschrijvingsperiode een stuk hoger dan bij gas.” “Het profijt van de levensduurverschillen daar heb je met een stadsverwarming baat bij en dat zit in de aansluitbijdrage vermeerderd met vastrecht van het gas, want die betaal je ook niet.” “Dingen die je met een stadsverwarming niet hoeft te betalen stoppen ze in het vastrecht voor de stadsverwarming.” “Ze stoppen er ook huur in van iets wat ik al betaald heb, want de afsluiters zitten in de aansluitbijdrage.” “Want die maken onderdeel uit van de aansluiting.” “Dat staat ook zo in de aansluitvoorwaarden van Ennatuurlijk.” “Bij de algemene begripsomschrijving staat dat de aansluitleiding inclusief de warmtemeter/warmtewisselaar is.” “Daaruit blijkt dat ik de aansluitleiding al betaald heb in de aansluitbijdrage.” “Je betaalt of aansluitbijdrage of je huurt dat onderdeel van de warmtewisselaar.” “Nu is het dubbelop.”

Systeem

“Zo heeft Tilburg een ander systeem dan Breda.” “Breda heeft een menginjectiesysteem.” “Het menginjectiesysteem wil zeggen dat je een natuurlijk mengpunt hebt.” “Er komt heet water binnen, dat heeft als voordeel dat het systeem langzaam opwarmt.” “Het water in de radiatoren is langzaam warmer geworden.” “In Breda was de binneninstallatie duurder dan in Tilburg.” “In Tilburg komt direct het hete water binnen.” “Door het systeem in Breda was het ook mogelijk om het leidingnet in de straat iets kleiner te maken.” “Daar werd dan ook op verdiend.” “In Breda zit de duurdere installatie in de woning, in Tilburg zit de duurdere installatie in de grond.” “De aansluitkosten zitten in de BAK.” “Menginjectiesysteem is duurder, de binnen installatie is duurder, maar dat zie je nergens terug in de warmtewet.” “Energieleverancier had er profijt van omdat het leidingenwerk kleiner is geworden.” “Alles wordt in de Warmtewet nu over een kam geschoren.” “Vroeger kreeg je in Breda een compensatie.” “Je kreeg een tegemoetkoming in de kosten.” “Dat is nu niet meer.” “Die compensatie kreeg je omdat je wat duurder uit bent.”

Installatie

“Zaak aanhangig gemaakt bij de geschillencommissie.” “De geschillencommissie is overigens van de energiebedrijven.” “De zaak is gewonnen door de energieleverancier.” “Heb toevallig alle stukken moeten toesturen aan de ACM.” “Die wilde graag weten wat er aan de hand was.” “Hele dossier is naar de ACM gegaan.” “Als bewoner kan ik niet bewijzen dat ze de installatie niet 24 jaar geleden aan mij gegeven hebben.” “Die papieren heb ik niet meer.” “Die installatie zat bij de koop in de woning.” “Ik moest bewijzen dat de installatie van mij was.” “Ik heb geen rekeningen meer.” “Heb de documentatie niet meer.” “Maar de installatie was wel van mij.” “Ik moet huur betalen voor iets wat van mij is.” “Ennatuurlijk heeft aangegeven dat de warmtewisselaar van mij is.” “Ik moet betalen voor twee afsluiters die er nog zitten.” “Ik moet betalen van de straat tot het afleverpunt.” “Ik zeg dat dat niet kan.” “Voor de warmtewet hebben ze mij nooit geld gevraagd voor de warmtewisselaar, na invoering van de Warmtewet wel.”

“De geschillencommissie heeft niet voldoende kennis.” “Heb niet gezegd dat ze niet onafhankelijk zijn, maar dat bedoel ik wel.”

Woningwaarde

“De woning is door de stadsverwarming minder waard geworden.” “Dat is moeilijk te bewijzen, maar heleboel mensen willen niet meer op de stadsverwarming aangesloten zitten.” “Je zit met de kosten voor energie.” “Mensen die geen stadsverwarming meer hebben zijn nu gelukkig met hun eigen ketel.” “Dat denken mensen op dit moment.”

Interview

Datum 10 april 2015

Gesproken met Stefan van der Eijk en Ruben Trieling

Bewonerscollectief Meerhoven

Eindhoven

Meerhoven

“Meerhoven is een Vinex wijk in Eindhoven.” “1999 eerste huizen gebouwd.” “Gemeente Eindhoven heeft in 1997 een tender uitgeschreven om stadsverwarming aan te kunnen leggen.” “Daar hebben wij ook alle documenten van.” “Nu 3500 woningen met stadsverwarming.” “Men is begonnen in Zandrijk, dat staan 2 gasgestookte WKK's.” “Daarna Grasrijk, daar staan 3 gasgestookte WKK's.” “In 2009 is er een biomassacentrale neergezet.” “Die centrale is van de gemeente Eindhoven.” “Voedt warmte naar de andere wijken toe.” “Dat netwerk is gekoppeld met het huidige netwerk.” “De leidingen van de biomassacentrale zijn naar de WKK's gevoerd.” “Het is begonnen als energiecombinatie Meerhoven.” “In 2004 is dat door Essent local energy solutions over genomen.” “Dat is begin 2014 Ennatuurlijk geworden.” “Dat netwerk in Zandrijk en Grasrijk is van Ennatuurlijk, de WKK's ook.”

“In oktober 2012 gemeente uitgenodigd en Energie Nederland en ook Essent.” “Er waren ruim honderdvijftig mensen in het zaaltje.” “Essent belde kort voor de bijeenkomst af.” “Konden zij toch in de media zeggen dat zij in gesprek waren met de bewoners.” “Toen met een mailinglist gestart.” “Er staan nu 1100 gezinnen op en de lijst groei gestaag.” “In december 2012 gesprek met 3 heren van Ennatuurlijk gehad.” “Wij wilden daar ook een mediator bij krijgen.” “Dat wilde Ennatuurlijk niet.” “Gesprek was duidelijk.” “Zij bleven erop hameren dat alles goed met de gemeente was afgesproken.” “Dat er vermeden aansluitkosten gas in rekening zijn gebracht bij de bouw van de woning.” “Dat de aansluitbijdrage daarna in rekening is gebracht.” “Dat was allemaal met de gemeente afgesproken.” “Leuk dat het met de gemeente is afgesproken, maar met ons niet.” “Wij betalen uiteindelijk wel de rekening.” “Er zit licht tussen de afspraken met de gemeente en met ons.” “Na de meeting heeft Essent een pagina ingericht om aan te geven hoe het allemaal zat.” “Ze probeerden het verhaal te spinnen.” “Wij zijn een paar keer in de krant en op de TV geweest.” “Regelmatig contact met mensen uit Breda.” “Ook Breda heeft veel geschillen.” “Wij zijn alle gegevens van de mensen gaan verzamelen.” “Uiteindelijk met drie gezinnen in aanraking gekomen die zelf een woning hebben gebouwd en zelf zaken hebben gedaan met Essent en de gemeente om aangesloten te raken op de stadsverwarming.” “De drie hadden ook een rechtsbijstandsverzekering.”

“Toen naar het gemeente archief gegaan.” “Toen zijn wij de case gaan bouwen.” “Eind 2013 hebben wij de dagvaarding ingediend.” “Onze case was gebaseerd op wat hebben wij hebben afgesproken, contract is contract.”

“Achterban begrijpt het niet goed.” “Het moet wel goed gecommuniceerd worden.” “Ruben weet de balans te vinden tussen techniek en hoe je het moet overbrengen.” “Meeste mensen boeit het niet, maar als je ze wijs gaat maken, dan schrikken ze ervan.” “Mensen hebben er geen tijd en energie voor, maar het is wel wat.”

“Mensen willen zich best aanmelden vooral als er iets te vangen valt.” “Erin verdiepen dat doen de meeste mensen niet.”

“Wij hebben met WoonInc gezeten, woningcorporatie Eindhoven, alle documentatie hebben wij boven water gekregen.” “WoonInc wist ook niets van de dertigjarige aansluitbijdrage.” “Iedereen is hier genept.” “Er is al voor betaald, het is dus dubbelop.” “Echt woekerwinst dus.”

“Mensen denken er over na. Hoe is dit in godsnaam mogelijk in Nederland dat zo iets gebeurt !!” “Iets voor follow the money.”

“Een gemiddeld huishouden is EUR 400 per jaar getild.”

“Alle belangclubs in Nederland zijn klein en geïsoleerd.” “Overkoepelende coördinatie is er niet echt.” “Belangenbehartiging werk niet echt.”

“De gemeente is keihard gepiepeld.” “In het G3 rapport staan de verschillende tendervragen.” “Dat is kennisachterstand.” “Ze hadden haast.” “Alles was gericht op het rendabel kunnen implementeren van

de stadsverwarming." "In aanhangsel stand dat het ook NMDA moest zijn." "Het ging ook om duurzaamheid en CO2 verlaging."

Enquête

"Bij de enquête moet je de mensen ook vragen of ze precies weten wat ze moeten betalen." "Of ze er bewust van zijn wat het zou kosten in vergelijking met een gaswoning." "Mensen hebben er werkelijk geen idee van."

"Vragen moeten wel objectief zijn."

Rentabiliteitsbijdrage

"Er is een BAK betaald." "Hoe is het nou mogelijk dat er nog 30 jaar aansluitkosten betaald moeten worden." "Essent heeft tijdens de bouw in rekening gebracht de vermeden kosten van de gasaansluiting." "Dat is in rekening gebracht aan de mensen die het gebouwd hebben cq de projectontwikkelaars." "Daar zat ook een rentabiliteitsbijdrage bij." "In het G3 onderzoeksrapport wordt het de EPC overhevelingsbijdrage genoemd." "Bij de bouw is dus de vermeden kosten van de gasaansluiting en de rentabiliteitsbijdrage in rekening gebracht." "Ook wel de EPC overhevelingsbijdrage of de projectbijdrage genoemd." "Waar komt de rentabiliteitsbijdrage vandaan? In de EPC berekeningen wordt stadsverwarming beter gewaardeerd als CV gestookte woningen." "In plaats van een opwekrendement van 95% is het 110%." "Als je dat doorrekent met een reguliere woning zie je dat de EPC waarde daalt." "Dat is niet de bedoeling." "Bouwers bouwen tegen de norm aan." "Je haalt dan energiebesparende maatregelen weg." "Die kosten die je door minder energiebesparende maatregelen bespaart worden als een rentabiliteitsbijdrage in rekening gebracht." "Daarmee maak je een stadsverwarmingsnet rendabel." "Woning kost hetzelfde." "EPC waarde is ook hetzelfde." "De aansluitbijdrage en rentabiliteitsbijdrage zijn dus bij de bouw van de woning in rekening gebracht." "De aansluitbijdrage min NLG 300 kosten voor grotere radiatoren, dat is het gefinancierde contract voor 30 jaar lang tegen 5%." "Die radiator korting was met de gemeente afgesproken maar Essent heeft die korting laten vallen wegens tariefharmonisatie."

Warmtewisselaar

"Op mijn rekening vond ik de huur van een warmtewisselaar die van mij zelf was."

Warmtewet

"Parameters klopt niets van." "Reeshof warmte heeft alles al doorgerekend." "Ben er mee eens."

"Verder ontbreekt de marktwerking, we kunnen voor warmte niet onze eigen energieleverancier kiezen." "Komt nog iets bij." "Sinds 2004 tot 20% benadeeld, omdat wij niet kunnen overstappen." "Je kon niet overstappen."

"We kunnen ook samen met de energiebedrijven terug gaan naar de overheid en zeggen, sorry er is hier een fout gemaakt." "En laten wij de kosten niet neerleggen bij de 600.000 die op stadsverwarming zijn aangesloten, maar de kosten moeten gedeeld worden over het gehele land heen."

"Wij hebben geen vertrouwen in Kamp met zijn nieuwe plan." "Bescherming van de consument komt er nauwelijks in voor." "Dan weet je wel waar het naar toe gaat."

"Vragenuurtje van vorig jaar stelde niet zoveel voor." "Een van de eerste evaluaties van de warmtewet." "Kamp zei: Consumenten vonden dat ze teveel betaalden, nu is er de Warmtewet gekomen en vinden consumenten nog steeds dat ze teveel betalen." "De prijzen waren volgens Kamp niet veranderd, hij snapte niet goed waarom wij zo aan het zeuren waren." "Het is nu te concreet geworden waarschijnlijk gaan wij het nu weer vaag maken." "De lobby van de energiemaatschappijen is gewoon enorm."

Toezichthouder

"ACM en consuwijzer heb je ook niets aan." "ACM zet de variabelen van het Ministerie van Economische Zaken in een formule en plaatst dat op de website." "Dat is geen toezichthouden." "Je kan al die mensen naar huis sturen."

Warmtepomp

"Sommige mensen hebben zelf een luchtwaterwarmtepomp neergezet." "Een soort CV met airco." "Je bent warmte aan het verplaatsen." "Aan de ene kant pak je het op en aan de andere kant geef je het

af.” “Je kunt er leuke rendementen mee halen.” “Leuke technologieën die de overheid zou moeten stimuleren.” “Sommige mensen zetten z'n ding neer.” “En die vragen aan Ennatuurlijk dat ze van de stadsverwarming af willen.” “Dat kan tegen EUR 5000 aan kosten.” “Ennatuurlijk moet dan allerlei leidingen gaan uitgraven.” “Onderaan de mail staat, weet u wel zeker dat u wil afsluiten?” “Voor het aangaan van een dienst kunnen er kosten in rekening gebracht worden.” “In de wet is geregeld dat je vrij bent als je ergens mee stopt.” “Anders had dat vooraf zo geregeld moeten zijn.” “Anders geldt dwingend recht.” “Je zou er gratis en voor niets van af moeten kunnen.” “Als je gasaansluiting wil opzeggen mag de netbeheerder daar geen kosten voor in rekening brengen.” “Dat doen ze vaak wel, maar dat mag niet.”

Uitspraak kantonrechter

“26 maart 2015 uitspraak rechtspraak.nl.” “Rechter heeft gezegd dat de afspraak tussen Ennatuurlijk en de gemeente gewoon geldig is.” “Maar wat wringt is dat de bewoners niet geïnformeerd zijn. Dat ze 5% rente moeten betalen enz.” “Ennatuurlijk zou het eigenlijk moeten gaan verrekenen met de bewoners.” “Ennatuurlijk zou dat moeten afkopen.” “Per woning ongeveer EUR 2000k per woning.” “Dat is ongeveer EUR 6 miljoen.” “Reeshof warmte is ook aan het procederen en dat gaat over hetzelfde.” “Strekking van het verhaal is dat Ennatuurlijk kosten in rekening mag brengen zolang ze maar redelijk en billijk zijn.” “Je hebt een contract en dan verwacht je geen extra kosten.” “Het is een overweging van de rechter, dus wij moeten in hoger beroep.” “Ennatuurlijk trekt zich niets aan van bestaande uitspraken.” “Ik heb twaalf verschillen.” “EUR 6 miljoen is alleen voor dit wijkje en alleen op dit punt.” “Als je dat voor de andere wijken en andere punten gaat doen, kan je nagaan.” “Als wij alles terug zouden krijgen zou dat in Meerhoven gaan om EUR 18 miljoen.” “Dat gaat dan om EUR 4500 per woning.” “

Problemen

“Niet eens met jaarlijkse afrekening. Wordt in en keer van de rekening gehaald terwijl ik het er niet mee eens ben.” “Automatische incasso ingetrokken.”

“Imagoprobleem.” “Je wil niet weten wat er op de social media over ze gezegd wordt.” “Ennatuurlijk heeft een groot imagoprobleem.”

“De manier waarop de energiebedrijven hun hachje willen verdedigen, dat gaat niet meer lukken.”

“Wij horen dat alle projecten die hier lopen onder spanning staan.” “Reeshof heeft contact gehad met de investment managers van PGM.” “Weet dat er problemen zijn.” “Die schrokken ervan.” “Claim van EUR 100 miljoen is op het journaal geweest.” “Reeshof is al twee keer op het journaal geweest.”

“Stadsverwarming heeft zelfde voorwaarden als wij.” “Stadsverwarming is daar al op de vingers getikt door de rechter.” “Administratiekosten zijn daar te hoog.”

“De consument is de underdog en er is niet duidelijk transparant en evenwichtig gecommuniceerd.” “Er verschijnt opeens een onderdeel zoals huur afleverzet op de rekening.” “Daar wist niemand wat van.” “Dat deel is niet gereguleerd.” “Door het niet gereguleerde deel kan je toch weer makkelijk op de maximale tarieven uitkomen.” “Er is ook onduidelijkheid over warmtewisselaar en afleverzet.” “In de wet staat warmtewisselaar en niet afleverzet.” “Ik ben eigenaar van een warmtewisselaar.” “Ik heb er problemen mee gehad.” “Een paar kleppen moesten vervangen worden en dat kostte mij EUR 300.” “Essent gaf aan dat het mijn kosten waren, want het apparaat was ook van mij.” “Onder de warmtewisselaar zit een klein grijs kastje met twee temperatuurmeters en flowmeter, aangesloten op twee leidingen die nergens naar toe gaan en dan ook afgedopt zijn.” “Daaronder zitten twee kogelkranen, daar willen ze EUR 85 EUR per jaar voor hebben.” “De twee temperatuurmeters en flowmeter zijn meetkosten.” “De EUR 85 voor de kogelkranen is dat redelijk en billijk, hoe is dat afgesproken, wiens eigendom is het, heeft er natrekking plaatsgevonden want het is op mijn perceel?” “Bij NDMA beginsel heb je voor gas ook afsluiters zitten, daar wordt ook niet voor betaald.”

“Aansluitbijdrage.”

“Huur afleverzet warmte.”

“Ook al kost het mij meer geld, dan kies ik voor een ander systeem.” “Wij zijn het zo beu.” “Het is een principekwestie geworden en betaal liever bij een andere partij meer.”

“RF module moet uit de meter gehaald worden.” “Is radiozender waarmee op afstand de meter mee uitgelezen kan worden.” “Die is er in geplaatst na dat ik er ben komen wonen.” “Toen werkte het ook prima.” “Ik vond het onacceptabel dat ik voor voorwaarden moest accepteren waar geen link was naar de voorwaarden die ik moest accepteren om mijn meterstanden door te geven.” “Dat doe ik niet.” “Op een gegeven moment kreeg ik ook geen briefje meer binnen om zelf de meterstanden door te geven.” “Ze willen niet toegeven dat het uitlezen niet gebeurd op de datum zoals dat in de afrekening staat.” “Ik had het zelf gemeten en daar zit 0.85 Giga Joules verschil tussen.”

“Gasprijs.” “Ik kijk op een prijsvergelijking site.”

“EPC opwekrendement moet verwerkt worden.”

“Voor 2014 een vastrecht in rekening gebracht waarvan zij er uit gingen dat zij zelf eigenaar van de warmtewisselaar waren.” “Dat klopt dus niet.”

“Administratiekosten voor het niet betalen van de automatische incasso.”

“Aanmaningskosten in rekening brengen terwijl er nog een geschil open staat.”

“Radiatorkorting.”

“Wil geen SMS ontvangen van betalingsachterstand afdeling, want ik heb geen betalingsachterstand, ik heb een geschil lopen.”

“Ik wil een bankgarantie van EUR 5000.” “Ik vrees dat het bedrijf op omvallen staat.”

“Directeur heeft mij nooit gebeld.” “Dat zou helpen.”

Monopolie

“Je zou kunnen wisselen, het is alleen hoe je dat als samenleving inricht.” “Er is voor gekozen om het star te maken.”

“Met Reeshof proberen wij het virtuele gas aan de man te brengen.” “Het idee is dat je stadsverwarming gaat behandelen als een netwerk bedrijf.” “Voor elke woning ga je op basis van de EPC berekening een omrekenfactor maken voor de berekening van kubieke meter gas naar Giga Joules.” “Daarmee gooi je de markt open.” “Je moet het verbijzonderen op rendement.” “Rendement in de Warmtewet zit op 94%.” “Dan hebben ze ook nog verzonnen dat er ruimteverwarming 5% leidingverlies is.” “Ik zou niet weten waarom dat zo zou moeten zijn.” “Waarom is er qua leidingverliezen een verschil tussen een gaswoning en een woning op stadsverwarming.” “De overheid heeft er voor gekozen om het op deze manier in te richten.” “Het is heel makkelijk om hier van af te komen, door te zeggen het is niet meer dan anders.” “Om een of andere reden schijnt dat niet te kunnen.”

“Omdat de energiebedrijven monopolist zijn, hoeven ze niet te veranderen en gaat het roer niet om.” “Terwijl dit wel dient te gebeuren.” “

“Door de zonnepanelen op het dak heb ik energie terug geleverd.” “De energiemeter was negatief.” “Volgens het energiebedrijf kon dat helemaal niet.” “Volgens het energiebedrijf moest de meter fout zijn.” “De meter moest vervangen worden.” “Het zat niet in het systeem bij de energiebedrijven dat er ook energie terug geleverd werd.” “Netbeheerder en zonnepanelenleverancier had volgens Greenchoice mij moeten vertellen dat ik een andere meter moest nemen.” “Dat is gewoon niet waar.” “Na veel aandringen hebben zij voor mij een uitzondering gemaakt.”

“Je moet redelijk met elkaar omgaan.” “Dat is nu nog niet het geval.” “Bedrijf moet zich kwetsbaarder opstellen.” “Laten wij er samen proberen uit te komen.” “Dat willen zij niet.” “Zij willen alleen het maximale aantal EUR uit de consument halen.”

Tarieven

“Vanaf het begin is altijd al weerstand en wantrouwen geweest tegenover de tarieven.” “Ben er in 2004 als tweede eigenaar komen wonen.” “In de eerste jaren wist ik al dat het een topic was bij de buurtverenigingen.” “In 2009 voor het eerst betrokken bij geraakt.” “Met de energielcommissie naar de

Gemeente Eindhoven gegaan om meer duidelijkheid te krijgen over die tarieven.” “Geschrokken van de kosten van stadsverwarming.”

“Als de NDMA definitie nou eens nageleefd gaat worden.” “Op de Ennatuurlijk site staat dat de lasten gemiddeld gelijk of lager dan een gasgestookte woning zijn.” “Daar kan ik mee leven.” “Maar dit klopt niet.” “Dan krijg je discussie over wat is gemiddeld.” “Ennatuurlijk zegt dat gemiddeld een grote groep beslaat.” “Mijn uitleg is dat gemiddeld een woning is die in 2001 is opgeleverd.” “Gemiddeld vergeleken met woningen op gastarieven.” “Waar zitten anders de klanten die voordeel hebben.” “Ik kan er niet bij.”

“Mensen hebben eerst in een jaren 70 woning gewoond, zijn hier komen wonen en betalen nu hetzelfde of meer.” “Dat hoor je wel vaker.” “Dan heb je een A label woning, maar dat voelt niet als een A label woning.”

Loskoppelen

“Toen op het idee gekomen om mij los te koppelen van het Warmtenet en te kijken wat dan mogelijk is.” “Essent gaf aan dat dat niet kon en niet mocht.” “Als iedereen dat doet, dan gaan wij failliet.” “Dan hebben wij geen business case meer.” “Mijn reactie was dat zij een professionele onderneming zijn.” “Waar staat dat dan.” “Volgens Essent stond in het koopcontract een kettingbeding.” “Ik kon het niet vinden en aan Essent gevraagd of zij dat wilden aanwijzen.” “Essent had koopcontract opgevraagd en inderdaad het kettingbeding stond er niet in.” “Essent had tijd nodig om met de gemeente Eindhoven hierover te kunnen praten.” “Essent gaf uiteindelijk aan dat ik er wel af kon, maar dan wel het vastrecht moest blijven betalen.” “Toen reageerde ik, waar staat dat dan.” “Een week voordat het geschil diende werd ik door Essent gebeld dat het hen allemaal verschrikkelijk speet, dat het niet zo had mogen lopen en dat zij met mij wilde schikken.” “Blij dat er een andere toon kwam.” “Ik heb toen gevraagd naar een schikkingsvoorstel.” “Door de volgende door de geschillencommissie gebeld dat Essent had aangegeven dat wij geschikt hadden, maar dat was niet zo.” “Er was nog niet geschikt.” “In schikkingsvoorstel stond niets in over de voorwaarden hoe ik er vanaf kon gaan.” “Ik kreeg alleen een rondleiding in het kantoor en mocht praten met de exploitatie manager.” “Toen heb ik zitting door laten gaan.” “Ik mocht er vanaf en moest EUR 1100 betalen, dat is geen schikkingsvoorstel.” “Bij de geschillencommissie werd ik afgeschilderd als iemand die midden in de winter van zijn stadsverwarming af wou en waardoor er een heel blok daardoor enkele dagen of weken geen warmte kon krijgen en ik daardoor heel asociaal was.” “Mijn vraag was alleen of ik er vanaf mocht en wat de voorwaarden daarvan zullen zijn.” “Wilde weten hoe het juridisch in elkaar zit.” “Ik mocht ervan af, maar aansluiting zou blijven bestaan.” “Maand later kreeg ik een aanmaning binnen, zij hadden mij alvast afgesloten terwijl dat niet de bedoeling was.” “Toen moest ik weer uitleggen dat ik geen opdracht had gegeven voor de afkoppeling.” “Was bij hun niet goed gegaan.” “Vanaf dat moment is er bij iets stuk gegaan.” “En nu ben ik er nog steeds mee bezig.” “Dat was januari 2011.”

Transparantie

“December 2011 kreeg ik een brief waarin stond dat de aansluitbijdrage voortaan apart op de rekening zou staan.” “Dit vanwege tarieftransparantie.” “De aansluitbijdrage was niet in rekening gebracht tijdens de bouw van de woning.” “Ook wel het tarief van Energie Nederland betreffende het verschil tussen tarief CV ketel en warmtewisselaar, ook wel de vermeden kosten.” “Dat is 30 jaar in rekening gebracht met 5% annuïteit erop.” “Dat schuldbedrag wordt elk jaar geïndexeerd.” “De 21% BTW kan niet afgetrokken worden van de hypotheekrente.” “Ik betaal geen 5% voor de hypotheek, maar een stuk minder.” “Ik vond dat dat niet klopte.” “Toen zijn wij er mee aan de slag gegaan.” “Het was zo ondoorzichtig allemaal.” “Ook Essent heeft zand in onze ogen gestrooid.” “Met termen die gewoon niet bestonden.”

“Van Ennatuurlijk krijg je alleen maar ontwijken antwoorden.” “Ze vertragen de boel alleen maar.”

“Energiebedrijven moeten zich kwetsbaar opstellen en transparant en dan wordt het voor een ieder begrijpelijk.”

“Energiebedrijven hebben een probleem.” “Ennatuurlijk wil geen social media.” “Reeshof gaf daarop als reactie: mogen wij dan niet meer met onze achterban communiceren?” “Dat zou toch wel heel erg raar zijn.” “Het zou raar zijn als jullie advocaten ook niet met jullie directie mag praten.” “De energiebedrijven moeten een andere cultuur en een andere houding gaan aannemen.”

Geschillencommissie

“Wij zijn er inmiddels achter dat alle geschillen door de geschillencommissie zijn gewonnen.” “Dat is toch gek.” “Het is allemaal hartstikke subjectief.” “Ze proberen burgers een goedkoper alternatief voor een rechter aan te bieden.” “Ze proberen de indruk te wekken dat je een kans maakt, maar dat is niet zo.” “Het is allemaal heel krom.” “Wij raden het mensen af om naar de geschillencommissie te gaan.” ”

Duurzaamheid

“Ook betrokken geraakt bij mensen die energie besparen.” “Ben mij daar meer in gaan verdiepen.”

Woningwaarde

“Dit is een oude wereld, dit gaat gewoon stuk.”

“Met de kennis van nu zou ik geen stadsverwarmingswoning meer kopen.” “Stadsverwarming draagt bij aan waardevermindering van de woning.”

“Het is ook oneerlijk voor de mensen die een woning met stadsverwarming gekocht hebben.” “Er is altijd beloofd niet meer dan anders, en dat is niet het geval.”

Interview

Datum 13 april 2015

Gesproken met Theo Barenbrug en Ivo van Elk
Stichting Stadswarmte Den Haag-Ypenburg-Nootdorp
Den Haag

Algemeen

“Stadsverwarming heeft drie grote problemen: (1) de hoge kosten voor de warmte. (2) lekkages pakken regelmatig desastreus uit, en (3) stadsverwarming wordt gepromoot als duurzaam, maar is het vrijwel nooit, en verduurzaming van de netten is nauwelijks mogelijk.”

Kosten

“Dat de kosten te hoog zijn is inmiddels afdoende aangetoond, door TNO, BECO, etc. Die rapporten zijn in de doofpot terecht gekomen. Een duidelijk voorbeeld is de gehanteerde prijs voor een cv ketel vervanging: 2454 EUR in de Warmtewet. Terwijl de ketelvervanging die door de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis worden aanbevolen ongeveer de helft daarvan kosten. Dan is het niet geloofwaardig dat de *gemiddelde* gasklant het dubbele van die breed aanbevolen ketels zou betalen.”

“Niet alleen de ketelvervanging, maar alle kostenposten voor gasverwarming zijn onrealistisch hoog ingeschat. Daarom betaalt een gemiddeld huishouden minstens 300 EUR te veel per jaar. Meestal nog meer, omdat nieuwe warmtewoningen *met opzet slechter worden geïsoleerd* dan gaswoningen. Let wel, onder het mom van de duurzaamheid van stadsverwarming.”

“In Ypenburg betalen de bewoners ook huur voor de warmtewisselaar, terwijl de wisselaar reeds helemaal is betaald via de prijs van de woning. Eneco heeft zelf in een brief van 2004 aangegeven dat daarom geen huur verschuldigd is.”

“Hoe dieper wij graven, hoe dieper de beerput. Omdat de wet niet meteen alle kosten voor consumenten regelt, is de Warmtewet zeer vatbaar voor misbruik. Bijvoorbeeld de afsluitbijdrage die soms wordt gevraagd, van vele duizenden EUR, terwijl afsluiten van aardgas gratis is. Zo willen de warmteleveranciers de bewoners laten opdraaien voor het slechte ontwerp van de netten, waarin geen rekening is gehouden met de mogelijkheid van afsluiten. Als argument voor de hoge kosten gebruiken de energiebedrijven bijvoorbeeld dat de leidingen weggehaald moeten worden vanwege Legionella. Alsof het water uit de (secundaire) stadswarmteleidingen als drinkwater uit de kraan komt. Zo'n argument is puur bedrog. Maar wie heeft de achtergrondkennis om meteen te weten dat zo'n argument niet klopt?”

Lekkages

“Als enige warmtewijk in Nederland hebben we de lekkages van de stadsverwarming op Ypenburg geïnteriseerd. Er blijken vele tientallen ernstige tot zeer ernstige lekkages te zijn voorgevallen. Zulke ernstige lekkages kunnen in cv's op gas niet voorkomen. Omdat wij alle kosten van een cv op gas betalen (Niet Meer Dan Anders) willen we ook kunnen beschikken over een verwarming met dezelfde lekkage-veiligheid: Niet Meer Lekkagewater Dan Anders.”

“Soms komen ernstige lekkages elders ook in het nieuws, of horen we daarover viavia vanuit de andere warmte wijken, zoals in Purmerend, Veenendaal, Meerhoven, Tilburg, enz. maar omdat die lekkages nergens systematisch zijn geïnteriseerd, is de informatie te gebrekkig om conclusies te trekken, en behandelt men Ypenburg als bijzonder geval .“

“Kamp zegt dat dit probleem niet bij hem ligt, maar bij het ministerie van wonen. Daar zouden de lekkageproblemen in overweging genomen moeten worden. Maar dat gaat over nieuwbouw. Daar los je de problemen in bestaande woningen niet mee op. Zo worden we steeds van het kastje naar de muur gestuurd, zonder dat de problemen echt worden aangepakt.”

Opzettelijk verminderde isolatie warmtewoningen

“In een gesprek in juni 2014 bij Economische Zaken, samen met Vereniging Eigen Huis en Stichting Reeshofwarmte, legden wij onze klachten neer, onder andere over de opzettelijke isolatievermindering die in nieuwe warmtewoningen nog steeds wordt toegepast. Kopers van een huis met stadsverwarming weten niet dat hun huis een lagere isolatiewaarde heeft dan een gaswoning uit hetzelfde bouwjaar i.v.m. de stadsverwarming. Wij hebben bij Economische Zaken aangegeven dat wij

dat een schande vinden: een huis opzettelijk minder goed isoleren en dan verklaren dat stadsverwarming duurzaam is. Je moet heel diep in de materie zitten om hier achter te komen. Het scheelt gemiddeld 15% op de isolatienorm die het huis zou moeten hebben. Als je denkt: "Ik koop een huis met een bepaalde EPC norm", dan wordt je qua stookkosten gemiddeld 15% benadeeld, omdat de energieprestatie van de EPC in theorie in de stadsverwarming zit. Daarom mag de energieprestatie van je huis lager zijn. Wij hebben aangegeven dat wij dat belachelijk vinden. Ik heb juist een nieuwbouw huis gekocht vanwege de goede isolatie. Als ik ooit met pensioen ben en mijn inkomen is laag, dan wil ik niet een groot deel van mijn inkomen aan de energierekening besteden. Wij hebben bij EZ aangegeven dat die verminderde isolatie via het warmtetarief gecompenseerd moet worden.

De reactie van de beleidsambtenaar Jeroen Vanbergenhenegouwen, het unit-hoofd van het onderdeel dat zich bij EZ met warmte bezig houdt, voor de volle vergadering was: dan had u maar geen warmtewoning moeten kopen."

Consumentenbescherming

"Zo'n uitspraak van het EZ unit-hoofd: "Dan had u maar geen warmtewoning moeten kopen", geeft volgens ons duidelijk aan hoe serieus de overheid of tenminste EZ de consumentenbescherming neemt. Terwijl consumentenbescherming het doel van de Warmtewet is. Als degenen die verantwoordelijk zijn voor de Warmtewet zulke uitspraken doen, en hij meende wat hij zei, dan is dat buitengewoon lastig. Daar vertrouwt men op zijn zachtst gezegd dan niet meer zo op."

Stadsverwarming is niet duurzaam en niet te verduurzamen

"Stadsverwarming is bijna nergens duurzaam. Vrijwel alle netten worden fossiel gestookt. Meestal deels met afvalwarmte van een elektriciteitscentrale. Zelfs kolencentrales leveren dan opeens duurzame warmte. Allemaal heel twijfelachtig, want er is meestal veel meer warmte voor de aangesloten netten nodig dan wat de centrales aan echte restwarmte leveren. Sommige netten worden zelfs fossiel gestookt zonder dat van restwarmte sprake is.

"Dat de energiebedrijven veel fossiele warmte levering toch duurzaam (mogen) noemen komt door hun manipulatie van het woord *duurzaam*, waarvan de betekenis uiterst vaag is, en zeker niet hetzelfde is als *hernieuwbaar*. Terwijl alles wat niet hernieuwbaar is op de langere termijn ook niet duurzaam kan zijn."

Hoe dan ook, in de winter wordt vrijwel overal een groot deel van de warmte bijgestookt. Hier op Ypenburg vormt ca 80% van het opgestelde vermogen de bijstook-faciliteit. Die faciliteit is in ieder geval helemaal niet duurzaam."

"De overheid, gestuurd door de warmtelobby, wil de Warmterotonde ontwikkelen. Grootchalig fossiele warmte uit de Botlek door de hele provincie pompen. Hierbij maak je het systeem afhankelijk van grote hoeveelheden fossiele warmte. Net als het woord duurzaam is restwarmte een heel rekbaar begrip."

"Bijvoorbeeld de warmte uit de nieuwe kolencentrales op de Maasvlakte voor de (geplande) warmtenetten is grotendeels geen restwarmte. Een steeds groter deel van de stroom wordt straks duurzaam opgewekt. Maar momenten van piekbelasting moet je kunnen opvangen. Daarvoor blijken die kolencentrales gebouwd. Die starten maar langzaam op. Dus moet je ze 100% continu laten draaien, ook als de stroom niet nodig is. Dat levert een heleboel warmte op. Die warmte gaat in de warmterotonde, op kolen dus. Heel af en toe is er piekstroom nodig. Die wordt dan even opgewekt, het warmtenet blijft in die perioden toch wel warm. Naarmate er meer duurzame warmte opgewekt wordt, zonnecellen, windmolens, is de stroom uit die kolencentrales minder nodig, maar de warmte steeds meer, omdat de industrie verduurzaamt. Dus kunnen die kolencentrales zeker niet dicht, omdat ze steeds harder nodig zijn om warmte te produceren: alles behalve restwarmte."

"De warmtenetten zijn ook grote verspillers. Zij worden 24/7 warm gehouden. Grontmij geeft voor de geplande Warmterotonde aan dat alleen al de leidingverliezen in de grond 40% zijn. Daar komt het verlies in de woningen nog bij: de warmtewisselaar wordt continu warm gehouden. Samen met de aan te koppelen kolencentrales levert dat een enorme CO2 belasting op. "

"Stadsverwarming noemen wij daarom: *geinstitutionaliseerde verspilling*. In plaats van verspilling zoveel mogelijk bij de bron tegen te gaan, wordt verspilde fossiele warmte gebruikt, en tijdens het

gebruik treedt nog meer verspilling op. Maar een heel klein deel van het totaal van de opgewekte "afvalwarmte" is onvermijdelijk. Aanpakken van de verspilling bij de bron zou veel meer duurzaamheidswinst opleveren dan het met grote verliezen rondpompen ten behoeve van hergebruik."

"Gebruik van die fossiele warmte leidt tot een ongewenste *lock-in*, waarbij woningen onnodig voor de zeer lange termijn worden gekoppeld aan centraal gedistribueerde fossiele warmte. Tel daarbij op alle verliezen die inherent zijn aan stadswarmtenetten. Een "plan B", om echt op hernieuwbare energie over te stappen, ontbreekt. Je komt niet meer van de grootschalige fossiele warmte en verspilling af. Dit is allemaal heel interessant voor de energiebedrijven, maar funest voor een daadwerkelijke overstap op hernieuwbare energie. Het veroorzaakt ook blijvende afhankelijkheid van de vele (onbetrouwbare) leveranciers van fossiele energie."

"Zijn er eenmaal grote aantallen woningen aangekoppeld, dan wordt industrie die wil verduurzamen zelfs een spelbreker voor de warmterotonde. Hoe meer de industrie verduurzaamt, hoe meer het aanbod van warmte verkleint en versnipperd. Restwarmte oogsten wordt dan steeds duurder, dus de warmte uit het net ook, terwijl nu reeds de echt duurzame alternatieven voor stadswarmte, zoals beter isoleren van de woning en verwarmen met een warmtepomp, evt. in combinatie met zonnecellen, steeds beter en goedkoper worden. Stadsverwarming staat daarmee loodrecht op de natuurlijke trend naar *all electric* die we bij woningverwarming zien."

"Daarnaast stappen bewoners die echt willen verduurzamen, over op lage-temperatuur duurzame warmte, en gaan van het warmtenet af. Het lekkagerisico lossen zij hiermee meteen ook op. Dit gebeurt nu al. Zie de toename van "Nul op de Meter woningen", ook in warmtewijken. De vaste kosten voor de achterblijvende aangeslotenen moeten verder omhoog, wil het warmtenet rendabel blijven. Een onfaire situatie, vooral voor de huurders, die dit probleem niet kunnen oplossen door ook af te koppelen."

"Andersom kan het warmtenet niet verduurzaamd worden, omdat de capaciteit is ontworpen voor water van hoge temperatuur, fossiel opgewekt. Zou je de temperatuur willen verlagen om echt duurzame warmte te kunnen gaan gebruiken, dan zijn de leidingen te smal."

"Tegelijkertijd is er voor de energiebedrijven ook geen enkele incentive om over te stappen op lage-temperatuur warmte, uit duurzame bronnen, want dan moet meestal in alle aangesloten woningen het verwarmingsoppervlak worden vergroot: minder heet water vereist grotere radiatoren en meer vloerverwarming. Hebben bewoners eenmaal die lage-temperatuur cv in huis, dan blijven ze niet aangesloten op een duur en inflexibel warmtenet, omdat zij dan eenvoudig kunnen overstappen naar een veel goedkopere, duurzamere oplossing, met een warmtepomp. De energiebedrijven willen daarom helemaal geen lage-temperatuur-netten, ook niet op termijn. Terwijl juist die netten veel meer bijdragen aan verduurzaming."

"De warmterotonde stimuleert verduurzaming dus niet, en echte verduurzaming van de deelnemers is nadelig voor de financiën van het warmtenet. Stadsverwarming staat daarmee loodrecht op echte verduurzaming."

"Het geld voor de Warmterotonde moet je volgens ons stoppen in het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad. Oude woningen moeten zo snel mogelijk gerenoveerd worden. Via een *revolving fund* voor leningen aan woningeigenaren, om woningen liefst helemaal energieneutraal te maken. De investering wordt weer terugbetaald via een veel lagere energierekening. De investeringen in warmtenetten verdienen je nooit terug. Niet in geld en niet in verduurzaamd energiegebruik."

Verschillen belangengroepen

"Er zijn nogal wat verschillen tussen de verschillende belangengroepen, omdat in elke warmtewijk allerlei zaken (eigendom warmtewisselaar, apart tapwater, hypotheek voor aansluitbijdrage, etc.) verschillend zijn geregeld. Hierdoor hebben de groepen verschillende aandachtspunten en belangen. Op een of andere manier moet de communicatie en samenwerking nog beter, al is het al veel beter dan vroeger. Eén lijn trekken is lastig als je allemaal een ander probleem hebt. Je zou bijna denken dat de warmteleveranciers opzettelijk in alle warmtewijken verschillende regelingen hebben ingevoerd, om te zorgen dat stadsverwarming zo ondoorzichtig mogelijk is."

Situatie Ypenburg

“Er zijn honderden bewoners bij ons aangesloten. Wij hebben nog niet echt reclame gemaakt. Dit zijn mensen die via de website en artikelen in de krant bij ons terecht zijn gekomen, of via de website van bewonersplatform Ypenburg. Hooguit een kwart van de populatie is lid van een bewonersvereniging. In de toekomst gaan we zo nodig actiever leden werven. Wij hebben nu voldoende geld in kas om een flyer te maken, waarin we de problemen goed kunnen uitleggen. En voldoende verzekerden die hun rechtsbijstandverzekering willen inzetten.”

Enquête

“Als je een enquête houdt alleen bij de bewoners van Ypenburg die bij ons zijn aangesloten, dan verwachten we grotendeels het antwoord dat ze hun woning niet veilig genoeg vinden vanwege lekkages of dat de tarieven te hoog zijn, ofwel beide. Dat zijn de problemen die wij vanaf het begin hebben genoemd, die mensen bewust maken en waardoor mensen zich aansluiten.”

Warmtevisie wil veel woningen aansluiten, maar zonder NMDA

“Op het allerlaatst is de optie van koop van de warmtewisselaar door Kamerlid Leegte uit de wet gehaald. Nu is alleen huur mogelijk, terwijl Ypenburg geen huur betaalde, want wij hebben het volledige bedrag voor de wisselaar al betaald in de hoge aansluitbijdrage van het EnergieNed tariefadvies. Antwoord van de minister in een brief op vraag huur/koop warmtewisselaar: Nee, wij hebben de tekst aangepast in verband met Europese wetgeving, maar de strekking blijft hetzelfde. De tranen schieten in je ogen hoe slordig het allemaal gegaan is. We hebben de sterke indruk dat de overheid echt de consumenten niet wil beschermen, ondanks de jarenlange beloften van NMDA door de overheid zelf en door de energiebedrijven.”

“Uit de warmtevisie blijkt dat het Niet Meer Dan Anders principe, onze enige bescherming tegen het monopolie van de warmteleveranciers, door Kamp losgelaten zal worden. Daarna wordt de Warmtewet herschreven. Wie tussen de regels door leest, ziet dat de NMDA beginselen er niet meer toe te doen. De Regering zegt: jullie moeten betalen voor de exploitatie van de te dure netten. Minister Kamp kiest opnieuw niet voor de warmteconsument maar voor de leveranciers. De leverancier, de gemeenten en de projectontwikkelaars konden bij elke nieuwbouwwijk beslissen of ze warmte zouden aanleggen of niet, en ze hebben vrijwel altijd besloten tot aanleg van een hoge-temperatuur warmtenet. Risico liepen ze niet. De hoge kosten worden nu op de klanten afgewenteld. Terwijl de beloften, niet alleen NMDA maar ook duurzaamheid, niet worden nagekomen. De netten worden op fossiele warmte gestookt, dus zijn niet duurzaam, en de kosten zijn te hoog. De kopers van de nieuwe woningen hadden niks te kiezen, en dat is nog steeds zo.”

“Minister Kamp wil met de Warmtevisie nog veel meer woningen op warmte aansluiten. Kamp wil dat daar waar gasnetten eruit moeten, deze verplicht worden vervangen door warmte. Uiteindelijk minstens de helft van de woningvoorraad van Nederland. Met name de warmterotonde van Rotterdam naar Leiden, Delft, via Zoetermeer, is een prestigieus project.” “Onze stichting is hier erg tegen, om een aantal belangrijke redenen: het gaat om hoge temperatuur netten, grotendeels fossiele warmte, er treden enorme leidingverliezen op over die grote afstanden, aanleggen van de netten kost een veelvoud van het aanleggen van gas. Met deze grote investeringen is het geld op en kun je geen échte duurzame dingen doen, zoals woningen ombouwen naar “nul op de meter”. Bovendien verbind je je aan afvalwarmte van allerlei bedrijven die in de toekomst juist zouden moeten verduurzamen en daardoor veel minder warmte leveren. Het lijkt zo mooi, gas eruit, hoge temperatuur warmte erin. De watertemperatuur is gelijk aan die van gasverwarming, dus de bewoners hoeven hun verwarmingen niet om te bouwen. Maar zoals gezegd, als die hoge-temperatuur netten er liggen kun je ze nog maar moeilijk of niet verduurzamen”.

Toezichthouder

“ACM is nog steeds verantwoordelijk voor het aanwijzen van warmtegebieden. Misschien hebben ze nog meer taken die schuren met het consumentenbelang. Het aanwijzen van Warmtegebieden is anti-consumentvriendelijkheid. Je neemt keuzevrijheid van de consument af. Je dwingt de consument ergens toe, zonder alternatieven. Dit vinden wij een absurde taak voor een Consumentenautoriteit. Zulke taken helpen niet om van de ACM een organisatie te maken die prominent het belang van de consument voor ogen heeft. Door tegengestelde taken en belangen te dienen wordt de organisatie eerder schizofreen in plaats van een krachtige waakhond die zijn prioriteiten kent.”

“In het bestuur van de ACM zit niemand echt namens de consument. Er zitten economen, juristen, maar niemand die namens de consument de problemen in het veld aandraagt.

Consumentenorganisaties zouden een zetel moeten hebben in het bestuur, dan kunnen zij ook de ACM voeden met allerlei zaken die er mis zijn, zoals stadsverwarming. Dan kan de ACM in een vroeg stadium serieus naar consumentenproblematiek kijken. Niet als een grote hoeveelheid Nederlanders gaat klagen bij de ACM, maar al eerder. Dit zou ook helpen om de genoemde tegenstrijdige taken snel te kunnen afstoten”

Gevoel van onveiligheid door de lekkageproblemen

“Wij kennen iemand die zich echt in zijn huis onveilig voelt en van de stadsverwarming af wil. Het kind van iemand die een grote lekkage heeft gehad is een paar jaar later nog steeds getraumatiseerd, en durft niet alleen thuis te zijn. Iemand anders die een grote lekkage had, draait altijd zijn hoofdkranen dicht als zijn kleinkinderen komen logeren. Beetje lastig in de winter.”

Gebrek aan veiligheid door de gebruikte techniek

“De kwaliteit van de stadsverwarming is beroerd. Als je in Duitsland een huis koopt, krijg je echt wel wat beters voor minder geld. In de meeste Duitse huizen met stadsverwarming zit bijvoorbeeld standaard een dubbele warmtewisselaar. Ook warmteleidingen met metalen binnenmantel zijn er standaard. Er is in Nederland geen controle op de kwaliteit. Er is geen eigen tuchtcollege met kennis van zaken. Het heet allemaal centrale verwarming, ondanks de grote verschillen in techniek. Stadsverwarmingsklanten zijn daar slachtoffer van. Er is geen controle op de ontwerpen, noch op wat gebouwd wordt. Zaken als hoe bouw je het, wie is de installateur en hoeveel tijd mag daar voor gebruikt worden, hoe grondig worden bouwsels gecontroleerd, en hoe grondig wordt gecontroleerd wat een energieleverancier doet, welke materialen worden gebruikt. Als stadsverwarming gaat lekken heb je het al gauw over een paar kuub heet water in een paar uur. Moet je dan niet strengere materiaaleisen stellen? Tot nu toe niet. Onze huizen zijn gebouwd met gasverwarmingsmateriaaleisen van het ISSO. Gasverwarming heeft het lekkageprobleem niet, want de cv van gasverwarming is een gesloten systeem. De materiaaleisen zijn dus navenant. Ook ontbreekt de controle of alles goed in elkaar gezet is.”

Geen onderhoud waar wel voor werd betaald

“EnergieNederland heeft het tarief vijftien jaar of langer gebaseerd op het *onderhoud van de gehele binneninstallatie, behalve de thermostaatkranen*. Zo stond dit in de adviestarieven. Maar de binneninstallatie is nooit gecontroleerd. In ieder geval niet hier op Ypenburg, de afgelopen 15 jaar. Mensen hebben hier wel 97 EUR per jaar via het energietarief aan betaald. Onderhoud wordt niet gepleegd. Sterker nog, Tempus, een toenmalige dochter van Eneco, verkocht hier op Ypenburg gedurende een aantal jaar een onderhoudsabonnement. Terwijl feitelijk in het tarief al de onderhoudscomponent voor hetzelfde zat. Dubbelop dus.”

Lekkages kunnen verschrikkelijk uit de hand lopen

“Het hete water uit het warmtenet onder de straat staat in open verbinding met de woningen. Er staat een volle druk van bijna 3 bar op de leidingen in de woningen. Als er een kunststofverbinding of ander onderdeel losschiet, dan spuit het hete water van 70-90°C de woning in, de volle druk staat erop. De woning spoot dan helemaal vol. Er was hier in de wijk een woning met 3,5 Euroton aan schade. In die woning had het 24 uur staan spuiten. Zelfs de brandweer kwam erbij, omdat de stoomverschijnselen leken op brand. Eneco zei dat ze daar ook van waren geschrokken. Maar Eneco heeft een heleboel van dit soort lekkagemeldingen gehad over de afgelopen 15 jaar. Dat hebben de mensen met lekkages ons gemeld. En al die tijd heeft Eneco niks gedaan. Ondanks tientallen schades van tienduizenden EUR. Je kon wachten op zo'n grote schade.”

Eneco ondernam pas actie na alle publiciteit

“Wij zijn de lekkages gaan inventariseren. Buurtbewoonster zei dat ze vaker over de lekkages had gehoord. Toen dacht ik: Als je dat twee keer hebt gehoord, dan zijn er meerdere gevallen. Het is onveilig, maar dat realiseer je je pas echt als je zelf een lek hebt gehad. Toen zijn wij in onze buurt gaan flyeren. Daar kwamen 18 hele grote lekkages uit van tienduizenden EUR, alleen al in onze buurt van maar 700 woningen.”

“Toen zijn we verder gaan flyeren en kwam er nog een flink aantal grote lekken bij, ook veel kleinere lekken van tussen de EUR duizend en EUR tienduizend. Alles bij elkaar zijn er ca 68 lekkages van meer dan EUR duizend gemeld. Onder de EUR duizend waren er ongeveer 150 lekkages. De grootste lekkages werden nooit gemeld door de bewoners zelf, maar door omwonenden. Daarom verwachten we dat er nog meer zijn geweest. Wij weten alleen wat gemeld is. Heel Ypenburg heeft circa

tienduizend woningen. Wij hebben daarvan circa achtduizend woningen kunnen flyeren, met dit resultaat.”

“Eneco zei geschrokken te zijn. Wij gaven aan dat dit niet waar kon zijn. Veel mensen met lekkages, ook de grote lekkages, hebben bij Eneco geklaagd. Er was een oud Shell technicus bij. Hij heeft Eneco bezocht, over zijn lekkage verteld en gezegd dat de constructie van de stadsverwarming onverantwoord is. Hij zei: Ik zat opeens met m’n voeten in heet water en uit de kast spoot heet water. Als zoiets gebeurt als mijn kleinkinderen op bezoek zijn, is dat levensgevaarlijk. Het is te gek voor woorden dat jullie zo’n onveilig systeem hebben laten installeren. Dat heeft hij in 2006 al tegen Eneco gezegd. Volgens Eneco was zijn lekkage toen “heel uitzonderlijk”. Dat zeiden ze tegen iedereen die contact opname over een grote lekkage. Volgens Eneco bestond er ook geen beveiliging. In Denemarken bleek in 2006 al 15 jaar een beveiliging verkocht te worden volgens het principe dat de Shell technicus toen besprak. Eneco heeft nooit zijn best gedaan een beveiliging te vinden. Ze zijn pas echt wat gaan doen toen wij de publiciteit zochten en met ons verhaal over de lekkages kwamen.”

Eneco werkt aan drie oplossingen voor het lekkageprobleem

“Eneco heeft drie oplossingen gekozen voor het lekkageprobleem. Ten eerste het visueel, op het oog, inspecteren van de leidingen in de meterkasten. Toen Eneco zag dat veel lekkages in de meterkast plaatsgevonden hebben zij actie ondernomen. Volgens hun voorwaarden is Eneco verantwoordelijk voor een groot deel van de meterkast. Eneco had geen records van de lekkages. Het zat volgens hen in een ander archiefsysteem en daar kon Eneco niet meer bij. Wij denken het ronde archief.”

“Toen zijn zij ook de meterkasten gaan inspecteren van alle woningen op Ypenburg. Dan gaat het om het inspecteren van 10 000 meterkasten. In ongeveer 300 woningen hebben ze iets moeten aanpassen. Enkele tientallen gevallen waren zelfs urgent. Bij de andere moest ook wat gebeuren. In totaal bij 3% van de woningen. Dat vond ik nog al wat. Want het gaat alleen om de aansluitleidingen in de meterkasten. De rest van de systemen is helemaal niet gecontroleerd. Zou je alles controleren dan zou je percentage van woningen met een probleem nog hoger uitkomen. Ook de huizen waar al eerder een lekkage was geweest en die waren gerepareerd zitten hier niet in.

“Wij hebben toen aangegeven dat wij niet begrijpen dat ze geen beveiliging in de meterkast zetten, want dan hoeft de meterkast niet meer geïnspecteerd te worden. Bij Eneco kwam er niet veel uit waarom ze dat niet doen, dus we zullen wel gelijk hebben. Eneco wil de meterkast alleen beveiligen als dit verplicht wordt. Maar deze inspecties leveren slechts een momentopname over de veiligheid van de leidingen op. Dit zou je dus regelmatig elke paar jaar moeten herhalen. Dat zien we niet gebeuren.”

“Ten tweede werkt Eneco aan het beveiligen van de onderstations. De hoofdleiding die in de wijk aankomt wordt verdeeld over onderstations. Daar zitten een paar honderd woningen aan gekoppeld. Als er stadswarmtewater hard uit de onderstations weg loopt en niet snel genoeg bijgevuld kan worden, dan stopt de pomp van de stadsverwarming. Dan gaan ze in de wijk rondkijken of ze de lekkage kunnen zien. We hebben hen aangeraden met een sms systeem te werken, alle bewoners een sms, maar dat vinden ze niet leuk, want dan moeten ze vaak sms-en rondsturen dat er weer ergens een lek is. Dat helpt niet voor het imago van het systeem.”

“Dat zoeken naar een lek kan maar kort duren, want de Warmtewet regelt ook de leveringszekerheid. Zodra de pompen uitstaan heb je een paar honderd huizen zonder warmtelevering. Als het systeem uitvalt moeten ze dus snel zoeken naar het lek en moeten de pompen weer snel aan, anders gaat het geld kosten. Die onderstation beveiliging is dus geen waterdichte oplossing. Beveiliging moet op het niveau van de woning geregeld worden.”

Woningen beveiligen tegen lekkages kan veel beter, maar Eneco wil niet

“De derde oplossing is een lekkagebeveiliging in de woning. Die functioneert echter ook niet goed, door de keuzen die Eneco maakt. Eneco bestelde eerst het Deense veiligheidsapparaat, de Dantaet, om zo’n beveiliging te testen. Dit apparaat controleert of er evenveel water via de ingaande leiding de woning instroomt als er via de uitgaande leiding weer uitstroomt. Als dat niet zo is, dan is er een lek, en sluit het apparaat beide leidingen af. De beste plek om dit apparaat aan te brengen is de plaats waar de stadswarmteleidingen de woning binnenkomen. Dan beveilig je meteen het hele huis. Maar Eneco wilde dit niet, omdat zij op deze plek verantwoordelijk zijn voor de stadsverwarming. Volgens hun eigen redenering zou Eneco deze beveiliging dan moeten betalen. Dat wilden ze niet. Daarom wil

Eneco de beveiliging áchter de warmtewisselaar aanbrengen, in het deel van de cv waarvoor de bewoner volgens Eneco zelf verantwoordelijk is. Want dan moet de bewoner de beveiliging ook zelf betalen.”

“Dit vinden wij een slechte keuze, omdat zo de leidingen in de meterkast en de kruipruimte niet zijn beveiligd. In het verleden kwamen ook veel lekkages in de meterkast voor. Er is dus helemaal geen reden om die niet te beveiligen. Bovendien strijden wij er voor dat de beveiliging binnen het NMDA warmtetarief valt. De gaswoning waar wij voor betalen heeft het probleem van de enorme lekkages niet. Wij willen een gelijkwaardige veiligheid. Lekkages leveren grote schades op en kunnen brandwonden en immateriële schade geven. Wij willen een system waardoor er in de kruipruimte en in de woning geen grote lekkages kunnen optreden. We betalen Niet Meer Dan Anders, dus willen ook Niet Meer Lekkagewater Dan Anders. Daarom vinden wij dat Eneco de beveiliging moet betalen, onafhankelijk van de plek waar Eneco die aanbrengt.”

“Eneco wilde dus de beveiliging aanbrengen in het deel van de verwarming waar het juridisch duidelijk zou zijn dat de bewoner de beveiliging moest betalen. Op die plek paste de beveiliging van Dantaet niet. Eneco is toen met AE Sensors uit Dordrecht gaan praten en heeft hen de opdracht gegeven om een beveiliging te maken die wel zou passen op de plek die Eneco wenste. Op Ypenburg hebben ze toen 5 sensors als proef geplaatst in testwoningen. De sensors zijn in verschillende typen woningen geplaatst. De beveiliging zijn zij nu aan het testen.”

“Wij hebben allerlei vragen over de techniek gesteld. In die vergadering bleek dat Eneco wel de beveiliging vóór in de meterkast wil plaatsen, als de overheid de beveiliging verplicht stelt. Dus als een lekkagebeveiliging niet verplicht wordt, mag je ‘m wel betalen, maar wordt hij niet op de technisch beste plek gemonteerd, en beveiligt hij dus minder goed. Wij vinden deze keuze schandelijk. Gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel. Daarom willen we Eneco via de rechter dwingen de beveiliging te betalen. Omdat dat de enige manier is om de beveiliging ook op de technisch beste plek in huis te krijgen.”

“Het apparaat ligt nu bij KIWA om gecertificeerd te worden. Daarna wil Eneco de extra beveiliging gaan verkopen. Wij zullen dat dan ook op onze site vermelden, met alle mitsen en maren. Het beveiligt je woning dan zeker niet voor 100%, maar in ieder geval beter dan niets.”

Oplossingen en kosten lekkageprobleem

“Een dubbele wisselaar zoals in Duitsland veel wordt gebruikt, en recent in Zandvoort, kan ook een deel van het probleem binnen de woning oplossen. Een dubbele wisselaar wisselt niet alleen het tapwater, maar ook de verwarming. Je hebt dan tenminste een gesloten CV circuit in de woning. Daar wil Eneco niet aan. In zo’n wisselaar heb je extra warmteverliezen. Ze waren bang dat in de winter de CV leidingen niet hoog genoeg opgestookt konden worden, want de capaciteit van het net zou dan te klein zijn. Het is ook een relatief kostbaar systeem. De wisselaar is ca EUR 600 duurder. En deze beveiligt niet compleet. De meterkast is dan beter beveiligd, maar de aan- en afvoerleidingen vóór de wisselaar nog steeds niet.”

“Als je stadsverwarming echt veilig wilt maken, moet je een dubbele warmtewisselaar gebruiken die in een goed geïsoleerde meterkast aan de buitenkant van de woning zit, zodat bij een lek het hete water aan de buitenkant wegloopt, en niet de woning of kruipruimte in. Dan kunnen calamiteitendiensten het ook snel zien en ingrijpen.”

Lekkageproblemen elders

“De andere belangengroepen zeggen niet zo veel last van lekkages te hebben. Maar dat zeiden wij ook, twee jaar geleden. Je weet pas van de lekkages als je ze goed hebt geïnventariseerd. Pas na 13 jaar Ypenburg en 60 flinke lekkages verder was pas duidelijk dat het een probleem is. Daarvóór wist niemand ervan.”

“Stadsverwarming Purmerend, SVP, heeft een stukje over de kruipruimte op hun site staan. Je mag van hen niet zomaar de kruipruimte ingaan. Als je per ongeluk een leiding kapot maakt verbrand je levend. Daar kun je dan niet snel genoeg meer uit kruipen. Beveiliging voor dat probleem ontbreekt. Daar staat ook in dat de meterkast eens in de drie jaar gecontroleerd moet worden door een erkende stadsverwarmingsinstallateur. Dat klopt niet met NMDA. Want alle onderhoud zou al in het warmtetarief moeten zitten.”

“SVP waarschuwt dus wel voor de grote gevaren van lekkages. SVP zegt daarbij niet dat de kosten voor beveiliging en controles al in het NMDA tarief zitten. Ze waarschuwen voor onveiligheid, maar doen er vervolgens niets aan om de systemen inherent veiliger te maken. Via NMDA betalen klanten al voor een veilig systeem en meterkastcontroles. Maar de klanten kennen de basis voor de gebruikte tarieven niet, dus iedereen betaalt dubbel en niemand klaagt.”

Tarieven voor eigenaren en huurders

“Er is een brief van Eneco aan Economische Zaken: jullie zijn een mooie warmtewet aan het maken, maar je moet wel oppassen, wij zien aan de cijfers die jullie gebruiken dat het nieuwe tarief iets hoger gaat worden dan het huidige tarief. Het verschil tussen de EnergieNederland tarieven en die van de Warmtewet moet klein zijn, anders krijg je veel Kamervragen. Niemand verwacht, dat als Economische zaken met een tarief komt, het hoger uitvalt. Het tarief van de Warmtewet moet dus iets lager uitvallen. Als het tarief gelijk of lager is, dan krijg je geen vragen uit de Tweede Kamer. Zo werkt het lobbywerk van de energiebedrijven. Je ziet nu inderdaad dat EZ alleen maar focust op de tarieven vóór en onder de Warmtewet, en die vergelijkt. Elke discussie over de tarieven van EnergieNederland wordt gemeden. Want die tarieven waren jarenlang al veel te hoog.”

“De energieleverancier zou moeten zeggen: beste overheid, ik kan een prima systeem bouwen, en de consument moet NDMA betalen, het verschil moet dan door de gemeente of landelijk bijgelegd worden anders doe ik het niet. Maar het was andersom. Alle overheden kregen geld toe in de vorm van mooie dividenden. Kortom, er werd fors verdiend.”

“Energiebedrijven klagen erover dat de gasnetten gesocialiseerd zijn en de warmtenetten niet. Ze zouden niet uit de kosten komen. Ik begrijp niet dat de energiebedrijven niet rond komen. Warmte die ze gebruiken is toch bijna gratis? In alle publicaties van de energiebedrijven staat dat het duurzame restwarmte is. Gratis afvalwarmte dus. En ze krijgen ook nog eens ca EUR 2000 per jaar per woning. Al dat geld heb je dan voor de aanleg en afschrijving van je net, want de warmte is toch gratis? Dat is toch een hele hoop geld? Hoe kan het zijn dat ze dan nóg niet uitkomen?”

“Kamp gaat de NMDA verlaten. Dat wordt voor de energiebedrijven alleen maar interessanter.”

“De nieuwe Warmtewet gaat nog meer in tegen de consument. Of de warmtenetten moeten anders gefinancierd worden. Bijvoorbeeld door de energiebelasting van de gasgebruikers omhoog te trekken om daarmee deels de aanleg van de warmtenetten te betalen en de NMDA afspraken te handhaven. Dat zou eerlijk zijn, want dan houden ze zich aan de jarenlange NMDA belofte. Maar zullen ze dat doen? Dan moeten alle ambtenaren die dit zouden invoeren zelf ook meer voor hun aardgas gaan betalen. Nu hebben ze geen probleem, want geen van de mensen van de unit Warmtewet van EZ heeft zelf stadsverwarming. Maar ze zeggen: als straks iedereen van het gas af is, dan is de gasreferentie niet meer relevant. Dat is onzin, want ook in de warmtevisie blijft ¼ van de woningen op gas aangesloten. Aardgas zelf bleef ook aan de prijs van olie gekoppeld tot er een echte internationale markt was. Die gaat er voor warmte nooit komen, dus moet je warmte blijven koppelen aan het voor de hand liggende internationale energie-alternatief. Als dat op termijn elektriciteit wordt, dan moet de prijs van stadswarmte nog harder omlaag.”

“Eneco heeft voor de huurders met de woningbouwcorporaties hier op Ypenburg afgesproken dat zij ook kosten moeten betalen voor fictieve aanschaf en onderhoud van de ketel. Maar die zitten ook al in de huur van de woning. De huurders betalen dus de afschrijving en onderhoud van de CV ketel dubbelop. Omdat Stedion en Vestia niet aan Eneco willen betalen. Iedereen weet dat er eigenlijk een rechtszaak moet komen tussen Eneco en Vestia. De Woonbond heeft daar een pittige brief over geschreven. Maar Woonbond komt niet hard genoeg op voor de belangen van de huurders op dit gebied. Volgens Woonbond en is het incidenteel een probleem, en speelt het niet overal. Een aangeslotene bij ons heeft correspondentie met Woonbond gehad. Waarbij Woonbond een brief naar Eneco stuurt. Eneco stuurt er een advocatenbrief op terug. En de Woonbond trekt zich terug. Terwijl de oorspronkelijke brief van Woonbond goed in elkaar zat.”

“Wij zijn ook een juridische procedure begonnen om overstappen op een gasafsluiting af te dwingen. Als weerwoord krijg je dan dat als er een gasnet ligt, dat het warmtenet zal kannibaliseren. Iedereen zou dan een CV ketel gaan nemen. Als ze daar bang voor zijn bewijzen ze zelf dat zij geen eerlijk spel spelen, want als het warmtetarief goed is, en de stadsverwarming heeft een goede kwaliteit en

veiligheid, dan stapt er echt niemand over. Dat is veel te kostbaar en te veel gedoe. Het omgekeerde is het geval voor stadsverwarming: slechte kwaliteit, onveilig en duur. De enige manier omdat te compenseren, is dat de klant niets anders mag nemen dan stadsverwarming. Feitelijk de communistische aanpak.”

“Wij hebben een overzicht gemaakt van de tarieven en hoe die zouden moeten zijn. Wij willen geen onderhoudskosten betalen voor de warmtewisselaar. In de warmteregeling de getallen erbij gezet waar het nu om zou moeten gaan. Joeri Haast van Reeshofwarmte heeft dat ook gedaan, met zeer schappelijke aannames. Per jaar betalen wij honderden EUR teveel. Een deel van de cijfers komt bij Stichting Reeshofwarmte vandaan. Het resultaat komt rond de EUR 300 uit, nog exclusief de meerkosten door isolatievermindering.”

“EZ zit de bedragen kloppend te maken, want ze weten al wat er uit het tariefsommetje moet komen. Daarom zijn de bedragen in de NMDA berekening absurd en springen ze over de jaren alle kanten op. In 2014 was een warmtewisselaar EUR 2505, in 2015 kost diezelfde warmtewisselaar volgens de overheid nog maar EUR 1925, en het adviestarief van Energie Nederland is nu EUR 1258. Veel lager, omdat de energiebedrijven bang zijn dat ze de huur van de wisselaar op sommige plekken gaan verliezen, omdat bewoners de wisselaar daar al hebben betaald. Als je geen huur meer krijgt, moet de waarde van de wisselaar in het sommetje natuurlijk omlaag. Er wordt door EZ, gestuurd door de energielobby, ergens naar toe gerekend. Je moet gewoon goede cijfers nemen en dan kijken wat het tarief wordt, en niet toe rekenen naar het tarief dat je wilt krijgen.”

“Er staan hier op Ypenburg 6 gasmotoren en 11 ketels. Totaal 100 megawatt. De gasmotoren leveren warmte en elektriciteit. Wij betalen energiebelasting en BTW over stoken op gas. Het energiebedrijf maakt winst op de elektriciteit, en de warmte krijgt ze er gratis bij. En dan roepen ze nog steeds dat het financieel niet uit kan. Als dat echt zo is zou je snel moeten stoppen met stadsverwarming: niet of nauwelijks duurzamer, problematische lekkages én kennelijk niet betaalbaar...”

“Al die stalen hoofdleidingen van de Warmterotonde, die ingegraven moeten worden, dubbele leidingen ten opzichte van gas (aan- en ook afvoer), onderhoudsgevoelig, lekkage gevoelig, in een zakkend Veenweide gebied. Een groot deel van de warmte is geen echte restwarmte, dus daarvoor zal betaald moeten betaald worden. Over de hoogte van de kosten kun je heel veel vragen stellen. Toch is er al een pensioenfonds gevonden dat in de Warmterotonde wil investeren. Kennelijk verwacht men op lange termijn kassa: gratis industriële warmte of goedkope kolenwarmte aan de inkoopkant, en tarieven boven NMDA voor de gebruikers.”

Parameters

“Als TNO voor gemeenten een rapport had geschreven, kwam Royal Haskoning in opdracht van Eneco met een drie keer zo dik rapport er overheen. Dat spel heeft zich bij de ontwikkeling van de wet herhaald. Een voorbeeld onder talloze andere. Economische zaken had een onderzoek laten uitvoeren door TNO en Haskoning. Die 31.59 als omrekenfactor van gas naar warmte kwam in de rapporten van TNO steeds weer terug. In de wet is het 36.5 geworden. Een groot verschil. Economische zaken komt nu alleen met rapporten van Royal Haskoning om de parameters te laten vaststellen en legt TNO naast zich neer.”

Geschillencommissie

“Iemand op Ypenburg had opeens een heel hoog warmteverbruik zonder dat hij iets bijzonders deed, en dus een heel hoge rekening. Hij is toen naar Eneco gegaan. Zou aan de meter kunnen liggen. Meter is eruit gehaald en meter is naar een onderzoeksbureau gegaan. De meter had bij het onderzoek bureau een andere stand dan toen de meter er bij hem thuis af was gehaald. Hij was tijdens de reis erheen dóór blijven lopen. Toch heeft het onderzoeksbureau gezegd: wij hebben niets gekst kunnen ontdekken. Bij de geschillencommissie is hij in het ongelijk gesteld en moest EUR 4600 aan extra stookkosten betalen.”

“De consumentenbescherming van de Geschillencommissie is uiterst beperkt, blijkt ook hier weer. Daar moet je als consument niet heen. Er zitten mensen zonder last en ruggenspraak in vanwege de Consumentenbond. Die hebben geen idee van stadsverwarming, de precieze regelingen en van wat er allemaal niet klopt. En reken maar dat de commissieleden dat er namens de energiebedrijven inzitten wel heel last en ruggenspraak hebben. Die zijn door de juridische afdelingen volledig voorbereid om de consumenten onderuit te halen. Desnoods met onwaarheden. Extreem unfair. De

uitspraak van de geschillencommissie is bindend, dus als de uitspraak niet klopt, kun je er niet of zeer moeilijk meer mee naar een rechter." Wij zouden niemand aanraden van die Commissie gebruik te maken."

Woningwaarde

"Heb een aantal makelaars in de buurt gebeld met de vraag of er invloed is op de woningwaarde. Heb de vraag gesteld hoe zit het nu met de verkoop van de woningen met een stadsverwarming. Hebben jullie daar geen last van? Daar kwam geen goede reactie op. Veel mensen die een warmtewoning kopen zullen niet goed op de hoogte zijn van de problemen. Die worden nu pas langzaam duidelijk en breder bekend."

"Een keer een mail van iemand gekregen die een stadsverwarmingswoning wilde kopen, maar twijfelde omdat het stadsverwarming was. Het is een mooi huis, maar kunnen jullie mij wat aanraden, waar moet ik naar kijken?"

"Mensen met negatieve ervaringen zullen die aan anderen verder vertellen. Dat komt nu pas langzaam op gang."

Interview

Datum 15 april 2015

Gesproken met Rob Louwerse

Bewonerscollectief Giga Joule

Houten

Algemeen

“Het speelt niet alleen bij ons.” “Per project is het anders.” “Hoofdlijnen zijn wel hetzelfde.” “Het gaat om het niet meer dan anders principe.” “Er zijn veel afwijkende details, en dan is het moeilijk om samen een rechtszaak te voeren.” “Juridisch is dat moeilijk om dat samen te voegen.” “Politiek hebben wij elkaar wel opgezocht.” “Iedereen heeft zijn eigen stokpaardje en dan is dat lastig om dat allemaal op een lijn te krijgen.” “Voor iedereen speelt bijvoorbeeld wel welke waarde van een CV ketel neem je als referentie waarde.” “Al dan niet meenemen van leidingverliezen.” “Welke gasprijs neem je als referentie.” “In Ypenburg speelt bijvoorbeeld dat ze de warmtewisselaars in eigen beheer hebben.” “Dat speelt hier weer niet.” “In de kern zijn de problemen hetzelfde.”

“In Almere heeft de gemeente een contract met NUON, dat is hier weer anders.”

“Hier 2001 komen wonen.” “In 2005 mee begonnen.” “Nu 10 jaar mee bezig.” “Op een gegeven moment is je energie ook een beetje weg.” “De jongens in Tilburg en Breda zijn later begonnen en hebben nog veel energie.”

“Heel Houten zuid is een nieuwbouwwijk.” “Ruim voor 2000 heeft gemeente besloten dat hier stadsverwarming zou komen.” “Als verwarmingsstuk voor het centrale deel van Houten Zuid.” “Wij hebben het hier niet over restwarmte van een elektriciteitscentrale, maar hier is echt een centrale neergezet voor de opwekking van warmte.” “Eigenlijk een grote CV ketel met als rest product elektriciteit.” “Precies omgekeerd dus.” “Met het idee dat dat beter voor het milieu zou zijn.” “Achteraf kan je je afvragen of dat wel zo is.” “TNO heeft een rapport gepubliceerd dat dat als er in elke woning een CV ketel hangt dat dat duurzamer is.” “Dat is achteraf gepraat.” “In 1999 eerste huis neergezet en het laatste huis is nog niet af.” “Er zijn ongeveer drie duizend woningen op aangesloten.” “Ben uiteindelijk voorzitter bewonersvereniging geworden van deelwijk met 600 woningen.” “In het eerst jaar ben je met andere dingen bezig.” “Er waren toen wel al mensen die zich zorgen maakte over de tarieven.” “Mensen van andere deelwijken over dit probleem opgezocht.” “Toen de handen in elkaar geslagen.” “Toen ben ik voorzitter van de Giga Joule geworden.”

“Heb ook de kar getrokken voor de brief die naar het ministerie is gegaan.” “Daarin waren ook de Consumentenbond de Woonbond en VEH vertegenwoordigd.” “Namens 15 organisaties toch een brief kunnen schrijven en iedereen op een lijn kunnen krijgen.” “VEH heeft uiteindelijk toch de lead hier in genomen, de rollen zijn omgedraaid.” “Naast VEH, Woonbond en Consumentenbond waren er ongeveer nog 10 belangengroeperingen.”

“Het is een hele complexe materie.” “Er zijn een paar mensen die er tijd en energie in stoppen.” “Daar haken mensen op aan, die denken die mensen zullen het wel weten.” “Zelf weten mensen er niet veel van.”

Rechtszaak

“Rechtszaak heeft Giga Joule verloren.” “Strikt juridisch staat in de algemene leveringsvoorwaarden: Eneco bepaalt het tarief.” “Dat maakt het al heel lastig.” “Moet in redelijkheid en billijkheid plaatvinden omdat er sprake is van een monopolie.” “Het is niet strak gedefinieerd.” “Rechter heeft aangegeven dat wij onvoldoende hebben kunnen aantonen dat Eneco zijn boekje te buiten gaat.” “Dat Eneco de adviezen van Energie Ned volgde dat vond men voldoende.” “Wij hebben voorgesteld dat er een extern deskundige ingeschakeld moet worden die daar inhoudelijk een uitspraak over moet doen.” “Die stap wilden zij niet zetten.” “Rechtszaak was ook bang dat het een te grote zaak was.” “Als ze ons gelijk zouden geven dan geldt dat voor heel Nederland.” “Waar de rechtbank ook naar keek.” “Er wordt al jaren over gediscussieerd dus het zal wel moeilijk zijn.” “Het was een grote professionele monopolist tegenover een kleine ongeïnformeerde consument, waarbij de consument het voordeel van de twijfel had moeten krijgen, maar in de rechtsspraak werkt dat waarschijnlijk niet zo.” “Je moet overtuigend bewijs hebben van het tegendeel en dan sta je 10 achter.” “Vooral omdat jij ook de eisende partij bent.” “Het heeft 5 jaar geduurd.” “Heeft tienduizenden euro's gekost.” “Helpt is door de gemeente betaald en de andere helft door 400 honderd deelnemers.” “Dat was EUR ±100 per

persoon.” “Er waren ongeveer 450 deelnemers van de twee duizend woningen.” “450 van de 2000 is niet onaardig.”

Enquête

“Bij enquête onderscheid maken tussen het functionele en de financiële kant ervan.” “Op zich is een stadsverwarming prima.” “Qua lekkages een heikel punt, maar voor de rest ben ik er niet ontevreden over.” “Er zitten ook veel voordelen aan.” “Je hebt continue door het hele huis warmte.” “Dat is met CV niet.” “In de keuken heb ik binnen twee seconden heet water.” “Qua gebruik is het prima.” “Je hebt ook geen omkijken naar onderhoud van de CV.”

Warmtewet

“Bij Economische Zaken was het fenomeen Warmtewet ook volkomen nieuw.” “Het ontbrak daar aan kennis.” “Mensen van EnergieNed wisten precies waar het over ging.” “Ze deden verkeerde aannames, maar zij wisten wel waar het over ging.” “Zowel Economische Zaken als ACM moesten daar kennis over opbouwen.” “De jaren verstrijken en de consumenten schieten er niet zoveel mee op.”

“In de Warmtewet wordt aan de consumentenbescherming geknibbeld.” “Wij hebben er jaren voor gestreden.” “Dat is nog niet gelukt.” “Vanuit het perspectief van de warmtebedrijven zijn wij een blok aan het been en dus ook een blok aan het been van Kamp in het kader van zijn Warmtevisie.” “En dat er nu signalen komen dat NDMA misschien afgeschaft moet worden.”

“Je ziet hoe lang het geduurd heeft de huidige Warmtewet voor elkaar te krijgen.” “Benieuwd hoe dat met de implementatie van de warmtevisie gaat.”

EPC norm

“Stadsverwarming is zelf al een factor in de EPC norm.” “De woning is minder geïsoleerd, dus stoken wij meer Giga Joule.” “En betalen dus dubbel te veel.” “Een project ontwikkelaar kan minder isolatie toepassen.” “Of dat daadwerkelijk ook gebeurd is is nog maar de vraag.” “Over dit specifieke huis weet ik het niet.”

Lobby

“De lobby van energiebedrijven is zo groot.”

Consumentenbescherming

“Consument wordt niet voldoende beschermd.” “Zolang er sprake is van een monopolistische markt, dan moet je toch de consument beschermen.” “Ik zie de komende decennia geen concurrentie ontstaan op de warmtemarkt.” “Dat is technisch bijna niet mogelijk.” “Stel dat je consumentenbescherming vasthoudt en NDMA toepast, waardoor warmteprojecten financieel gezien minder rendabel zijn.” “Je wil dat toch als samenleving omdat dat duurzamer is, dan moet je die rekening niet bij de warmtekanten neerleggen, maar bij iedereen.” “Daar zal je dan toch iets mee moeten.” “Consumenten bescherming gaat met de nieuwe warmtevisie een nog grotere issue vormen.” “Aan de andere kant kan je je ook afvragen in hoeverre de energiebedrijven krokodillen tranen hebben.” “Want als er een warmteproject is, is er altijd wel een energiebedrijf wat er instapt en daar brood in ziet.” “Alle onderzoeken naar de financiële rendementen van de energiebedrijven worden ook op de lange baan geschoven.”

Toezichthouder

“Directeur van de ACM had het er al over. Niet Meer Dan is al enigszins achterhaald.” “Over zo’n uitspraak, daar maak ik mij wel zorgen over.”

Tarieven

“In eerste instantie in gesprek gegaan met Eneco en de gemeente van hoe zit dat nou.” “Er wordt gesproken over NDMA en daar ga je dan in verdiepen.” “Iedereen ziet dat de nota’s de eerste jaren een stuk hoger zijn.” “Dat is verklaarbaar omdat de afschrijving van de CV ketel er ook in zit.” “Is het nou echt meer of minder dan je vroeger betaalde?” “Wij hadden het gevoel dat het meer was.” “Zelf sommen gemaakt en wij kwamen er achter dat het echt wel duurder was.” “Gemeente zei wij kunnen jullie wel ondersteunen, zij hebben zelfs een onderzoeksbureau ingeschakeld.” “Die kwamen ook tot de conclusie dat wij teveel betaalden.” “Maar gemeente zei ook wij zijn juridisch geen partij.” “Eneco gaf aan dat zij zich gewoon aan het tariefadvies zouden houden.” “Daar was de kous mee af.” “In de

krant stond dat de gemeente ons wel wilde ondersteunen.” “Toen heb ik een projectvoorstel aan de gemeente gestuurd.” “Wij gaan een rechtszaak beginnen en ons voorstel is de gemeente betaalt de helft en wij betalen de andere helft.” “Gemeenten zei okay.” “Toen met Eneco in gesprek.” “Het speelde in heel veel steden.” “Toen is ook het warmteforum opgericht.” “Onder leiding van Guusje ter Horst.” “Eneco had zelfs daarin een tariefvoorstel gedaan, maar daarin door eigen directie teruggefloten.” “Zou landelijk teveel impact hebben.” “In het warmteforum is ook gesproken om van de markmethode die EnergieNed gebruikt naar de rendementsmethode terug te gaan.” “Ten Hope was toen bezig met de Warmtewet in die jaren.” “Dat heeft toen heel wat jaren geduurd.” “Zelfs een petitie in de tweede kamer gebracht.” “Stadsverwarming voor dummy’s is wel aardig om te lezen.” “Dat was grappig bedoeld.” “Vergelijk gemaakt met auto’s.”

“De lobby van de energiebedrijven is groot.” “Kijk maar naar de parameters die in de Warmtewet terecht zijn gekomen.”

“Vroeger had je het advies tarief van EnergieNed.” “Enige probleem wat er destijds was, dat waren de parameters die er gehanteerd worden.” “Die waren voor de vaste kosten wat aan de hoge kant en voor de vergelijking met de variabele kosten hobbelde het tariefadvies altijd een paar jaar achter de werkelijkheid aan.” “Bij een nieuwbouwwoning wil je vergeleken worden met het nieuwste van het nieuwste en dan wil je niet vergeleken worden met gegevens van 20 jaar oud.” “Dat waren de twee hoofdbezwaren bij het tariefadvies.” “Daar had best wel wat aan gedaan kunnen worden.” “Er is toen de Warmtewet gekomen en nu zijn wij 15 jaar verder en zitten wij nog steeds met dezelfde discussie van hoe maak je een goede vergelijking, welke parameters gebruik je enz.” “Eigenlijk zijn wij niets opgeschoten.” “Er gebeuren soms gekke dingen ook bij Economische Zaken.” “Je vergelijkt een gaswoning met een warmtewoning.” “Dan heb je de discussie over warmteverlies in de leidingen.” “EZ zegt: Bij een warmtewoning heb je leidingverlies en bij een gaswoning niet.” “Terwijl er rapporten liggen bij Economische Zaken waaruit blijkt dat dat niet het geval is.” “Leidingverliezen zijn nihil of verwaarloosbaar.” “Economische Zaken is daar verschillende keren op gewezen en na vele jaren geven ze aan daar weer een keer onderzoek naar te doen.” “Je weet niet wat er met al die rapporten gebeurt.” “Je hebt een rapport van TNO en dan schrijft Royal Haskoning ook weer een rapport en dan gaat het rapport van TNO weer in een la.”

“Je kan niet overstappen.” “Die discussie heb je ook met de CV ketel.” “Energie Ned hanteert daar een catalogusprijs voor een CV ketel terwijl ik elke maand in het blaadje van VEH aanbiedingen van CV ketels zie.” “Er zijn CV ketels te koop voor 60% van de prijs met gratis onderhoud voor de komende drie jaar en weet ik het niet allemaal.” “Het blijft dus appels met peren vergelijken, zulk soort voordelen heb je niet.” “In stadsverwarming voor dummy’s staat dat ook.” “Als je nieuwe banden wisselt, krijg je er 4 voor de prijs van 3.” “Daar houden ze in de vergelijking geen rekening mee.”

“Als de tarieven te laag gaan energiebedrijven niet meer leveren en dan gaan ze failliet.” “Dat kan ook niet de bedoeling zijn, maar dat dilemma moet niet afgewenteld worden op de warmteconsument.”

Parameters

“Misschien een keer een gesprek aangaan met TNO.” “Destijds met de heer De Wit gesproken.” “De heer De Wit heeft zich er destijds enorm in verdiept.”

Interview

Datum 16 april 2015

Gesproken met Kees van Rhijn

Comité Woekerwarmte

Breda

Algemeen

“Aan Wageningen gestudeerd.” “Meet en regeltechniek voor kasverwarming.” “In de technische automatisering gewerkt in de diverse projecten.” “Openbaar vervoer, olieraffinaderijen, magazijnen.” “Als laatste bij Philips gewerkt.”

“Hier in 1989 komen wonen.” “Vanaf 1992 betrokken geraakt bij stadsverwarming.” “In die tijd had je hier SOS Stichting Overleg Stadsverwarming.” “Dat is overgegaan naar comité woekerwarmte.” “Geen juridische basis.” “Er zijn een aantal rechtszaken geweest in NL.” “De rechter bij Giga Joule kon niet anders, had een andere jurist gezegd, er was nog geen juridische basis.” “Je kunt hier niet professioneel mee bezig zijn als je dit met je werk moet combineren.” “Als je met geschillencommissies wordt geconfronteerd die de meeste bizarre uitspraken doen, dan houdt het op.”

“Comité Woekerwarmte was 4 mensen.” “Van alles geprobeerd.” “Ook petitie bij de tweede kamer aangeboden.” “Gemeente geprobeerd te bewegen om zich verantwoordelijk te laten voelen voor het NDMA beginsel.” “Geprobeerd om de bewoners te mobiliseren.” “De materie is te moeilijk voor de mensen.” “Mensen hebben een soort onrust gevoel, ze zijn niet gelukkig met de situatie, maar de meeste mensen hebben zich er nu bij neergelegd.” “Er zijn sommige mensen nog wel bezig.” “Jan Willems die kwam zelf van Essent en is nu tegen Essent.” “Hij wist precies hoe de vork in de steel zat, hij heeft toch het onderspit moeten delven.” “Voor de afleverset, dat zijn twee kraantjes, daar moet hij huur voor betalen.”

“Wij strijden voor 13000 woningen.” “Wij hebben niet echt leden.” “Wij zijn geen stichting.” “Wij zijn een comité.” “Wij hebben de pers bewust vermeden.” “Wij zijn persoonlijk erg betrokken bij wat er in Tilburg is gebeurd.” “Veel contact met Reeshof warmte.” “Misstand warmte heb je in Helmond en ook in Twente heb je een actieve groep.”

“Wij kunnen niet via VEH een organisatie vormen.” “VEH is nu de trekker.”

“Ik heb WOB bij de gemeente ingediend.” “Hebben de contracten gezien tussen de projectontwikkelaar en de warmteleverancier.” “De projectontwikkelaar heeft namens de bewoners die in zijn huizen gaan zitten bepaalde prijzen afgesproken.” “Dat is gewoon handje klap.” “Ik zou ook wel met Ennatuurlijk willen onderhandelen.”

“De gemeente geeft concessie om ergens warmte te mogen leveren en dat is het dan.” “Daarna is de gemeente geen partij meer.” “Heb aan de gemeente gevraagd wat ze er voor krijgen bij het weggeven van een concessie.” “Dat is dan meer onder de noemer dat ze de duurzaamheidsnorm willen halen.”

“Gemeentes heb je nog niet in je verhaal zitten zou je mee kunnen nemen.” “Ook interessant om met de projectontwikkelaar te spreken.”

Gebondenheid

“Gebondenheid heeft een prijs en dat heet discount.”

Warmtewet

“In de oude Warmtewet stonden er nog allemaal zaken om onderzocht te krijgen zoals wel of geen leidingverliezen, maar in de nieuwe situatie gebeurt dat dus niet.”

“Warm water wordt tegen een goedkopere prijs in Breda Oost geleverd.” “Waarschijnlijk heeft de ontwikkelaar daar gezegd, zorg dat het voor mij aantrekkelijker is, anders kan ik de woningen er niet kwijt.” “Daar zijn de Giga Joules EUR 4 goedkoper.” “Bij 40 Giga Joules scheelt dat toch 160 EUR.”

“Maya van de Steenhoven is ook bezig met alternatieven voor de Warmtewet.” “Het hele NMDA gaat helemaal op de schop.”

“Nieuwe warmtewet geeft ook roering en onzekerheid.”

“Misschien zit wel 80% tussen de oren.”

Consumentenbescherming

“Consument wordt niet voldoende beschermd.” “Nu hebben wij een warmteregeling.” “Recent ook een internet consultatie gehad waar iedereen op kon reageren.” “Dat kan je op het web terugvinden.” “ACM bepaalt de tarieven.” “Wij hebben de mogelijkheid gehad daarop te reageren.” “Er zijn een aantal onderzoeken geweest om tot een rendementsbepaling van de installatie te komen.” “Het is allemaal zo knullig gebeurd.” “Het is ook niet volgens de standaard gemeten, want dat kon ook niet.” “Niet geijkt enz...” “Er is in het laboratorium gemeten maar niet in de woning.” “Veel cijfers zijn nergens op gebaseerd.” “Ze hebben het gewoon niet begrepen, dat merk je wel aan de reacties die je terug krijgt.”

“In hoeverre voel je je beschermd?”

“Leveringszekerheid heeft hier nooit zo'n rol gespeeld.”

Toezichthouder

“Toezicht wat de ACM houdt is onzichtbaar.” “Je kunt een klant indienen en dan krijg je netjes een registratienummer van de consuwijzer en dat is het dan.” “Ze kunnen je nooit iets meer vertellen.”

“Als je bij de ACM een klacht indient, word je niet ontvankelijk verklaard.” “Als eenling heeft het geen zin.” “Reeshof is het nu wel gelukt, zij zijn een stichting.” “De stichting kon wel bezwaar maken.”

“ACM staat net nog in de stijgers.” “Bij sommige vragen daar komen ze ook niet uit.” “Er zit verschil in tarieven tussen de leveranciers, maar daar weet de ACM niet mee om te gaan.” “

Afleverset

“Vandaag nog contact gehad met Ennatuurlijk.” “Ik betaal alles exclusief de kraantjes van de afleverset.” “Voor mij hebben ze een uitzondering gemaakt.” “Het is een spel met het energiebedrijf, je wordt gedreigd afgesloten te worden.” “Je gaat dan een deurwaarder proces in.” “Op het laatste moment trok Ennatuurlijk zich terug.” “Wilde weten waarom ze dat nu zo gedaan hebben.” “De ACM is aan het speuren, waar zijn jullie mee bezig.” “Het is ook een stukje kostenafweging.” “In december hadden ze nog plechtig beloofd wij gaan naar de rechter, maar dat is dus niet gebeurd.” “Deurwaarder ging vorderen op basis van voorschotbedragen.” “Is met een sisser afgelopen.”

“In Breda verhuurt een bedrijf Warmtewisselaars.” “Ennatuurlijk probeert ze uit te kopen, maar dat lukt niet echt.” “Monopolie dus.”

Monopolie

“Heb zonnepanelen.” “Voor de subsidie van zonnepanelen kwam ik niet in aanmerking.” “Is de vraag bij de aanmelding was, heeft u stadsverwarming?” “Als dat zo was dan was er geen subsidie mogelijk.” “Na veel aandringen was het in mijn geval wel mogelijk.” “Werd zelf door de wethouder gebeld of alles naar wens was verlopen.”

“Energiebedrijven spelen vaak pokerplay.” “Machtsspel wat speelt.” “Als het echt spannend wordt dan trekken zij hun keutel in.” “Er is een monopolie.” “Wees er 100% transparant over.”

“Je hebt een monopolie, je kan dus best transparant zijn.”

“Geef de mensen grip op hun situatie, die is er nu niet.”

Tarieven

“Gedurende 30 jaar wordt er een hypothecaire lening afgelost.” “Wij zijn daar mee naar de belastingrechter geweest en die gaf aan dat het een civiel probleem was.” “Wij zijn naar Ennatuurlijk terugverwezen.” “Huizen werden aangesloten, dan was er nog een schuld en die schuld wordt dan voor 30 jaar afgeschreven tegen 5%.” “Dat is nooit verteld dat er sprake was van rente.” “Wat ook bijzonder was is dat die schuld ook nog een keer is geïndexeerd.” “Het werd steeds duurder.” “Speelt

in Meerhoven en ook bij Reeshof warmte." "Reeshof geeft aan dat ze dat al betaald hadden bij de aankoop van de woning." "Ze moeten van de rechter met elkaar gaan praten."

Parameters

"Wij zouden geen leidingverliezen hebben." "Ze vergeten dat wij in de meterkast ook leidingverliezen hebben en ook in de kruipruimte." "Meten met twee maten."

"Dat is het punt met stadsverwarming, het is een grote sommatie van kleine tikjes de verkeerde kant op."

Afkoppelen

"Er is nu duidelijkheid gekomen voor de mogelijkheid om af te koppelen." "Daar hadden de energiebedrijven zich ook met hand en tand tegen verzet." "Dat is onbegrijpelijk, want voor 99 van de 100 mensen speelt dat ook helemaal niet." "Met stadsverwarming heb je het Mastercard gewoon, makkelijk aan te komen, maar je komt er haast niet van af." "Stond nergens dat je geld voor zou moeten betalen om er van af te komen."

Transparantie

"Dat woord heb ik heel hoog staan." "Zoals de huur van de afleverset." "Men wil daar geen inzage in geven vanwege de bedrijfsgevoelige informatie."

"Wees 100% transparant." "Wees redelijk en billijk."

"Mensen die eraan beginnen zijn vaak niet geïnformeerd." "In tweede instantie horen ze hoe het gaat."

Duurzaamheid

"Groen Links wilde net voor het uitbreken van de crisis een biommassacentrale bouwen." "Voor de afvoer waren woningen nodig." "De corporaties vielen een voor een allemaal om." "Het was helemaal tot stilstand gekomen."

"Maya van de Steenhoven is aan het kijken hoe ergens een open netwerk van gemaakt kan worden." "Haar achtergrond is ACM en EZ en nu is zij programmadirecteur voor de warmterotonde." "Zij heeft als opdracht in Zuid Holland een warmterotonde te realiseren." "Vanuit de Maasvlakte kan het nodige komen." "Kolen zijn nu dermate goedkoop dat andere bronnen nu geen kans meer maken."

Woningwaarde

"Besef begint te komen dat er wel medewerking van de bewoners moet zijn."

"Iedereen die er verstand van heeft die zegt ook dat zoals het nu in de markt gezet is gaat het niet lukken."

"Energie is nu nog ondergeschikt in keuze voor een woning." "Wij weten niet of gemiddelde koper daar bij stil staat."

"Gedrag is wel bepalend."

"Zolang er geklaagd wordt is men bezig met voortuitgang." "Als bewoners murm zijn gelagen is het foute boel."

"Breda en Tilburg staan nu droog met de stadsverwarmingsprojecten." "Nu er gesprekken zijn met Ennatuurlijk komen er geen projecten meer bij."

Interview

Datum 12 juni 2015

Gesproken met Derk Jansen en Joeri Haast

Bewonersvereniging Reeshof Warmte

Tilburg

Algemeen

“PGGM heeft Essent Local Energy Solutions (ELES) overgenomen en is nu voor 80% eigenaar van Ennatuurlijk.” “Wij hebben PGGM uitgebreid verteld wat hier speelt.” “Koop van Essent Local Energy Solutions is een keer afgeblazen geweest.” “Het hele kantoor was verhuisd, terugverhuisd en weer verhuisd.” “Partijen hebben bij de koop een afspraak gemaakt over de lopende claim.”

Tarieven

“Bij de huidige tarieven is heel interessant om op te stappen.” “Vastrecht tarieven zijn te hoog.” “Wij betalen EUR 630 vastrecht per jaar.” “Als de tarieven redelijk en billijk zijn is er geen reden om over te stappen.” “Wij betalen nu het maximale tarief van de warmtewet, plus afleverset en aansluitbijdrage.” “Alles naar de max.” “Zonder isolatie en aansluitbijdrage verschil betaalt een gemiddeld huishouden in Nederland EUR 20 per maand teveel aan warmte.” “Dat is toch niet eerlijk.”

Hoofdafsluiters

“In Helmond wordt er EUR 180 gevraagd voor de hoofdafsluiter.” “Stel je voor dat je dat hebt met gas en er wordt gezegd die moet je huren want ik kan je niet afsluiten.” “Geen NMDA.”

Monopolist

“Wij hebben interne correspondentie van energiebedrijven.” “Dat kunnen wij niet delen.” (Bart heeft inzage gekregen). “Dan weet je precies hoe monopolistische energiebedrijven over de gebonden gebruikers denken.” “Schokkend gewoon.” (Opmerking Bart: inderdaad schokkend).

Discussiepunt

“Discussiepunt is de aansluitbijdrage.” “Koop van je huis betekent dat alles betaald is.” “Staat ook in de koop aannemingsovereenkomst.” “Alles is betaald zoals keuken en badkamer.” “Bij premie A woning zitten allen nutsvoorzieningen er verplicht in, anders is het geen premie A woning.” “De aansluitbijdrage stond niet in het contract.” “De aansluitbijdrage moet Ennatuurlijk bij de projectontwikkelaar halen en niet bij de bewoners.” “Wij hebben een leverovereenkomst en geen aansluitovereenkomst.” “Wij hebben zelfs papieren waar in staat dat de projectbijdrage en de aansluitbijdrage door de energieleverancier per deelplan aan de projectontwikkelaar is gefactureerd.” “Nu is het dubbelop.” “Het gaat om de minihypotheek die ook in Breda en Eindhoven speelt.” “Wij betalen 5% rente over 30 jaar en dat wordt ook nog eens geïndexeerd.” “Dat hebben zij ons niet verteld.” “De lening had sowieso niet geïndexeerd mogen worden.” “Stel je voor je sluit een lening af bij een bank en die lening wordt elk jaar duurder, dat is te belachelijk voor woorden.” “Dat kan niet.”

“In de koopaannemingsovereenkomst of huurovereenkomst staat ook niet dat de warmtewisselaar niet van jou is.”

“Andere punt is verminderde isolatie.” “De verminderde EPC norm.” “Geldt van 1996 tot nu.” “Vroeger heeft Novem (nu RVO) bepaald dat verminderde EPC niet mocht, zolang er subsidie door het ministerie werd gegeven.” “In 2000 zijn de subsidies vervallen en zijn zij dat weer gaan doen.” “Verhaal van de gatenkaas.” “Beetje winst wat je hebt komt de lucht in.” “Niet meer duurzaam dus.” “Je verbruikt tot 30% meer warmte, dat moet je gecompenseerd krijgen.” “Gechargeerd heb je een bushokje gekocht.” “Je kunt beter een B op gas dan A op stadswarmte.” “B op gas is goedkoper.” “Nu moet EPC 0.4 zijn.” “Zonder stadsverwarming is dat maximaal 33% hoger.” “Er is dus wel een grens wat je weg mag halen aan isolatie.” “Stel je koopt een oud flatje met energielabel C, stopt er stadsverwarming in, wordt energielabel B, lachende derde zijn verhuurder en energiebedrijf.” “Huren gaan omhoog.”

“Wij kennen mensen in de wijk die tegenwoordig koud douchen, zijn kunnen de stookkosten niet meer betalen.”

Koude

“Koude is niet gereguleerd.” “Als je koude hebt betaal je daar veel vastrecht over.” “Het is geen product, het is een service.” “Bij WKO is het nodig.” “Met koude maken de energiebedrijven er een sluitende business case van.” “Dat bij een gebonden consument.” “Er had gezegd moeten worden: u krijgt stadsverwarming, super duurzaam, maar kost u EUR 500 per jaar meer.” “Dat is niet gebeurd.” “Dan had je kunnen kiezen als consument.”

Communicatie

“In communicatie met een warmteleverancier zal een gebruiker nooit gelijk krijgen.” “Gelijk krijgen is erkennen van het probleem door het warmtebedrijf en dat kost geld.”

Opzeggen

“Opzeggen kan altijd.” “Dwingend recht.” “Wet Van Dam.” “Dat is impliciet gericht op algemene voorwaarden.” “Via analoge uitleg moet je gaan beargumenteren wat er mee bedoeld wordt.” “De constructie die nu gehanteerd wordt is eigenlijk een algemeen voorwaarden beginsel.”

“Voor afsluiting kan geen geld gevraagd worden.” “Hangt er wel vanaf hoe de aanvraag ingediend wordt.” “Je moet zeggen ik wil de dienst niet meer gebruiken.” “Dan kan je er gratis af.” “Dienst opzeggen valt onder de overeenkomst tot opdracht.” “Daar moet je gratis onderuit kunnen komen.” “Je moet een contract kunnen opzeggen zonder kosten.” “Je hebt een opzegtermijn van een maand en na die maand mogen zij geen kosten meer in rekening brengen.” “Tenzij je expliciet verzoekt om de aansluitingen weg te halen.”

Stadsverwarming

“Stadsverwarming is onhoudbaar, te kunt het niet meer verkopen.” “Heeft een imago probleem.” “Het is te duur.” “Energiebedrijven moeten tegen de gemeentes zeggen, het gaat niet meer, het is duurder dan gas.” “Als warmtebedrijven naar gas over willen gaan, dat wil niemand.”

“Enige oplossing is warmtebelasting op gas en dat uitsmeren over de warmtegebruikers.” “Gas en warmte moet helemaal gelijk aan elkaar gemaakt worden, dat is nu niet het geval.” “Warmte is niet meer nodig en eigenlijk een gepasseerd station.” “Gas in steden houden en warmtepompen in de VINEX-locaties.” “Voor warmte gaan de energiebedrijven de kar trekken en niet de energieleveranciers.” “Gemeentes kunnen goedkoper aanbieden, hoeven minder marge te maken.” “Gemeentes kunnen ook goedkoper lenen.” “Consument gaat warmte op de huidige manier niet meer accepteren.” “Gas en stroom moet aan elkaar gelijkgetrokken worden.” “Plan ligt daarvoor al klaar.”

“Stadsverwarming is maffia.” “Wij betalen een soort beschermgeld.”

“Het bedrijf waar wij warmte van krijgen verdient het niet dat zij ons warmte mogen leveren.” “Bedrijf is dramatisch slecht.”

“Petitie om Ennatuurlijk van het net te krijgen is door 3500 mensen getekend.” “Wij zijn een van de grootst van petities.nl.” “Weg met Essent weg met ELES weg met Ennatuurlijk.”

“De enige manier om deze branche te raken is publiciteit.” “Wij hebben NOS gehaald, RLT, BNR, Omroep Brabant enz.” “Iedereen kent ons ook.”

“Stadsverwarming daar moet geld bij.”

“Misschien moeten de bewoners wel eigenaar worden van de netten in de wijken.” “Misschien kunnen de gebruikers mee tenderen op de projecten.” “De burgers krijg je echter moeilijk georganiseerd om het net terug te kopen.” “Niet alle bewoners durven en willen zo'n stap zetten.” “Er zijn twee partijen die het wel kunnen, Enexis en de gemeente.” “Die hebben al plannen daarvoor klaar liggen.” “Enexis zal genoeg nemen met een minder rendement.” “Bewoners kijken alleen naar de portemonnee.” “Wij hebben veel impact.” “In de tweede kamer werden onze quotes letterlijk gebruikt.”

“Wij hebben een blog.” “Blog wordt zeer goed gelezen.” “Je ziet dat de belangstelling op dagbasis toeneemt.” “De blog stadsverwarming de heilige graal wordt nu al in gemeente kringen gelezen.” “Bij nieuwe warmteprojecten is het al zo dat de nieuwe bewonerscollectieven al direct naar onze blogs verwijzen.”

“Probleem is dat veel mensen het helemaal niet weten.” “Er zijn zat bewoners in onze wijk met een gascontract.” “Die hebben daar niet naar gekeken.” “Dat komt omdat de contracten en makelaars brochures standaard voor gas zijn geschreven.” “Ook in Woonborg en de koop aannemingsovereenkomst staat gas.” “Wij hebben een gasaansluiting gevraagd.” “Voor ons tweeën was dat EUR 500k.” “Dat kon omdat gebiedsbesluit van ACM niet op goede gronden was uitgevoerd.” “Doordat er een zaak was gewonnen kon er tijdelijk in een warmtegebied gas aangevraagd worden.” “Voor onze wijk is het potentieel voor gas heel erg groot.” “Voor EUR 30k renoveer je een woning tegenwoordig naar 0 op de meter.” “Als je energieneutraal bent moet je nog steeds op een warmtebron zijn aangesloten.” “Je kan beter goed geïsoleerde woningen hebben dan stadsverwarming met een gatenkaas.” “Als je je huis dicht in de buurt van een warmtenet hebt is dat wel de goedkoopste manier om warmte te pakken.”

“De tekenen zijn voor de consument niet positief.” “Aan de andere kant moet stadsverwarming wel aan de man gebracht kunnen worden en daar heb je ook de gebruiker voor nodig.”

“Ben begonnen met website weg met essent.nl begonnen en daarna is het Reeshofwarmte geworden.” “Wij (Derk en Joeri) zijn elkaar tegengekomen bij een rekensessie in de wijk over de prijzen.” “Verder hebben wij met de andere wijken hier in de buurt samengewerkt.”

Afleverset

“Zonder recht van opstal is het altijd natrekking.” “Maar dat geeft niet aan dat er geen geld voor gevraagd mag worden.” “Als jij een woning koopt en het zat er al in, dan is de energieleverancier kansloos.” “Er staat nergens op een papier dat het niet van jou is.” “Heb hier huurovereenkomsten gezien, warm tapwater apparaat er later is ingekomen.” “Als je de woning inkwam, dan was er een mannetje van de PNEM die in warm tap water apparaat in de woning heeft geplaatst.” “Daar teken je dan een huurovereenkomst voor.”

Geschillencommissie

“Niet onafhankelijk.” “Soms heel rare uitspraken.” “Wij hebben consumenten opgeroepen daar niet meer naar toe te gaan.” “Er is veel wantrouwen.” “Het werkt niet.” “Je zit daar als leek tegen de duur betaalde advocaten van de energiebedrijven.” “Er zit dan nog wel een afgevaardigde bij die de Consumentenbond heeft aangewezen.”

“Zaken die gewonnen worden, worden meteen weer van de site gehaald.” “Wij weten van een uitspraak van de geschillencommissie die positief voor de gebruiker was.” “Deze uitspraak heeft op de site van de geschillencommissie gestaan.” “Echter was de uitspraak kort daarop weer van de site gehaald.” “De zaak ging over verminderde isolatie, ook weer met Ennatuurlijk als warmtebedrijf.” “De vermeden isolatiekosten die bespaard zijn, dat bedrag moest aan de consument terugbetaald worden.” “De geschillencommissie wil dat niet met ons delen.” “Dat zou aan partijen zijn om dat vrij te geven.” “Terwijl dat wel anoniem is.” “Uitspraken staan op de website, maar die uitspraak mocht ineens niet meer gedeeld worden.” “Wij hebben de uitspraak gezien en gelezen, maar niet opgeslagen met het idee dat blijft toch wel op de website staan.” “Het was te belastend voor de leverancier.” “De laatste tijd zijn er een aantal uitspraken die er gewonnen worden.”

VEH

“Met VEH zijn wij bezig om de strategie verder uit te stippelen.” “Bijvoorbeeld een onderzoek laten doen naar de EPC waarden.”

Meters

“In eerste jaar had ik een verbruik van 54 GJ.” “Gemiddeld gebruik is 32 GJ.” “Ik moest bijna EUR 2k bijbetalen.” “Ik kreeg een nieuwe meter.” “Meter was goed.” “Met nieuwe meter ging verbruik terug naar 34 GJ.” “Waar ik achter gekomen ben is dat de meter niet mag hangen waar de meter nu hangt.” “De meter hing over een stroomkabel heen.” “De meter kan meer en minder aangeven.” “Als de meter alleen maar minder kon aangeven zouden ze overal al monteurs naar toegestuurd hebben.” “Dan heb je als gebruiker weer de intransparantie, dat het ongrijpbaar is, dat je het niet begrijp enz.” “Dat is weer de wantrouwen.”

“In 2003 heeft Vestia in de Spoorwijk Den Haag een complex met WKO opgeleverd.” “Sinds het begin waren er veel technische problemen met de warmtelevering.” “Bewoners hebben twee keer van de huurcommissie gelijk gekregen.” “Bewoners kregen huurverlaging toegewezen tot wel 60%.” “Vestia

gaat in beroep en wint.” “Bewoners moesten de huurverlaging van EUR 4K tot EUR 7K alsnog betalen.” “Mensen kunnen dat niet, hebben geld in de woning gestopt om problemen op te lossen.” “Vestia heeft daarop loonbeslag laten leggen bij zijn huurders.”

Oplossing

“Er moet een ijkprijs zien waar iedereen achter staat.” “RVO adviseert om onze parameters over te nemen.” “In onderzoek van EZ worden onze parameter berekeningen specifiek benoemd.” “RVO geeft in de onderzoeken aan, wij worden niet gevraagd om de methodiek te beoordelen, wij hebben alleen kunnen kijken wat er in de markt is veranderd.” “Het totaal klopt gewoon niet.” “De parameters moeten op verschillende punten aangepast worden.” “Zoals kosten CV ketel, rendementen en leidingverliezen.” “De cijfers die er nu staan kloppen gewoon niet.” “De prijs voor een CV ketel in de parameters is echt onzin.” “Er wordt geclaimd dat wij alleen naar de CV prijzen van internetaanbieders kijken.” “Dat klopt, maar wij pakken wel de prijzen van twintig aanbieders.” “De discussie daar kom je niet uit.” “Het gaat om eerlijke parameters vastgesteld door ACM, leveranciers met backing door de consumentenorganisaties.” “Als de consumentenorganisaties er niet achter kunnen staan, dan moet je geen warmte meer afnemen.” “De NMDA systematiek hoort bij drie partijen te liggen.” “Je moet er daarbij wel rekening mee houden hoe het politieke systeem werkt.” “Als je vertrouwen wil terugbrengen, moet je ervoor zorgen dat de consument hierin mee bepaalt.”

“Wij hebben NMDA afgesproken, dan moet je wel goede parameters hebben.” “Parameters blijven belangrijk, NMDA blijft bestaan, zonder ijkpunt kan je anders iemand helemaal niet vastleggen.” “Ook voor een level playing field heb je NMDA nodig.” “Hoe wil je een level playing field creëren als er geen concurrentie is?” “Je kan niet vergelijken als er geen virtuele concurrent is.” “Level playing field is of concurrentie of virtuele concurrentie.” “Als je die allebei niet hebt, dan wordt het lastig.” “NMDA is de juiste basis, de parameters moet je alleen door de juiste instanties laten opstellen.” “De ACM moet de parameters opstellen.” “Input van de leveranciers en gebruikers moet afgewogen worden ten opzichte van wat ze zelf in de markt zien.” “NMDA is een basis, het is de enige echte basis.” “In de parameters werden volstrekt foute veronderstellingen gehanteerd voor ketels en rendementen, dat hebben wij helemaal van tafel geveegd.” “De Consumentenbond doet elke twee jaar een test en daar staat het gewoon is.” “De parameters waren fout en kwamen uit 2007.” “Onze input is door EZ meteen meegenomen.” “Het opwekkendement wordt gesteld op 90%.” “Royal Haskoning had twee jaar daarvoor al aangegeven dat het rendement in het meest ongunstigste geval al 92% zou zijn.” “Er lag dus al een uitgebreid onderzoek.” “Dat onderzoek is stomweg gewoon niet gebruikt.” “Het is allemaal genegeerd.” “NMDA kan je niet veranderen, dat is de enige basis die de consument beschermt.”

“Het Denemarken gevoel heb je in Denemarken maar niet in Nederland.” “Daar zijn er minder verliezen en wordt er veel meer gebruikt.” “Dat is niet te vergelijken.” “Wij zijn een gasland.” “Gas is te goedkoop.” “Een geothermie GJ kost EUR 18, een gascentrale GJ kost EUR 8, een GJ kolenwarmte kost EUR 2,5.” “Je raadt het al waar de business cases op gebaseerd wordt.” “Een GJ restwarmte kost circa EUR 6.” “Deze cijfers zijn uit te rekenen aan de hand van CBS indexcijfers.”

“Straks is het simpel, je hebt of een warmtenet of geen warmtenet.” “Straks wordt je gedwongen om op een warmtenet aangesloten te worden.”

“Warmte is een middel tot een doel.” “Of je bent voor of in de basis tegen warmte omdat het niet werkt.” “Warmte werkt wel, alleen is het te duur.” “Op dit moment is warmte ook niet overal even duurzaam.” “Of warmte wel of niet duurzaam is hangt af van de omstandigheden.” “In Reeshof is de warmte inderdaad niet duurzaam.” “Alleen niet duurzame warmte uit een kolencentrale is rendabel genoeg, de rest niet.” “Als je naar een duurzame samenleving wilt, maakt het niet uit wat warmte kost.” “Als samenleving moet je de kosten dragen van duurzame energievoorziening.” “Echt duurzame warmte is op dit moment te duur.” “De vraag is wat is duurzaam en vraag twee is, is duurzaam van belang.” “De vraag is wil je daar dan voor betalen of niet.”

“Zorg dat iedereen een net rendement van 7% kan maken.” “Als een partij het niet haalt, dan dient die partij gecompenseerd te worden.” “De warmtebedrijven mogen hier een redelijke boterham aan verdienen.” “Onze warmteleverancier heeft 70k klanten waarvan er 50k aan één restwarmtebron hangen.” “Ons warmtebedrijf is een inkoop, verkoop, meterstanden opnemen en storingsturingen verhaal.” “Meer niet.” “Tilburg, Breda, Oosterhout enz.” “Dat is puur administratie en daar werken 180 man.” “Dat kan niet uit.” “Zoveel FTE voor zo'n klein bedrijf.” “Als Kamp zijn zin krijgt mogen deze bedrijven hun kosten gaan doorbetalen.” “Er komt dan wel een rendementstoets op de

winstgevendheid van de bedrijven.” “In 2007 draaiden alle warmtebedrijven met winst.” “In 2008 kwam er een onderzoek en toen draaien alle warmtebedrijven met verlies.” “Rara hoe kan dat.”

“Alle informatie is bekend.” Niet Meer Dan heeft al jaren geleden geroepen wat wij nu roepen, maar er wordt veel te weinig aan gedaan.” “Er wordt niet goed naar ons geluisterd.”

“Veiligheid speelt hier niet.” “Veiligheid stadsverwarming is beter dan met gas.” “Zet wel 600.000 warmtegebruikers tegen 7.000.000 gasgebruikers.” “Bij gas hebben de laatste tijd verschillende dodelijke ongelukken plaatsgevonden.”

“Contractduur / opzegbaarheid.” “Nieuwe contracten mogen niet langer worden aangegaan dan vijf jaar.” “Daarna of zelf doen of een nieuwe aanbieding.” “De warmtebedrijven moeten concurrerend blijven.” “Als je een abonnement van de Telegraaf neemt zeggen ze ook niet je mag nog niet weg, want de drukpers is nog niet afbetaald.” “Als je een concurrerende prijs aanbiedt dan loopt er niemand weg.” “Zelfs al ben je 5% duurder dan gas, dan ga je niet weg in verband met comfort.” “Nu is het echt veel te duur.” “In een flat kan je als alternatief makkelijk een elektrisch kacheltje neerzetten.” “Als het warmtenet er eenmaal ligt is het voor de gehele maatschappij het beste als er ook gebruik van wordt gemaakt.” “Als je warmte en gas gelijk trekt, dan is er helemaal geen probleem meer.” “Niet een gasnet naast een warmtenet, maar maakt de prijzen gewoon 100% gelijk, of maak warmte gewoon goedkoper.” “Zorg ervoor dat het even duur is.” “Betaal het verschil bij via subsidies.” “Zorg ervoor dat iedereen hetzelfde betaalt.” “Dat is ook eerlijk naar de samenleving.” “Als de warmtebedrijven winst maken kan er ook weer geïnvesteerd worden.” “Kan energie ook weer duurzamer gemaakt worden.” “Als je kan opzeggen blijft er een prikkel voor het warmtebedrijf om te presteren.” “Big picture dan is warmte gewoon duurder.” “Consument is gebonden, dan is ook nog eens in transparant en veel te duur, consument wil er dan vanaf.” “Er moet een level playing field komen.” “Ook eerlijk zijn: als het te duur is gewoon zeggen.”

“Het is een ballentent en nu moet je alle ballen veranderen om het zaakje te gaan aanpassen.” “Nu moet je niet alleen de ballen veranderen, maar de gehele bak.” “Er moet een total reset komen.”

“Ben met het warmtecongres in gesprek.” “Ik wil daar wel een voorbeeld doen van een gesprek wat een gebruiker met een warmtebedrijf heeft.” “Dan gaan wij kort door de klantenservice heen.” “Laten zien wat er gebeurt het is als je als gebruiker een streepjescode bent.”

Kennis

“Het is een complexe en ingewikkelde materie.” “Je proeft dat er overal een capaciteitsprobleem en gebrek aan kennis is.” “Niet alleen bij de gemeente, maar ook bij de overheid.” “Gemeentes weten niets, die zijn speelbal van de energiebedrijven.” “Ook kracht van de lobby van de energiebedrijven moet niet onderschat worden.”

“Kennis wordt steeds beter.” “Wij hebben alles volledig transparant op het internet gezet.” “Via verschillende wobjes veel informatie naar boven gehaald.”

Rechtszaak

“Rechter heeft geoordeeld dat het warmtebedrijf en Reeshof met elkaar in gesprek moeten gaan.” “1 juli staat op de rol en dan komt er een tussenvonnis.” “In een gesprek komen wij er niet uit.” “Kansloos.” “Er wordt geen redelijk gebaar gemaakt voor een serieus gesprek.” “Het gaat hier om 18.000 huishoudens.” “Warmtebedrijven zijn er jaren lang mee weg kunnen komen, nu niet meer.” “Het gaat om een geschil van EUR 76 miljoen.” “EUR 35 miljoen moet terug betaald worden en de rest mag niet meer geïnd worden in de toekomst.” “Ennatuurlijk is tijd aan het rekken.” “Verder proberen ze zand in de ogen te strooien.” “Doel is zoveel mogelijk informatie te geven dat je als gebruiker door de bomen het bos niet meer ziet.” “En nu vinden ze het gek dat er veel wantrouwen is.” “Rechter heeft in ieder geval aangegeven dat wat het energiebedrijf gedaan heeft, dat dat niet zo netjes gegaan is.” “Vraag is of zij onzorgvuldig gehandeld hebben of dat zij beter hun best hadden moeten doen.” “Vroeger hebben de energiebedrijven bezuinigd op juristen, nu niet meer.” “Ze proberen nu de rechtbank om de tuin te leiden, de belangen zijn groot.” “Wij hebben stukken van Ennatuurlijk gezien waar pertinente onwaarheden in staan.” “Er zijn documenten ingebracht waar tip ex op rare plaatsen zit.” “Laten wij nu net de originele documenten hebben en weten wat er onder de tip ex zit.” “Toevallig dat net dat stukje weggehaald is waar het eigenlijk om gaat.” “Wij gaan door tot hoger beroep mocht dat nodig zijn.” “Gemeente moet ons steunen, door de gemeente zijn wij ook in deze penarie terecht

gekomen.” “Gemeente wil ook niet hebben dat iedereen hier wegtrekt omdat er warmte in deze wijk is aangelegd.” “Als de gemeente opnieuw een besluit over warmte zou moeten nemen, dan zouden zij dat op een andere manier gedaan hebben.”

“Wij zien de rechtszaak met vertrouwen tegemoet.” “Alles wat nu wordt overlegd biedt voor ons een stevig handvat om het voorzichtig uit te drukken.” “In geen enkel document staat dat wij jaarlijks deze bedragen moeten betalen.”

“Rechter heeft ook gezegd.” “Tja zo’n aansluitplicht hoe houdbaar zal dat in de huidige tijd nog zijn.”

“In Meerhoven speelt dezelfde discussie.” “De rechter heeft in overweging gegeven om met elkaar een gesprek aan te gaan.” “Bij Meerhoven zijn de kosten van de rechtszaak gedeeld.” “Dat zegt voldoende.” “De partijen hebben zelf de eigen juridische kosten gedragen.” “Ennatuurlijk geeft daar aan gewonnen te hebben, maar Ennatuurlijk is een kat in het nauw.”

“Rechtbank in Eindhoven heeft aangegeven dat de provincie namens de burgers toezicht had moeten houden, maar dat is niet gebeurd.” “Dat had gekund als er iemand was met inzicht, kennis en kunde, maar dat was niet het geval.” “Als je als gemeente/provincie er naar gekeken had, dan wist je zeker dat dingen niet klopten.” “Gemeente heeft alleen met de projectontwikkelaar een energiebedrijf met aanbesteding geselecteerd en dat is het dan.”

Interview

Datum 20 april 2015

Den Haag

Toelichting warmtevisie

Ministerie van Economische Zaken

Interview

"Ambitie van 40% CO2 reductie." "Nationale gasvoorraden nemen af." "Je kan dan maar een ding constateren." "Cruciaal dat er van andere bronnen gebruik wordt gemaakt." "Het moet duurzamer." "Daarnaast is er het energieakkoord." "Verschillende warmteacties door het land heen." "Dus integrale warmtevisie." "Hoe zien wij de toekomstige rol van warmte in ons energiesysteem?" "Kort samengevat." "Aanzienlijke verandering in productiemix verwacht." "Zal niet van vandaag op morgen zijn." "Van gas naar onder andere restwarmte." "Er zijn grote regionale verschillen." "Gebieden waar gas en all-electric een grotere rol gaan spelen." "Het moet ook energieneutraal zijn." "Vraag naar laag temperatuur zal afnemen." "Kan op langere termijn volledig door restwarmte ingevuld worden." "Vraag naar hogere temperatuur kan minder snel ingevuld worden door andere opties." "Gas blijft daar een belangrijke rol spelen." "Vooral ook als back up voorziening." "Flexibiliteit is heel belangrijk." "Dit was in het kort de toekomst schets." "Om dit te bereiken moeten wij gaan verduurzamen." "Verduurzamen begint bij energie besparen." "Er is een groot potentieel aan energiebesparing." "Gebruik van restwarmte neemt ook fors toe." "Het resterende gebruik moet ingevuld worden met duurzame warmte." "Er zijn 8 belangrijke clusters die restwarmte over hebben." "Wij zien nog veel potentieel in kleine opties zoals WKO en biomassa." "Dat kan zowel decentraal als voeders voor collectie warmtelevering."

"Nu gaan wij verder over evaluatie van de Warmtewet." "Gas heeft een dominante positie." "Markt voor gas is gerelateerd aan de gasmarkt." "Puur als referentie voor warmte." "Gas is gesocialiseerd en warmte niet." "Kosten van infrastructuur drukken bij warmte wel en niet bij gas." "Wij hebben te maken met een monopolie situatie." "Mensen kunnen niet switchen." "Daarom is er de Warmtewet met NMDA." "Dat is een belemmering voor warmte." "Allemaal niet zo wenselijk." "Er moet een vlucht naar voren genomen worden." "Dan kan je warmte echt een goede en evenwichtige positie in het energiesysteem geven." "Er is een nieuw marktmodel nodig." "Naast gas en elektriciteit moet warmte en volwaardig onderdeel van het energiesysteem worden." "Er moet een level playing field komen tussen warmte gas en elektriciteit." "We gaan nu onderzoeken of wij warmte kunnen loskoppelen van referentie van gas." "Wenselijk is meer concurrentie en meer keuzevrijheid." "Met name ten aanzien van de betaalbaarheid." "Uitgangspunt is ook toekomstbestendigheid." "Niet alleen de conventionele restwarmtevoorziening, maar ook met name de duurzame opties." "Deze punten worden aangestipt in de warmtebrief." "Er moet nu gekeken worden hoe wij hier verder mee om moeten gaan." "Warmte moet een integraal onderdeel zijn van het energiesysteem." "Dat komt terug in het energierapport dat eind dit jaar wordt opgeleverd." "Er wordt ook gekeken naar de effectiviteit van de huidige reguleringsmethodiek." "Wordt ook gekeken naar energiebelasting elektriciteit en gas." "Er zijn verschillende systeemvraagstukken die allemaal een eigen traject en eigen tempo hebben." "Tegelijkertijd willen wij nu al een aantal zaken doen om warmte meer op de kaart te zetten." "Wij willen regionale restwarmteprojecten faciliteren." "Dat doen wij dan wel van geval tot geval, projecten zijn zo verschillend van aard." "Er wordt ook gekeken naar hernieuwbare warmteopties." "Belangrijk blijft ook de innovatieagenda voor warmte." "In de innovatieregeling zien wij gelukkig een heel aantal warmteprojecten terug komen." "Het meeste hebben wij dan gehad." "U kent de tekst."

"Het gaat nu om de evaluatie van de Warmtewet." "Besluit van de minister om de evaluatie naar voren te halen." "En wat dat betekend voor de komende maanden." "Korte historie." "Warmtewet was een initiatief wet." "Er is 10 jaar over gesproken." "Op moment dat wet aangenomen was was de wet al een beetje verouderd." "Daarom is er een wijzigingswet gekomen met de afspraak dat bepaalde uitgangspunten van de wet zouden blijven staan." "Wet is per 1 januari 2014 in werking gestreden." "Er bleken een aantal zaken in te zitten die de handhaving van de ACM best moeilijk maakten." "Wij zijn de knelpunten in kaart gaan brengen." "Dat heeft geleid tot de knelpuntenbrief." "Het ging om de knelpunten die wij hebben geïnventariseerd." "Sommige dingen zouden anders in de wet beschreven moeten worden en andere dingen zouden anders geïnterpreteerd moeten worden." "Knelpunten: taken en rolverdeling in geval van blokverwarming." "Correctiefactoren woning." "Doorberekening van meetapparatuur." "Duidelijker maken definitie warmtewisselaar." "Giga Joules meters." "En de storingscompensatie." "Daarmee aan de slag gegaan." "Praktijk weerbarstiger dan gehoopt." "Belangengroepen hebben zich in grote getalen gemeld om aan te geven hoe het in de praktijk gaat."

“Het generieke probleem laat zich moeilijk uitwerken in allerlei specifieke situaties.” “Er is geen algemene mal waar je alle problemen in kan leggen.” “Het was nuttig om er achter te komen hoeveel specifieke situaties er waren.” “Hier is het lijstje.” “Met relatieve kleine wetswijziging kan het fundamentele probleem niet opgelost worden.” “Er zullen altijd partijen zijn die een probleem houden.” “Een groot deel van de knelpunten raakt aan het fundament van de wet.” “Zoals uitwerking NMDA.” “Dat leidt tot de conclusie tot wij nu ook naar de uitgangspunten zijn gaan kijken.” “Het is beter om niet nog een jaar te wachten.” “De evaluatie is daarom naar voren gehaald.” “Het geheel wordt nu gezien.” “Wat betekent dat nu in de praktijk.” “Dat betekent dat er de komende maanden heel veel onderzoeken gedaan gaan worden om rapporten te produceren.” “Zo wordt er wordt een energierapport gemaakt, het gaat om het potentieel.” “De rapporten dienen eind van het jaar gereed te zijn.” “ACM is bezig met een rendementsmonitor.” “Daarin wordt gekeken naar de rendementen van warmteprojecten.” “Ook wordt er een rekenmodel ontwikkeld voor de business case van warmteprojecten.” “Al die dingen dienen een plek te krijgen binnen de evaluatie.” “Er wordt een evaluatie gedaan hoe doeltreffend de huidige wet is.” “Hoe kan de ambitie die in de warmtevisie wordt geschetst, hoe kan die gerealiseerd worden?” “Er wordt ook op de marktmodellen ingegaan.” “Zoals welke mogelijke marktmodellen heb je dan?” “Wat zijn de voordelen en de nadelen ervan?” “Enz. “Een aantal zaken lopen gelijk en een aantal zaken willen wij gelijk oppakken.” “Dat moet allemaal zijn weerslag krijgen in de evaluatie.” “Evaluatie loopt tot het einde van het jaar.” “Aan de hand van de uitkomsten wordt er aan een nieuwe wet gewerkt.” “Nieuwe wet zou medio 2016 gereed moeten zijn.” “Moet ook nog langs de raad van state en het is van belang wat de kamers ervan vinden.” “De sector zal op twee momenten betrokken worden.” “Helemaal aan het begin, bij de inventarisatie om te bekijken waar de knelpunten zitten.” “Is ons knelpuntenlijstje wel compleet?” “Zijn er andere punten of moeten bepaalde aspecten van de wet juist behouden blijven?” “Deze consultatie zal in juni het geval zijn.” “In het najaar in september zal er nog een moment zijn.” “Het is aan het bureau om te bepalen op welke manier dat is.” “Dat kan van alles zijn, zoals ronde tafel of bespreking conceptrapport.” “Dit is het traject voor de komende tijd.” “Op die manier wordt toegewerkt naar een nieuwe wet waar de warmtevisie ook tot uiting kan komen.” “Aan de ene kant gaat het om bescherming van de mensen die op warmte zitten.” “Aan de andere kant of je voldoende ruimte kan laten voor de specifieke situaties.” “Dat wordt een uitdaging.”

“Nu is het tijd voor vragen.”

“Huur en koop wisselaar.” “Hoe gaan wij vooruit?” “Hoe vindt het repressieve beleid van de ACM plaats?” “Voorstel om elkaar alvast te vinden in de 20 knelpunten brief van VEH en Woonbond.” “Ik vind daar niets van terug.”

→ “Ben niet in staat om te reageren op rol ACM of welke partij dan ook.” “Warmteregeling is een ministeriele regeling die door ACM wordt uitgevoerd.” “Er is een hele discussie over parameters en dergelijke.” “Er is een discussie over wat NMDA inhoudt.” “Meer in algemene zin is op te merken dat in de brief aan de tweede kamer, dat de minister de ACM alvast vraagt om in het toezicht al met bepaalde knelpunten rekening te houden.” “In de praktijk betekent dat de huidige situatie langer zal voortzetten dan nu al het geval is.” “Het zou met name gaan om een verduidelijking van de interpretatie die de ACM zou gaan doen.”

“Bureau studentenhuysvesting Tilburg.” “Ik mis de huurders in het gehele verhaal.” “Gebouw gebonden installaties en hoe dat in de warmtewet uitpakt.” “Het lijkt erop dat van de rechtspositie heel veel afgenomen gaat worden.”

→ “Het is een van de zaken waar wij juist naar willen kijken.” “Het is zeker een aandachtspunt.” “Op deze manier werkt het niet heel goed.” “Hoe het wel goed kan werken is nog maar de vraag.” “Er is een wens om bepaalde consumenten te beschermen.” “Er moet goed rekening worden gehouden met de specifieke situatie.”

“VEH.” “Hoe gaan jullie de stakeholders erbij betrekken?”

→ “Is aan het onderzoeksbureau.” “Er komen twee momenten.” “Er zullen een aantal momenten zijn.” “Een aan het begin van de zomer en een aan het eind van de zomer.” “In het begin wat zijn de punten en daarna hoe komt dat specifiek in de wet.”

“Kees van Rhijn.” “Wij praten over knelpunten.” “Ik krijg er een stroperig gevoel bij.” “Wij willen allemaal ambitieuzer zijn.” “Wij moeten een soort Denemarken gevoel krijgen.” “Dat moeten wij samen laten ontstaan.”

→ “Eens.” “Er wordt vooral gesproken aan wat er allemaal lastig aan is.” “Dat het moeilijk is en knelpunten hier en daar.” “Ik denk dat dit het moment is om te kijken waar willen wij heen.” “Dat wij met de warmtevisie een goed beeld hebben geschetst.” “Hoe gaan wij dat met z’n allen bereiken.” “Wij zijn bezig met een reorganisatie van het energiedomein, maar er gaat een programma warmte komen.” “Wij willen er ook meer elan aan geven.”

“Warmte een integraal onderdeel van de energievoorziening in de toekomst.” “Hoe gaan jullie dat zien?” “Zit die integraliteit ook in de Warmtewet?” “Heeft het samenhang met gas en elektriciteit en de wetgeving daar om heen?” “Medio 2016 is er een nieuwe warmtewet.” “In hoeverre komt dat terug in de nieuwe warmtewet.” “Hoe gaan wij er in het proces voor zorgen dat het ook een integraal verhaal wordt?” “Toe nu toe heel veel gehoord over knelpunten.” “Het vraagstuk wordt op deze manier vrij groot.”

→ “Uit de onderzoeken moet naar voren komen, wat is de potentie van warmte en op welke plekken is het geschikt.” “Een wet is alleen faciliterend.” “Er wordt wel een bepaalde situatie beoogd.” “De wet mag in ieder geval niet in de weg zitten.” “De potentie moet wel gerealiseerd worden.” “In de wet zou de integraliteit wel moeten zitten.” “De randvoorwaarden moeten kloppen bij het plaatje wat je nastreeft.”

“Jan Willems Haagse Beemden Breda” “Gaat de wet 2016 met terugwerkende kracht in?”

→ “Nee”

“Waarom niet?” “In wezen zitten er een aantal hiaten in de wet.”

→ “Voor terugwerkende kracht moet er heel wat loos zijn voor dat je dat kunt implementeren.”

“Er is heel wat loos met de wet.”

“Er komt een fundamentele herziening van de wet.” “Volgens mij gaat het om een fundamentele herziening van wat je wilt.” “Je kan de randvoorwaarden in het publieke domein opstellen wat wil je ermee.” “Past dat in het schema?”

“VEH” “Oorspronkelijke doel van de wet was bescherming van de consument.” “Hoe wordt dat in de nieuwe wet geregeld?”

→ “De wet beperkt zich niet alleen tot consumentenbescherming.”

“Wat gebeurt er tot en met 2016 ten aanzien van de kenpunten die er zijn, handhaving en dergelijke.”

→ “Het is lastig.” “Minister heeft verzoek gedaan aan ACM om met deze knelpunten rekening te houden.” “Verzoek aan ACM om met de knelpunten die zijn geïdentificeerd om daar rekening mee te houden.” “De huidige praktijk wordt zo doorgezet.” “Het gaat met name om zaken als interpretatie van de huidige wet.”

“Doel je op individuele zaken of meer in algemene zin?”

→ “Ik kan mij voorstellen dat zij in bepaalde individuele zaken wel duidelijkheid gaan geven.” “Ik kan niet zeggen hoe ACM dat precies aanpakt.”

“Maya vd Steenhoven.” “Complimenten dat de evaluatie naar voren is gehaald.” “Dit is breed gedragen, goed dat wij hier allemaal zitten.” “Er is geen open norm.” “Mag je het lagere tarief doorgeven?” “Mag dat of niet?” “Moeten wij een half jaar wachten of kan de ACM hier vooraf meer zekerheid over geven?”

→ Wij zijn niet in de positie om die zekerheid te geven.” “Hoe kan je ermee omgaan en past het in de kaders die je de wet heeft?” “Het is zeker goed om daarover in gesprek te zijn.” “Dat gesprek moet vooral met de toezichthouder plaatsvinden.” “Wij hebben al besprekingen met de ACM maar dat levert niet direct wat op.” “Graag daar wat druk op zetten.”

“Teus van Eck energie en milieu.” “Spreek de wens uit dat er in de uitwerking rekening wordt gehouden met wat er allemaal kan op dit gebied.” “Op het gebied van energiebesparing, opslag en duurzame warmte.” “Ten aanzien wat kost het allemaal en wat presteert het allemaal.” “Dus kijken naar een energiebeleid waar warmte een integraal onderdeel van vormt.”

→ “In het energiebeleid dient echt een integrale afweging plaats te vinden.”

“Is er nog een actieplan om de voorgestelde besparingen te halen?” “Dat is wel relevant om het voor elkaar te krijgen.” “2020 komt ook steeds dichterbij.”

→ “Het is heel veel en dat realiseren wij ons ook.” “In het energieakkoord komt er ook een volledige paragraaf energiebesparing.” “Er zijn ook veel individuele trajecten die lopen.” “Er ligt al een heel pakket.” “Er is niet een additioneel actieplan nodig.” “Op individuele vlakken wel zoals energiebesparing industrie.” “Er is wel werk aan de winkel.”

“Twee momenten van consultatie is dat niet wat statisch?” “Hoe kunnen wij dat veranderen, is dat onderhandelbaar?”

→ “Het is het minimum en het zijn ook wat formele momenten.” “Wij weten echter nog niet precies wie hiermee aan de slag gaan.” “Het is moeilijk om aan te geven hoe je hierover kan communiceren.” “Dit is het minimum wat wij aan het onderzoeksbureau hebben willen meegeven.” “Het moet ook een niet te ingewikkeld proces worden.” “Vorm is nog open.”

“Gas en elektra is gesocialiseerd.” “Is het de bedoeling dat warmte ook wordt gesocialiseerd?” “De heer Alders van Energie Ned had dat destijds als toekomstvisie geopperd.”

→ “Dat zijn vragen die in zo’n onderzoek van het marktmodel aan de orde moeten komen.” Het is niet verstandig om daar op vooruit te lopen.” “Het socialiseren is de afgelopen maanden een geheel eigen leven gaan leiden.” “Socialiseren betekent dat je de kosten deelt over alle aangeslotenen.” “Bij gas en elektriciteit gebeurt dat inderdaad.” “Als je dat bij warmte doet heb je nog steeds de kosten verdeeld over de mensen in een blok.” “Wij weten niet of dat de oplossing is die wij hier zoeken.” “De afweging moet wel integraal plaatsvinden.” “Op het socialiseren een oplossing is, dat weten wij niet.”

“Zou u in de afweging warmte voor de netten met productieverlies en transportverlies willen meenemen.” “En bij de exploitatie van de netten zou u daar in mee willen nemen de aanlegkosten van de dubbele leidingen die altijd in zwaar staal moeten worden uitgevoerd, ten opzicht van gas willen meenemen.” “Daarnaast de onderhoudskosten in de Veenweide gebieden.” “In Drenthe heb je bijvoorbeeld minder onderhoudskosten en verzakkingen van die leidingen.” “En nu zijn er continue aannemersploegen bij die stadsverwarmingsprojecten aan de gang, domweg om lekkages en ellende op te sporen, in de exploitatiekosten die nooit dekkend zullen worden, omdat het systeem in feite ouderwets is.”

→ “U geeft aan let op een aantal zaken.” “Zoals extra kosten van warmte in vergelijking met gas.” “Het is zeer de vraag of een vergelijking met gas altijd toegepast moet worden.” “We gaan naar een systeem met in ieder geval veel meer diversiteit, het is dan ook de vraag of gas altijd een referentie moet blijven.”

“Het is onbevredigend.” “Wij hebben 10 jaar aangemodderd met adviezen van energie Nederland.” “Consumenten zeggen ik betaal nu veel meer dan vroeger is in woning met gasgestookte CV.” “De Warmtewet zal problemen blijven opleveren.” “De tarieven zijn er nog steeds te hoog.” “De minister heeft gezegd er is niets aan de hand kan maar naar vorig jaar en kijk maar naar nu, de tarieven zijn gelijk dus er is niets aan de hand.” “Toen hadden wij de hoorzitting waar met de parameters niets is gedaan.” “Nu krijgen wij een theoretische verhandeling waar hetgeen weer twee jaar is opgeschoven.” “Ondertussen houdt je de te hoge tarieven.” “Ondertussen houden wij ook heel gemene lekkages.” “Een van de knelpunten die geeneens genoemd zijn.” “Als consument zeg ik wij zijn totaal niet geholpen met deze aanpak.” “Wij hebben wel elke dag problemen met de Warmtewet, maar de oplossingen worden alleen maar in theoretische zin aangeboden en dan ook nog eens volstrekt onconcreet.” “Er is nog geen level playing field dat is als warmteconsument kan zeggen ik ben warmte zat, ik kies voor gas of elektriciteit.” “Wij kunnen er als consument niet van af en wij krijgen niet een beter en veiliger product tegen een acceptabele prijs.” “Je moet alleen twee jaar wachten en dan waarschijnlijk weer te horen krijgen dat er niets veranderd is.” “Dat is al drie keer gebeurd.” “Als het een paar keer is gebeurd zal je wel denken het zal nu weer gebeuren.” “Ik ben voor duurzaamheid, maar dan wel ook acceptabele duurzaamheid.” “Je moet ook een veilig product krijgen wat goed werkt.” “Ik hoop dat daar in dit traject aan gewerkt wordt.” “Dit geeft mij nog niet de aanleiding om hier heel enthousiast en met groot geloof naar te kijken.” “

→ “Ik zou hier toch wel een oproep willen doen naar het nieuwe elan.” “U heeft gelijk dat dit een lang traject is waarbij steeds aan een aantal uitgangspunten is vastgehouden.” “Ik denk wel dat dit de mogelijkheid is om naar het geheel te kijken.” “De veiligheid moet meegenomen worden.” “Er zal nooit een volledige vrije keuze zijn tussen warmte en gas.” “Aanleggen van twee netwerken zou te duur zijn.”

“Het is dan ook belangrijk dat de knelpunten worden aangepakt.” “Veiligheid staat nog geeneens op het lijstje.” “Prijs en veiligheid zijn voor de meeste consumenten echt relevant.” “Het verleden geeft

geen aanleiding om te verwachten dat het in de toekomst beter gaat." "Ik hoop dat u de consument heel expliciet in dit proces wilt blijven betrekken." "En graag alle opmerkingen goed mee te nemen." → "Veiligheid zullen wij aan het lijstje toevoegen." "Wij moeten ons huiswerk goed doen voordat wij dit echt werkend kunnen krijgen." "Meedenken wordt gewaardeerd."

"In hoeverre wordt met de praktijksituatie meegenomen?" "Er is ook wel eens gesproken over praktijkonderzoek." "In hoeverre wordt daar nog iets mee gedaan?" → "Het kan best zijn dat ACM een onderzoek uitvoert." "Wij gaan geen onderzoek meer uitvoeren naar parameters en dat soort zaken." "Wij willen laten zien hoe de nieuwe wet er uit moet komen te zien."

"Wij zijn ook de discussie over parameters helemaal beu." "Daar hebben wij het al jaren over gehad." "Verzoek is, kijk ook naar de praktijk, de warmtewet is nu een jaar in werking."

→ "Wij snappen wat u zegt." "Wij willen echter niet weer de discussie over doen." "Dat hebben wij in het verleden vaak genoeg gedaan." "Wij kennen de discussies." "Denken niet dat wij daar nu veel verder mee gaan komen." "Als er een systeem als NMDA uitkomt kan je kijken hoe je daar in de praktijk zo goed mogelijk mee om moet gaan." "

"Eens dat wij veruit moeten kijken." "Huishoudens op warmte hebben het gevoel dat ze jarenlang teveel hebben betaald."

"Bedoeling is dat er geschit wordt van gas naar warmte." "Die switch moet wel aantrekkelijk genoeg gemaakt worden." "Dit is het moment van de waarheid." → "Dat klopt."

"Er zijn in NL ook gebieden waar warmte en gas tegelijkertijd wordt aangeboden." "U zegt je moet oppassen dat er geen gas aangelegd wordt daar waar warmte wordt afgenomen, omdat dat te duur zou zijn." "In de praktijk zijn er in sommige warmtegebieden dubbele netten aanwezig." "Als het beleid erop gericht is om warmte meer expansie te gaan geven, dan zal dat waarschijnlijk in gebieden komen te liggen waar al gas ligt, omdat dat een aanvulling gaat worden op de bestaande infrastructuur." "Dan is het dus zo dat, ze door de uitbreiding van warmte wel met elkaar gaan concurreren." "Ik zou ervoor willen pleiten dat u als beleidsmaker erop toeziet, dat het uitsluiten van een gasaansluiting in warmtegebieden wordt opgeheven." "Omdat dat een garantie gaat geven dat de warmtegebruiker niet meer gaat betalen van de gasgebruiker, want als de warmtegebruiker vindt dat hij te duur uit is direct over kan stappen naar gas."

→ "Wij kunnen hier wel iets bij voorstellen." "Dubbele netten is niet duurzaam en te duur." "Er zijn plekken in NL dat er op gas wordt gekookt en dat er voor de rest warmte wordt gebruikt." "Dat is een extra luxe die wordt geboden, maar dat zijn slechts hele kleine netten." "Het zal echter nooit hetzelfde zijn als een gasaansluiting waar je een CV ketel aanhangt." "Het dubbel uitleggen van een warmtevoorziening zal niet de uitkomst zijn van de verschillende onderzoeken." "Zeg nooit nooit, wij moeten het nog onderzoeken."

→ "Dit houdt ons allemaal bezig." "Er is een spanningsveld tussen keuzevrijheid en de kosten van de infrastructuur." "Heb dat wij met elkaar in gesprek gaan om te kijken hoe wij daar tot een optimum kunnen komen." "Het is geen vraag maar een hartenkreet."

"Hoe omgaan met de knelpunten naar medio 2016?" "De markt worstelt er mee." "Zoals het probleem van energiebedrijven hebben dat partijen als Ahold nu heel goedkoop warmte kunnen afnemen." "Wat gebeurt er mee?"

→ "Het gaat om de reikwijdte van de wet." "Dat wordt meegenomen in het geheel." "Er zijn een aantal knelpunten die bij de uitvoering al eerder zijn geadresseerd." "Wij hebben de ACM gevraagd daar rekening mee te houden." "Daarnaast dient er nog een interpretatieslag te komen." "De grotere zaken gaan in zijn geheel mee en niet los."

Interview

Datum 11 juni 2015

Den Haag

Gesproken met Inger Huizing

Ministerie van Economische Zaken

Ministerie EZ

“De Warmtewet was nog maar net van start en meteen kwamen er allemaal knelpunten aan het licht.”
“Er kwamen steeds meer knelpunten bij.” “Was het ene knelpunt nog maar net gerepareerd, dan kwamen er al weer snel andere knelpunten bij.” “Zo is er bijvoorbeeld veel discussie over de parameters.” “Daar kom je gewoon niet uit.” “De wet moet gewoon radicaal anders.” “Dit werkt zo niet.” “Er moet nog veel gebeuren.”

“Wij zijn nu bezig met het selecteren van de bedrijven die de onderzoeken gaan doen voor de warmtevisie.” “In de warmtevisie hebben wij een richting aangegeven waar wij naar toe willen gaan.” “Bedoeling is dat er in de toekomst duidelijk meer van warmte gebruik wordt gemaakt.” “Warmte moet een vlucht nemen.” “Meer en meer woningen moeten van warmte worden voorzien.”

“Er is 10 jaar over gedaan om deze wet tot stand te brengen.” “Van te voren had je niet alle gevolgen in de praktijk kunnen overzien.” “Niet alle gevolgen waren van te voren bekend.” “In de praktijk zijn er rare situaties ontstaan.” “De praktijk is weerbarstig.” “Elke week komt er wel een nieuwe brief binnen van de een of andere stakeholder.” “Zo zijn er de installatiebedrijven die vinden dat er oneerlijke concurrentie is.” “De aanschaf en onderhoud van de afleverset loopt immers uitsluitend via de energieleverancier.” “De Warmtewet is generiek van toepassing op alle situaties, terwijl er in de praktijk juist heel veel verschillende situaties zijn, dat maakt het moeilijk.” “De Warmtewet en NMDA gaat uit van een gemiddelde situatie, die situatie geldt niet voor iedereen.” “Sommige gebruikers betalen minder en die hoor je niet, sommige gebruikers betalen meer en die hoor je juist wel.” “Dat maakt het in de praktijk erg lastig.”

“Er zijn eigenlijk twee marktsegmenten.” “Met de kleinere leveranciers is het moeilijk afspraken maken.” “Met de grotere leveranciers wel.”

“De politiek heeft de consequents van de Warmtewet te laat onderschat.” “Veel stakeholders waren op de hoogte, maar die zijn te laat wakker geworden.” “Deze stakeholders schreeuwen nu hard van de toren nu alle effecten van de Warmtewet duidelijk zijn geworden.”

“Doel van de Warmtewet is om de gebruikers te beschermen en er voor zorg te dragen dat de energieleveranciers geen overwinsten zouden maken.” “Die energieleveranciers hebben in Den Haag veel gelobbyd.” “Vergis je niet, consumentenbescherming is voor de politiek ook belangrijk.” “Vaak nog interessanter, zeker als het om een primaire levensbehoefte gaat.”

“Politiek was het een rare situatie.” “Initiatief wet kwam uit de kamer zelf.” “De kamer was er vanaf het allereerste moment bij betrokken.” “Wij hebben alleen invulling aan de kaders kunnen geven.” “De kamer blijft er ook bij betrokken.” “CDA is een van de initiatiefnemers geweest.” “Voelt zich nu ook verantwoordelijk voor de problemen rond de uitwerking van de Warmtewet.” “CDA heeft bijvoorbeeld actief deelgenomen aan de ronde tafel bespreking.” “Dat is dus goed.” “Er wordt nu gedacht in oplossingen.”

Prijsvorming

“Of consument op dit vlak goed beschermd wordt is niet goed met ja of nee te beantwoorden.” “Dat had je waarschijnlijk ook wel verwacht zo’n antwoord.” “Wat beoogd is met het NMDA principe is dat de consument wordt beschermd en niet meer betaalt dan voor een vergelijkbare gasvoorziening.” “Dat is beoogd en dat is de bescherming van de consument.” “Omdat de consument vanwege het ontbreken van de marktwerking anders een prijs zou moeten betalen die veel hoger ligt.”

“Tegelijkertijd, als wij de signalen horen van de consumentenorganisaties bijvoorbeeld bij het vaststellen van warmteregeling en het vaststellen van de parameters, dan zie je heel veel ongenoegen over de hoogte van de parameters.” “Dat is omdat de parameters multi interpretabel zijn.” “Dan heb je het bijvoorbeeld over een afleverset, waarbij zij echt van mening zijn dat de prijzen veel te

hoog zijn.” “Wij hebben onderzoeken laten doen waarbij toch echt blijkt dat dat de prijzen zijn.” “Daar kom je gewoon niet uit.” “Dat heeft er mee te maken dat er geen vrije keuze is.” “Als ik naar mij zelf kijk, dan is het heel lastig als ik een brood koop, maar je betaalt niet de prijs van het brood, maar de prijs die kunstmatig wordt vastgesteld op een blikje bier bijvoorbeeld.” “De consument denkt dan ook: ik koop toch een brood en geen blikje bier?” “Ik kan mij voorstellen dat dat het ongenoegen is dat dat bij warmteconsumenten zit.” “Zij moeten betalen wat een kunstmatige prijs is.” “Het is niet 100% te relateren aan het product dat ze afnemen.” “Daar zit per definitie een soort van wantrouwen.” “Is dit wel de goede hoogte van de prijs?” “De vraag is of de consument wel beschermd is door de hoogte van de warmteprijs.” “De vraag is als je het NMDA principe los laat wat er dan gaat gebeuren.” “Gaat de consument een hogere of een lagere prijs betalen?” “Welke prijs gaat de consument dan betalen?” “Dat vraag ik mij ten sterkste af.” “Dat is ook wat wij in de evaluatie gaan bekijken.”

“Andere marktmodellen?” “Kan je meer aanbieders toelaten op het net?” “Kan de consument op een gegeven moment uit meerdere leveranciers kiezen?” “Dat is dan uiteindelijk de gewenste situatie.” “Dat de consument kan kiezen en kan switchen.” “Dat is waar je naar toe wil.” “Dan nog is de vraag hoe de prijsvorming dan tot stand komt.” “Ik kan niet de vraag beantwoorden of de consument ten opzicht van NMDA er dan op vooruit gaat.” “De discussie over de vaststelling van de parameters zal je nooit naar tevredenheid winnen.” “Dat is per definitie wat het wantrouwen blijft voeden van de afnemers.” “Vanuit die optiek zou je helemaal van de parameters af moeten.” “In het verleden werd het NMDA principe al gehanteerd, alleen werd het door de leveranciers vastgesteld.” “Politiek heeft gedacht, dat gaan wij overnemen met de hulp van onafhankelijke adviesbureaus.” “Ook dat wordt niet vertrouwd, dan moet de ACM het gaan doen, maar dat is ook niet de oplossing.”

Regels

“De Warmtewet is een initiatiefwet van de kamer geweest.” “Zij hebben ook ingezien dat de warmteconsument om het even cru te zeggen aan de goden was overgeleverd, geen vrije keuze had en vastzat aan een monopolist.” “Er was toen ook de overtuiging dat warmteleveranciers hele dikke overwinsten zouden boeken.” “Er was meer één oplossing, namelijk het aan banden leggen van de leveranciers en het beschermen van de consument.” “Dat is waar de initiatief wet vandaan kwam.” “Dat traject heeft eindeloos geduurd, uiteindelijk 10 jaar.” “Er is een initiatief wet gekomen en die hebben wij als ministerie toen overgepakt.” “Wij hebben als ministerie toen gezegd, de basis is goed, maar er zitten heel veel weeffouten in.” “Die weeffouten moesten gerepareerd worden.” “Wij hebben een wijzigingsverzoek toen ingediend.” “De principes van de wet hebben wij in stand gehouden, het was immers een initiatiefwet uit de kamer.” “Die wet is uiteindelijk aangenomen, je ziet dat het een soort lappendeken is geworden.”

“Vanuit de overtuiging dat de warmteleveranciers dikke overwinsten boekten.” “Wij doen nu ook een rendementsonderzoek vanuit de ACM om te checken of dat daadwerkelijk ook zo is.” “Voor het onderzoek worden alle grote leveranciers betrokken en vanuit het andere segment maak je een keuze daarin.” “Je moet erop vertrouwen dat dat goed gaat.” “De signalen die wij van warmteleverancier krijgen zijn precies het tegenovergestelde.” “Er zouden juiste helemaal geen overwinsten worden geboekt, in tegendeel.” “De energiebedrijven zouden niet rond kunnen komen van de inkomsten uit warmte.” “ACM moet dat maar onderzoeken en staven.” “Het betekent dat het gehele uitgangsprincipe van de warmtewet niet klopt.” “Dan zit je op een nieuw niveau.” “Je bent nog steeds van mening dat de consument beschermd moet worden, je hebt immers met een monopolistische markt te maken.” “Er van uitgaande dat de aannames niet kloppen.” “Hoe ga je de markt vormgeven, hoe ga je de markt ordenen, zodanig dat de leveranciers niet omvallen?” “Dat de leveranciers niet omvallen, maar dat de consument niet het kind van de rekening wordt.” “Om warmte een vlucht te laten nemen moet er het een en ander veranderd worden.” “Het is het zoeken naar een geschikt marktmodel.” “Warmte is een lokaal product.” “Er zijn nu allerlei lokale initiatieven.” “Naar aanleiding van de warmtevisie werd ook de vraag gesteld, gaan de kosten dan gesocialiseerd worden?” “Dat is eigenlijk een vraag die er helemaal niet toe doet.” “Je houdt altijd een compleet andere situatie dan bij gas.” “Gas is landelijk dekkend.” “Warmte zal altijd een lokaal karakter houden.” “Dat betekent dat je niet alle Nederlanders kan laten meebetalen voor een lokale oplossing.” “Dat is socialiseren, als je het over iedereen gaat uitsmeren.” “Ik kan mij wel voorstellen dat je naar andere financieringsvormen gaat kijken.” “Wij zijn nu met heel interessante dingen bezig.” “Wij kijken nu naar de rendementen van de leveranciers.” “Wij kijken naar het financieringsmodel.” “Hoe ziet de totale businesscase van warmte eruit?” “Wij zijn bezig met allerlei green deals.” “Met lokale partijen zijn wij aan het kijken hoe wij warmte meer aan de man kunnen krijgen.” “Dat is uiteindelijk wat je wilt.” “Zeker als je het hebt over vertrouwen en wantrouwen.” “Je wil in ieder geval niet hebben dat mensen gaan wegduiken voor een huis waar

warmte in zit.” “Dat moet überhaupt geen issue zijn.” “Verschillende tarieven of vrije keuze uit verschillende leveranciers.” “Dat is een situatie waar je naar toe zou willen.” “Daar zijn wij mee bezig, tegelijkertijd zijn wij aan het inventariseren wat een geschikt marktmodel is.” “Juist om het potentieel aan warmte te kunnen benutten.” “Al die dingen bij elkaar moeten elkaar aanvullen en moeten ervoor zorgen dat wij over driekwart jaar beter weten hoe wij die markt kunnen ontwikkelen.” “Het belang van de consument dient daarin beter gediend te worden.” “Wij willen van de huidige warmtewet af.”

“Er zijn twee marktsegmenten en dat is een grote uitdaging.” “Je kan nadenken over een nieuw marktmodel, maar je houdt twee totaal verschillende marktsegmenten.” “Het marktsegment van de grote leveranciers en de verplichtingen die op die grote partijen liggen zijn heel anders, dan de verplichtingen van de kleinere leveranciers.” “Je kan niet alle situaties dekken in de wet, daar zijn wij nu wel uit.” “Er komen iedere dag weer nieuwe situaties boven tafel.” “Denk inderdaad bijvoorbeeld aan koude.” “Koude wordt ook in de evaluatie meegenomen, moet dat meegenomen worden of niet?” “Wij hadden ook zo’n issue met duinwater.” “Issue speelt in Duindorp.” “Het gaat om water wat uit de duinen wordt gehaald.” “Valt niet onder de warmtewet.” “Dat water wordt opgewarmd voor huishoudelijk gebruik.” “Omdat het water niet op niveau het huis binnenkomt dat je over warmte kan spreken, valt dit niet onder de Warmtewet.” “Dat is heel vervelend, maar die mensen zijn niet beschermd, dat is de wet.” “Dat is wel heel vervelend voor de bewoners.” “Interessant om te weten: wij krijgen bewoners die niet onder de warmtewet vallen wel onder de warmtewet willen vallen en andersom.” “Zo willen bewoners met koude of duinwater onder de warmtewet vallen.” “Andere groepen willen er juist niet meer onder vallen, omdat ze er alleen maar last van hebben.” “Mensen willen bescherming, dat is de rode draad, ze willen bescherming tegen monopolistisch gedrag van de leverancier.” “Ze willen de prijs begrijpen, ze willen transparantie.” “Dan hebben ze vertrouwen in het product dat ze krijgen en dat ze niet teveel betalen.” “Gebruikers willen onder de warmtewet vallen omdat ze dan het idee hebben dat ze beschermd worden.” “Mensen die wel beschermd worden onder de warmtewet ervaren dat helemaal niet als bescherming.” “En dat is nu de situatie.” “Je moet naar een situatie dat iedereen die onder een monopolistische situatie valt, toch enige vorm van bescherming geniet.” “Tegelijkertijd dat er meer transparantie en duidelijkheid is over de totstandkoming van de prijs.” “Wij weten nu hoe het niet werkt.” “Het gaat nu de goede kant op.” “Wij zijn er nu mee bezig om het wel werkend te krijgen.”

Vertrouwen

“Er is veel wantrouwen.” “Bij de bijeenkomst over de warmtevisie was er voor het eerst een positieve houding.” “De gevoelens bij sommige bijeenkomsten waren heel heftig.” “Het lijkt wel of de gemeeders nu iets bedaad zijn.” “Complimenten voor Kees Van Rhijn.” “Kees van Rhijn heeft zich tijdens de presentatie over de warmtevisie positief uitgelaten.” “Dit terwijl het een vertegenwoordiger is van een bewonerscollectief met veel problemen.” “Kees van Rhijn mist het elan van warmte en wil dat wij er met z’n allen wat van maken.” “Stemming in andere settings was heel anders.” “Wij zijn nu alles grondig aan het bekijken.” “Het is van belang om al het wantrouwen weg te nemen.” “Sommige consumenten betalen minder en sommige consumenten betalen meer.” “De consument voelt zich bedrogen.” “Het lijkt er wel op dat de leveranciers en gebruikers twee katten in het nauw zijn.” “De consument voelt zich misbruikt door de wet en vindt dat er een te hoge prijs betaald moet worden.” “De leveranciers komen niet rond.” “De aannames kloppen niet.” “De veronderstelling dat energieleveranciers woekerwinsten maken, lijkt niet te kloppen.” “Consument heeft wel te horen gekregen dat energieleveranciers woekerwinsten maken, daarnaast is het niet transparant.” “De consument vertrouwt het daardoor niet.” “Vaak zijn energiebedrijven ook nog eens bedrijven uit de oude economie.” “Dat maakt het lastig om warmte aan de man te brengen.” “De energiebedrijven moeten de consument zo goed mogelijk beminnen.” “Zij moeten de consument goed begrijpen.” “Sommige energiebedrijven zijn goed in het beminnen van de klanten, die weten dondersgoed wat er speelt, bij andere energiebedrijven is dat weer heel anders.” “Huidige situatie is niet goed.” “Vertrouwen dient hersteld te worden.” “Wij moeten met enthousiasme weer warmte aan de man willen brengen.” “Denk aan open netten.” “Tariefverschillen of green deals.” “Bij een open net kan de consument zelf kiezen.” “Nu de man nog.” “Gebruiker moet wel warmte willen.” “De gebruiker voelt zich nu afgedankt.”

“Geschillen kunnen via verschillende instanties beslecht worden.” “Zoals geschillencommissie energie en water en de huurcommissie.” “Ook de huurcommissie heeft een rol als het gaat om warmte.” “AEDES en de Woonbond zijn in gesprek voor het oprichten van een separate geschillencommissie.”

Interview

Datum 5 juni 2015

Den Haag

Gesproken met Femke Heine

Autoriteit Consument en Markt (ACM)

ACM

“Sinds Augustus 2013 heeft ACM een warmteteam operationeel.” “In aanloop naar de Warmtewet.” “Er zijn momenteel 7 personen die zich bezighouden met alles wat met de Warmtewet te maken heeft.” “Ik ben de coördinator van dat team.” “Team valt onder de Directie Energie.” “Wat wij doen is eigenlijk alles: maximum prijsbesluit opstellen, input leveren aan Economische Zaken als het gaat om een Wetgevingstraject.” “Inventarisatie van de knelpunten van de Warmtewet, zoals in de brief van Juli 2014.” “Verder natuurlijk het toezicht houden op de Warmtewet.” “Informatieverstrekking.” “Behandelen van handhavingsverzoeken.” “Alles wat er mee samenhangt.” “En ook gesprekken met stakeholders.” “Met alle stakeholders wel verschillende keren contact gehad.” “Zoals je misschien gemerkt hebt is het een heel klein wereldje met de mensen die zich met de warmte bezighouden, iedereen kent elkaar.” “Daarnaast hebben wij nog een team detectie en toezicht.” “Consuwijzer.” “Alle consumentenvragen komen bij de consuwijzer binnen.” “Daar wordt nauw mee samengewerkt.”

Doel onderzoek

“Doel van het onderzoek is te achterhalen of de consument met een collectieve warmtevoorziening voldoende wordt beschermd toch?”

Prijsvorming

“Je hebt de maximum prijs.” “Daar mogen warmteleveranciers niet boven gaan zitten.” “In die zin worden consumenten beschermd.” “Uitgangspunt van de maximum prijs is het niet meer dan anders principe (NDMA).” “Wij berekenen de prijs aan de hand van de warmteregeling.” “In de warmteregeling daar staan een aantal parameters in.” “Veel belangenorganisaties vinden dat die parameters niet juist zijn.” “Ook wij hebben in het ronde tafel gesprek van februari aangegeven dat wij ons afvragen of de parameters wel allemaal recht doen aan het NDMA principe.” “Het zou goed zijn om dat te onderzoeken.” “Dat zal ook meegenomen worden in de evaluatie.” “Met het NDMA principe wordt in de warmteregeling uitgegaan van een referentiesituatie, van een gemiddeld huishouden voor gasaansluitingen.” “Een heleboel warmtegebruikers herkennen zich daar niet echt in.” “Dat snap ik ook wel, het is maar een referentiesituatie.” “Dat hoeft helemaal niet voor jou op van toepassing te zijn.” “Zij zeggen dan voor gas betaalde ik veel minder, ja dat kan.” “Kan mij voorstellen dat de klant dat niet NDMA vindt, consument zegt ik betaal gewoon meer.” “Wij zien dat ook wel dat consumenten dat heel onbevredigend vinden.” “Er zullen daarentegen ook consumenten zijn die minder betalen dan een gemiddeld huishouden op gas.” “Er zullen maar weinig mensen precies in dezelfde referentie situatie zitten.” “Wat dat betreft is het voor consumenten een onbevredigend systeem.” “Ze worden wel beschermd in die zin dat een warmteleverancier niet boven die prijs uit mag komen.” “Dat geldt alleen voor de prijs van levering van warmte.”

“Als het gaat om koude worden consumenten helemaal niet beschermd.” “De warmte tarieven zijn gereguleerd, omdat er een cap zit op de warmteprijs zie je dat de koude prijs omhoog gaat.” “Mensen betalen dan nog steeds hetzelfde of meer.” “Mensen die ook koude hebben worden totaal niet beschermd.” “Dit is ook een punt wat wij naar voren hebben gebracht tijdens de ronde tafel bespreking.” “Ik verwacht ook wel dat Economische Zaken dat mee gaat nemen in de evaluatie.” “Ik begrijp dat mensen vinden dat ze voor koude dubbel moeten betalen.” “Mensen zitten er ook niet op te wachten heb ik het idee.” “Wij krijgen signalen binnen dat mensen ook veel voor koude moeten betalen.” “Hier kunnen wij als ACM helemaal niets aan doen.” “Koude is nergens opgenomen, koude is nergens gereguleerd.” “Wij kunnen het signaleren en doorgeven aan Economische Zaken, van neem dit mee in de evaluatie.” “Als toezichthouder kunnen wij hier helemaal niets aan doen.” “Wij kunnen alleen zeggen, hier kunnen wij niets aan doen.” “Wij zijn toezichthouder.”

“Over parameters is veel te doen.” “Een onderzoeksbureau neemt gemiddelde prijzen om de parameters vast te stellen.” “Een bewonersvereniging gaat op zoek naar de goedkoopste prijzen in de markt.” “Dat zou een onderscheid kunnen zijn.” “ACM heeft zelf de onderzoeken niet gedaan, ik heb mij daar zelf niet in verdiept, collega's wel.” “Wij zien wel dat er verschillen zijn.” “Dat je dingen op een andere manier kan interpreteren.” “Als er veel interpretatie ruimte is, dan is er ook veel discussie

mogelijk." "Dat is een belangrijke reden." "Kan mij voorstellen dat er veel discussie over mogelijk is." "En dat blijft dan natuurlijk." "Als discussie mogelijk is dan houd je die discussie."

"Over afleverset is de definitie onduidelijk." "In de wet wordt er alleen gesproken over een warmtewisselaar." "Daar heeft de minister duidelijkheid over verschaft in zijn kamerbrief." "De redelijke kosten mogen in rekening worden gebracht." "De vraag is dan, wat zijn redelijke kosten." "De geschillencommissie heeft verschillende keren aangegeven daar doen wij geen uitspraken over." "Dat mag de ACM toetsen." "Wij krijgen daar veel vragen over." "Wij zijn bezig met het ontwikkelen van een toetsingskader, wij verwachten dat in de zomer gereed te hebben." "Wij verwachten dan goed te kunnen beoordelen of de kosten die door de energieleveranciers in rekening worden gebracht dan redelijk zijn." "Wij hebben ons ook afgevraagd hoe wij hier het beste mee om kunnen gaan." "Dat loopt allemaal nog." "Dit is ook onze toezichtstaak om hier uitspraken over te doen over wat redelijk is en wat niet." "Dat gaan wij ook oppakken." "Verwachting is dat de wet tot 2017 blijft gelden." "Geen idee waar de beleidsmakers daarna mee komen." "Het is de vraag of afleverset of warmtewisselaar dan nog wel voorkomt in de wet, wij gaan uit van wel." "Geen idee waar de wet naar toe gaat." "Voor de komende twee jaar willen wij er serieus naar gaan kijken en de redelijkheid gaan toetsen." "Dan is de consument beschermd." "Het is aan de warmteleveranciers zelf om daar de redelijke kosten voor in rekening te brengen, dat is een verplichting waar ze aan moeten voldoen." "Die toets hebben wij nog niet gedaan." "Wel de bedoeling dat wij dat kunnen toetsen."

"Wij zijn op zoek naar een methode om goed te kunnen toetsen, daar wordt aan gewerkt." "Dat is lastig, maar er wordt gekeken hoe wij daar het beste een kader voor kunnen opstellen." "Het loopt en wij zijn het aan het onderzoeken, meer kan ik er niet over zeggen."

"Voor een collectieve afleverset mogen redelijke kosten in rekening worden gebracht, daar speelt hetzelfde." "Dat is iets wat niet in de wet staat, maar wat de minister wel expliciet heeft benoemd in de kamerbrief." "Hetzelfde geldt voor de warmtekosten verdelers." "Dat zijn die radiator metertjes." "Daar is een hele discussie over geweest of de kosten nou wel of niet in rekening gebracht mogen worden." "Moet het onder het meettarief vallen of niet." "Uiteindelijk heeft de minister in de kamerbrief van juli 2014 gezegd dat daar ook redelijke kosten voor in rekening gebracht mogen worden." "He is namelijk iets duurder dan het meettarief." "Het meettarief is ongeveer EUR 25 per jaar." "De warmtekostenverdelers kosten volgens mij zo'n EUR 60 tot EUR 90 per jaar om die dingen te plaatsen en operationeel te houden."

"Wat door de energieleveranciers in rekening mag worden gebracht is beperkt." "Dat is de maximum prijs, redelijke kosten voor de afleverset en het meettarief." "Aangevuld met kosten voor de warmtekostenverdelers en de collectieve afleverset." "Dat is het." "Voor prijsvorming nu alles wel besproken."

Regels

"De Warmtewet kent de regels over de tarieven, over transparantie, denk aan overeenkomst duidelijke jaarnota en dat soort dingen." "En belangrijk is de noodleverantie." "Dat zijn de drie belangrijkste punten van de warmtewet." "Hiermee wordt de consument beschermd." "De noodleverantie heeft voor zover ik weet zich nog niet voorgedaan, dat er een warmteleverancier failliet is gegaan of dreigt failliet te gaan." "Mocht dat gebeuren, dan is er een hele procedure die er voor zorgt dat de levering gewaarborgd is." "Die transparantiebepalingen bieden ook bescherming." "Dat er een overeenkomst is, dat klanten een jaarnota krijgen waar alles op staat." "Wat van belang is omdat consumenten dan kunnen controleren dat er niet meer dan de maximum prijzen in rekening wordt gebracht." "Verder is er nog een compensatieregeling opgenomen voor storingen." "Dat is precies hetzelfde als bij gas." "NDMA gas is de achterliggende reden om zo'n regeling ook voor warmtegebruikers op te nemen." "Afsluitbeleid is ook ongeveer hetzelfde als met gas." "Daar moet gedurende de wintermaanden heel terughoudend mee omgegaan worden." "Dat is de kern van de Warmtewet."

"De praktijk is anders." "VVE's hebben hier heel erg mee geworsteld." "Die zijn nu uitgezonderd." "Daar zijn wij nog mee bezig." "Wij hadden een beleid met zicht op de wetswijziging, die er in het voorjaar eraan zat te komen, dat wij VVE's zouden uitzonderen of in ieder geval daar rekening mee zouden houden in de handhaving." "Wij zitten nu in een soort tussenfase." "Wij krijgen nog een brief van de minister hierover, waarin de minister wederom vraagt om hier rekening mee te houden." "Die brief zit in de pijplijn en die hebben wij nog niet." "Op zich staan wij daar positief tegenover." "In de hernieuwde wet zullen ook de VVE's worden uitgezonderd." "Wij wachten eerst de brief van de

minister af.” “Verder zien wij bij andere kleine leveranciers van blokverwarming of woningcorporaties of bij vastgoed multi tenant gebouwen, dat het enige tijd heeft geduurd en misschien dat ze nog steeds bezig zijn, om hun zaakjes op orde te krijgen en dat dat niet van de ene op de andere dag goed verliep.” “Ze zijn er wel mee bezig.” “Zo heeft AEDES voor de warmteleveranciers een handreiking geschreven.” “Die zijn daar goed op ingesprongen om woningcorporaties daar goed in te begeleiden.” “AEDES heeft daar behoorlijk wat werk van gemaakt.” “Wij hebben achteraf wel dingen gezien niet conform de Warmtewet zijn.” “AEDES is er mee bezig om het aan te passen.” “Wij zijn er ook mee over in gesprek.”

“Wat echt een probleem is dat er geen geschillencommissie voor VVE’s en woningcorporaties is.” “In de wet staat dat er in de overeenkomst opgenomen moet worden bij welke geschillencommissie men is aangesloten.” “Wat wij zien is dat de wet niet uitgevoerd kan worden voor een groot deel van de warmteleveranciers.” “Je hebt de geschillencommissie energie en water, maar die is alleen voor partijen die warmtelevering als core business hebben.” “Zoals stadsverwarmingsleveranciers en kleinere leveranciers die alleen met warmte bezig zijn.” “Voor woningcorporaties en VVE’s heb je eigenlijk niets.” “De huurcommissie kan een deel van die taken op zich nemen, maar niet allemaal.” “Weet dat AEDES en de Woonbond bezig zijn met de oprichting van een nieuwe geschillencommissie.” “Dat is tot nu toe nog allemaal niet gerealiseerd.” “Wij zien dat partijen niet naar een geschillencommissie kunnen, met het gevolg dat de naar de ACM komen.” “Dat is eigenlijk niet de bedoeling.” “Voor een grote hoeveelheid kleine geschillen hebben wij bijvoorbeeld geen capaciteit.” “Wij kunnen ze niet allemaal doen, daar is de geschillencommissie juist wel de geschikte instantie voor om dit soort geschillen te behandelen.” “Dat moet wel opgelost worden of de wet moet erop aangepast worden.” “Dat is nu wel echt een probleem en ook voor de consument, die kan niet naar een geschillencommissie en dat is best heel vervelend.” “In het kader van consumentenbescherming is dat een punt.” “AEDES heeft het initiatief en is erover in gesprek met de Woonbond.” “Het is vervelend als de consument van het kastje naar de muur wordt gestuurd.” “Ik begrijp dat dat voor de consument heel vervelend is.”

Vertrouwen

“Warmte heeft een slecht imago, dat heeft alles met vertrouwen te maken.” “Er is in alle gevallen sprake van een monopolist.” “Mensen kunnen niet kiezen.” “Mensen voelen zich bij voorbaat al kwetsbaar.” “Het is heel logisch.” “Je zit ergens aan vast met je huis.” Warmte warm water, dat is hartstikke belangrijk, het is een primaire levensbehoefte” “Je kan niet kiezen voor een andere partij.” “Dat maakt dat je je kwetsbaar voelt.” “Dat alleen maakt het al dat het met een imagoprobleem kampt.” “Er is heel veel kritiek op de Warmtewet.” “Er zijn heel veel knelpunten.” “Dingen die niet goed lopen, dingen die onduidelijk zijn.” “Ik denk dat het vertrouwen bij de consument niet zo groot is.” “Vertrouwen is wel soft en slechts op basis van een gevoel.” “Ik kan het niet hard maken, maar dit is mijn indruk als ik kijk naar de markt.” “Je ziet dat het veel politieke aandacht heeft, ook om die redenen.” “Omdat het een primaire levensbehoefte is en omdat er sprake is van een monopolistische situatie.” “Er is een monopolie positie en het gaat om de consument.”

Tussenfase

“Wij zitten in een rare tussenfase, er gaat een hele nieuwe wet komen.” “Het is de vraag welke kant het opgaat.” “ACM neemt haar toezichtstaak heel serieus.” “Er wordt veel tijd aan besteedt.” “Hebben ook oog voor de signalen klachten die er van de consumenten komen.” “De vraag is wat er straks gaat gebeuren als er een hele nieuwe wet ligt.” “Als straks weer consumentenbescherming het uitgangspunt is en het lijkt op wat wij nu hebben, dan is er niet zoveel aan de hand.” “Maar als het een radicaal andere wet wordt, dan kan het in de periode tussen de bekendmaking van het wetsvoorstel en de inwerkingtreding daarvan lastig worden om toezicht te houden.” “Economische Zaken heeft bij de bijeenkomst nog niet aangegeven wat de uitgangspunten van de nieuwe wet zijn.” “Wij zijn heel erg benieuwd.” “Het vertrouwen en imago is ook echt iets dat meegenomen moet worden.” “ACM is slechts toezichthouder.” “Wij zijn geen beleidsmakers.” “Dat is aan Economische Zaken en de tweede kamer om daar een herziene wet van te maken.” “Wij gaan die wet uitvoeren en er toezicht op houden.”

Kwaliteit

“Kwaliteit is niet geregeld.” “Er is geen toezicht op de kwaliteit van de warmtenetten.” “Er staat een vrij algemene bepaling in artikel 2.” “Leverancier moet zorgdragen voor een betrouwbare levering.”

“Bij gas en elektriciteit heb je een ministeriele regeling bij warmte niet.” “Bij warmte wordt er geen toezicht op gehouden.” “Consument is wat dat betreft niet beschermd.” “Wat dat betreft is er een leemte.” “Er moet ook toezicht op gehouden worden.”

Ten slotte

“Vertrouwen en imago is een belangrijk ding.” “Bij de ACM krijgen wij daar door soms alarmerende signalen over.”

“Kwaliteitstoezicht niet opgenomen in de wet, dat zou wel het geval moeten zijn.”

“De belangen van de verschillende stakeholders moeten in balans zijn.”

“Evaluatie van de wet is naar voren gehaald, wet wordt zelfs aangepast, dat is allemaal heel erg uitzonderlijk.” “De warmteproblematiek staat hoog op de politieke agenda.” “De evaluatie is echt nodig.”

“Het betreft ongeveer 7% van de huishoudens in Nederland.” “Voor de politiek momenteel een hot item.”

Interview

Datum 9 juni 2015

Den Haag

Gesproken met Roel Kaljee

Energie Nederland

Prijsvorming

“Prijsvorming kan beter.” “Gebruiker is hier niet voldoende mee beschermd.” “NMDA heeft z'n beste tijd wel gehad.” “Referentie is gas.” “Gas wordt niet meer de referentie van de toekomst.” “Er komen andere vormen van warmtevoorziening.” “Geen toekomst bestendig tariefreguleringsstelsel.” “NMDA heeft als nadeel dat het wordt gezien als maximum, terwijl het een gemiddelde is.” “NMDA zijn de gemiddelde kosten van een gemiddeld gashuishouden.” “Leveranciers krijgen nu al nagedragen dat ze op het maximum gaan zitten.” “Daaruit kan je concluderen dat het systeem niet goed uit te leggen is hoe het werkt en wat het behelst.” “Dan sta je één nul achter als energieleverancier.” “Je zou moeten zeggen NMDA levert een gemiddelde op van een gemiddeld huishouden en daar doe je dan een bandbreedte omheen.” “De prijsvorming is op dit moment afhankelijk van de parameters die je in het model invult.” “Het is dus niet zozeer prijsvorming als wel prijsvaststelling.”

“Het tariefadvies van Energie Nederland heeft altijd redelijk tot goed gewerkt.” “Het is nu iets aangepast door de ACM, die heeft er een eigen sausje overheen gegooit.” “Je hebt dan wel een aantal discussies over de keuzes die zij gemaakt hebben.” “Het systeem is een goede basis geweest de afgelopen jaren.” “De wetgever en de ACM zijn hier nu verantwoordelijk voor.” “De wetgever maakt zijn keuzes op basis van marktgegevens en onderzoeken die zij doen.” “De wetgever wordt er wel mee geconfronteerd dat de helft van de stakeholders de prijzen te laag vinden en de andere helft van de stakeholders de prijzen weer te hoog vinden.” “Het gaat erom hoeveel geld en inspanning je wil investeren om de prijs/kostenranges vast te stellen, dat bepaalt de kwaliteit van het resultaat.” “Er bestaat veel discussie over.” “De actiegroepen hebben daar veel kritiek over.” “Die hebben hun eigen beeld over wat redelijk is.” “Je hebt discussie over de parameters zelf en je stelt eigenlijk ook de hele reguleringsdiscussie ter sprake.” “De discussie gaat niet meer over de uitkomst van het onderzoek, maar de rol die de parameters wel of niet zouden moeten spelen in het geheel.” “Je ziet ook dat de onderzoekers niets meer met die kritiek kunnen.” “Het gaat niet over de rol van het onderzoek, maar over de rol van de parameters.” “Er wordt gekeken naar de tariefregulering in zijn geheel, dat is de goede weg.” “Wat ons betreft is het goed dat er naar de opzet van de tariefregulering wordt gekeken.”

Regelgeving

“Er zijn regels over storings- en dergelijke.” “Het feit dat dat er is, is prima.” “AEDES is bezig met het opzetten van een geschillencommissie voor huurders als het gaat om warmte.” “Dat is bijna rond.” “Dat doen zij samen met de Woonbond.” “Dan is er een vergelijkbare geschillencommissie als alle andere aangesloten.” “Er kunnen wel dingen verduidelijkt worden.” “Bij gas is het voor de gebruiker duidelijk die zegt dan, daar ben ik verantwoordelijk voor.” “Bij stadsverwarming lijkt het dat de gebruiker op een of andere manier niet meer verantwoordelijk is voor de binnen installatie.” “De gasgebruiker accepteert dat als er wat mis is met de gasleidingen in de kruipruimte dat het probleem dan van de gebruiker is.” “De warmteleidingen van de afleverset worden nog steeds gezien als eigendom van het warmtebedrijf.” “Warmte wordt net weer anders gezien.” “Dan zie je dat de definities of uitleg in de wet niet alle duidelijkheid geeft die je zou willen.” “Zoals definitie afleverset/warmtewisselaar.”

Tariefdifferentiatie

“Er is nu een soort politieke waarheid, dat iedereen hetzelfde zou moeten betalen.” “Er zouden geen verschillen meer moeten zitten tussen de kosten van systeem x en systeem y.” “In alle buitenland waar warmte wordt geleverd is dat niet het geval.” “Er wordt daar betaald op basis van de kosten van het systeem.” “Er wordt geaccepteerd dat warmte in de ene regio een factor 4 goedkoper is dan in de andere regio, omdat systemen en omstandigheden verschillen.” “De beperking die wij ons in NL opleggen is NMDA oftewel niet meer dan gas.” “Ook het feit dat iedereen in NL hetzelfde zou moeten betalen.” “Als je er in NL op een andere manier tegen aan wilt kijken zitten er ook politieke keuzes aan vast.” “Politieke knopen die je moet doorhakken.” “Doe je dat niet blijf je in hetzelfde cirkeltje ronddraaien.” “Tariefdifferentiatie voor verschillende situaties is een ding.”

Socialisering

“Ten tweede wordt de infrastructuur aan het project toegekend.” “Bij gas en elektriciteit is dat landelijk.” “De socialisering van de kosten.” “Alle aangeslotenen betalen de prijs.” “Hetzelfde geldt voor aansluitingen van windturbines.” “Bij warmte wordt er gewoon besloten dat er ergens een warmtenet komt, de kosten moeten door het handjevol gebruikers dat erop komt volledig betaald worden.” “Bij warmte heb je een andere energievoorziening en een andere kostenstructuur, maar je mag niet meer in rekening brengen dan een gemiddeld gashuishouden.” “Daar loopt het vast.” “Alle posten van het systeem moeten wel gedragen worden.” “We willen wel warmte hebben want het is efficiënt, goed voor het milieu en anders gooien wij het weg, maar het mag niet meer kosten dan een gasaansluiting uit 1968, tja dat wringt.” “Gemeentes willen in het kader van milieudoelstellingen graag een warmtenet hebben.” “Het effect geldt dan voor de gehele gemeente, maar de bewoners worden ermee opgezadeld om die kosten dan maar te dragen.” “De kosten worden dan door een kleine groep gedragen.” “Er mag best een maatschappelijke bijdrage worden gevraagd in de initiële investeringskosten.”

Warmte is duurder

“Bepaalde warmtenetten zijn voor energiebedrijven zeker verlieslatend.” “Dat kan historische redenen hebben, het net wat er ligt moet immers ook onderhouden worden.” “De warmtenetten zijn destijds uitgelegd zonder een business case.” “Er was immers een politiek maatschappelijke keuze gemaakt dat de warmte van centrales naar de huizen moesten gaan.” “Dat waren de keuzes uit de jaren 60 van het gemeentelijke provinciale energiebedrijf.” “Er was besloten om dat op die manier te doen, dan was alles ook in een hand.” “Zeker waar de productie en levering destijds in een hand was, is het NMDA niet meer kostendekkend.” “Nu moet er warmte ingekocht worden van een ander bedrijf, dat inmiddels in de NoordWest Europese markt hangt.” “Vervolgens moet de energieleverancier een centrale laten draaien die hij eigenlijk niet aan het net wil hebben.” “Dat bedrijf zegt dan aan het warmtebedrijf, ik heb een must run en ik wil dat jij die kosten betaalt.” “De energiebedrijven zitten in een lastige situatie.”

“Je kan wel stellen dat warmte over het algemeen minder winstgevend is voor de energieleveranciers dan elektriciteit of gas.” “Met de huidige keuzes van NMDA en geen tariefdifferentiatie is er net een droge boterham te verdienen.” “Als er voor een energiebedrijf ergens in de keten iets mis gaat is er een probleem.” “Bijvoorbeeld als de warmte inkoop duurder wordt.” “Er is weinig room voor error.” “Met de opbrengsten heb je een plafond, maar er komen allerlei extra kosten binnen, die kosten moet je kunnen absorberen.” “Als de productiecentrale zegt, ik zit in de NoordEuropese energiemarkt en de order is kolen, dan worden er geen gascentrales aangezet.” “Als er voor warmte wel gas gedraaid moet worden is er een must run.” “Dat is prima, maar dat kost wel geld.” “Als je intern die centrale hebt, zal je intern dan ook meer kosten toegerekend krijgen.” “Dat loopt dan via de accountants van het bedrijf, die zien liever warmte in de min staan, dan de productie in de min staan.” “Anders gaat de handelsvloer wel piepen, er wordt dan gezegd: intern is het duurder, terwijl wij het veel goedkoper uit het buitenland kunnen halen.” “Dat is hetzelfde voor gemeentes die liggeld voor het leidingennet willen hebben.” “Dat wordt op dit moment massaal geïntroduceerd of massaal verhoogd.” “Voor een deel werkt het ook door in de netwerkkosten gas, maar daar wordt het veel meer uitgesmeerd.” “Als je een warmtenet hebt betaal je gewoon de volledige kosten, die je nergens kwijt kan en dat gaat ook weer van je marge af.” “Zo zijn er allemaal van die dingetjes.” “Zoals keuze belastingdienst om anders met de belastingen op hulpketels om te gaan als je met biomassa stookt enz.” “Vanuit de bedrijfskant is het financieel een heel moeilijke business case.” “Als je de kostenbasis doorberekend heeft dat weinig meer met een gemiddelde gassituatie te maken.” “Is het maatschappelijk acceptabel dat je iets meer betaalt voor een milieuprestatie van je warmtevoorziening?” “Dat is in NL op dit moment absoluut onbespreekbaar.” “De hele mindset is van warmte moet je goedkoper aanbieden anders accepteren ze het niet, terwijl de keuze voor warmte er een is vanuit de keuze van CO2 reductie en energiebesparing.” “Als je alleen een groene warmtevoorziening wil hebben en er niet meer voor wil betalen, dan wordt het wel heel moeilijk.” “Voor biologisch eten is men wel meer bereid te betalen, maar voor duurzame warmte niet.” “Daar wringt de schoen en dat komt ook door de politieke keuze die gemaakt zijn.” “De duurdere warmte is helemaal een moeilijke maatschappelijke discussie omdat warmte juiste bij de lagere inkomens terecht komt.” “Bij andere producten is het maatschappelijk geaccepteerd dat je bepaalde extra kosten in rekening brengt en bij warmte niet.” “Zoals de huidige infrastructuur van gas gefinancierd is kom je er met de kostenbasis van warmte heel moeilijk bij in de buurt.” “Warmte is duurder dan gas.” “Je moet een level playing field hebben met het alternatief zoals gas, dan zal je meerkosten op een of andere manier moeten socialiseren.” “Het boeit dan niet of je een gasnet of een warmtenet hebt.” “Je betaalt een capaciteitstarief voor de Giga Joules die je binnen kan krijgen en vervolgens is dat voor gas en warmte bij wijze van spreken gelijk.” “Eventuele

meerkosten van een klein warmtenet wordt dan door alle afnemers gedragen, maakt dan niet uit wat je afneemt.” “In de vorm van gas of warmte is het dan voor iedereen gelijk.”

Afleverset

“Dat de afleverset in 2015 in sommige gevallen 70% duurder is geworden heeft met de uitwerking van de warmtewet te maken.” “Als je kijkt naar de jaarkosten van de consumenten, betalen die dan exact evenveel.” “Het hoeft niet altijd zo uit te komen, maar over het algemeen is dat wel het geval.” “De afleverset kosten zaten vroeger in het vastrecht en die kosten zijn er nu uit elkaar gehaald.” “Deze kosten zijn apart in rekening gebracht.” “De overgebleven vastrechtkosten zijn naar beneden gegaan en de Giga Joule prijs is naar beneden gegaan.” “Ik heb verschillende berekeningen gezien dat de kosten voor en na ongeveer gelijk waren.” “Gebruiker moet nu wel in een keer voor de afleverset betalen, terwijl dat nooit betaald moest worden.” “Dat was een item op Kassa.” “Daar gaat het fout, je hebt altijd al betaald, alleen worden wij gedwongen om het inzichtelijk te maken.” “Dat vastrecht naar beneden is gegaan en dat Giga Joule prijs naar beneden is gegaan werd er ook niet bij gezegd.” “Gebruiker had wel een belangrijk punt, ik betaal nu in een keer EUR 350 voor een kastje wat ik al drie jaar in huis heb.” “Voor de gasmeter betaal je precies dezelfde soort kosten, alleen je ziet het niet zo en als er al 20 jaar niets met die gasmeter gebeurd is, heb je ook 20 jaar onderhoudskosten betaald voor je gasmeter.”

“De prijzen die je voor de afleverset bij een installateur moet betalen voor een afleverset (exclusief onderhoud), zijn ongeveer gelijk aan de prijzen die je bij een energieleverancier moet betalen.” “Het is een kleine markt, alleen bij Essent en Purmerend zijn er nog afleversets in eigendom bij klanten.” “Nuon stelt dat zij alle afleversets in eigendom hebben.” “Klanten kunnen de klachten hebben dat zij voor wat betreft de afleversets gebonden zijn aan de warmteleverancier.” “De afnemer kan afleversets in de bouwmarkt vinden die de helft van de prijs zijn.” “Daar zeggen de warmtebedrijven dan van, en dat is ook de reden dat het in de wet is gekomen, dat met externe afleversets de leveranciers geen controle meer hebben op de kwaliteit.” “Op een moment dat er iets gebeurt met een goedkopere en mindere kwaliteit afleverset, dan moeten zij het hele blok afsluiten.” “Net zoiets als dat er voor gekozen is alleen de netbeheerders de slimme meters te laten afstellen en in te laten kopen.” “De installateur kan het zelf doen, maar dan moet het via de netbeheerder of via de fabrikant van de netbeheerder lopen.” “Op deze manier wordt voorkomen dat er allemaal goedkope Noord Koreaanse metertjes door de installateurs worden opgehangen, met alle gevolgen van dien.” “Zo moet ook naar de afleversets gekeken worden.” “Lokale installateurs in warmtewijken kunnen aan de afleversets toch ook een boterham verdienen.” “Een groot aantal warmtebedrijven heeft geen eigen onderhoudsdienst.” “Er zijn dan ook afspraken met installateurs om dat voor hen te doen.” “Voor de installateurs zit daar wellicht minder marge op dan als het stand alone aan particulieren wordt verkocht.” “Warmtebedrijven hebben een aantal geprefereerde installateurs.” “De verplichting van de afleverset is in de wet opgenomen.” “Dit in verband met de veiligheid en het voorkomen van storingen.” “Je doet het om de klant te beschermen, maar zo komt het niet over.” “Dat geldt eigenlijk voor alle aspecten waar over gepraat wordt.” “Dat is inherent aan het karakter van het product en hoe je het als consument binnen krijgt.” “Als je niet bij het democratische proces betrokken bent, dan is het makkelijk om tegen te zijn.” “Warmte in de woning speelt bij de afweging voor consumenten geen rol.” “Warmte wordt immers door de locatie bepaald.” “Vanuit de consument zit je dan met een verplichting opgezadeld waar je je ook niet prettig bij voelt.” “De mensen die kritische geluiden maken zijn echter de verre minderheid, ten opzichte van de grote getalen die het allemaal prima vinden en in de 90% scores van tevreden tot zeer tevreden zitten.” “De meeste mensen vinden warmte prima, comfortabel huis enz.” “Gaat goed, nooit storing.”

Veiligheid

“Uitzondering daarop is Ypenburg.” “Er is nu discussie over het plaatsen van de veiligheidsmeter in Ypenburg, dat heeft weer te maken met de betrokkenheid van alle partijen en hoe de deal tot stand is gekomen.” “De projectontwikkelaar is ook niet vreemd.” “Die trekt het liefst alles naar zich toe en probeert marge te maken op de totale stichtingskosten en vervolgens zijn zij vertrokken.” “Ik denk dat Eneco de opzet en de verdeling van de verantwoordelijkheden in Ypenburg in de toekomst niet meer zo zal doen.” “Je hebt woningcorporaties die van die gebouw gebonden systemen hebben, zij zijn warmteleverancier, want zij beheren het interne net, zij moeten ook de afrekening doen.” “Er zijn verschillende woningcorporaties die dat weigeren.” “Die zeggen tegen de energieleveranciers doen jullie het maar, dat gaan wij niet doen.” “Wij aanvaarden daar geen verantwoordelijkheid voor.” “Als Essent zit je dan klem.” “Kosten van de warmtemeters konden niet volledig gedekt worden, allemaal

van die voorbeelden, waar het helemaal mis is gegaan." "Dat wordt ook weer moeilijk om te herstellen."

Vertrouwen

"Over het vertrouwen is het meeste wel gezegd." "Een kleine groep gebruikers wordt gehoord, de media haalt en namens de minderheid spreekt." "Dat maakt het voor de warmtebedrijven niet makkelijk om het vertrouwen bij de rest van de gebruikers op hetzelfde niveau te houden." "Twee: je hebt vaak te maken met klanten die niet de oorspronkelijke keuze hebben gemaakt voor de warmteoptie." "Als huurder of koper vindt je dat je ermee geconfronteerd wordt." "Bij de keuze van de woning hebben ze dat niet laten meewegen, maar vervolgens worden ze er wel mee geconfronteerd." "Dat zijn twee elementen die heel erg bijdragen aan de huidige perceptie van warmte." "En niemand is natuurlijk de gemiddelde gasklant." "Mensen gaan het vergelijken met gas en komen dan nooit aan de warmteprijs." "Perceptie is bijvoorbeeld de oude gaswoning." "Nuon heeft wel eens op zijn website de rekening uitgelegd." "De gasrekening neemt niet alles mee, zoals aanschaf en onderhoud ketel." "NMDA neemt al die kosten wel mee en geeft uiteindelijk de warmterekening." "De gasketel die anders vervangen zou moeten worden wordt niet meegenomen." "Dat is appels met peren vergelijken." "Dat kan je aan de gemiddelde consument ook heel moeilijk uitleggen." "Als je het uitlegt wordt dat niet geaccepteerd." "Dan wordt er weer getwijfeld aan de parameters, zoals het zijn belachelijke ketelprijzen." "De energiebedrijven stellen de prijzen niet vast, maar worden er wel op aangekeken." "Als warmtebedrijf zit je dus klem." "Linksom of rechtsom heb je het altijd gedaan." "In Denemarken loopt het wel goed." "Daar zijn er wijken die het niet opgelegd hebben gekregen." "Het wordt daar door iedereen als de keuze voor goede energievoorziening gezien." "Het failliet van warmte is in 1968 georganiseerd door het leggen van gasleidingen." "Daarmee is warmte als voorwaardig alternatief in Nederland afgescheept." "Gas is een te goedkoop alternatief en door de staat gepromoot." "Gas in Denemarken is twee tot drie keer duurder." "In Brussel zie je de Scandinaviërs alleen maar over warmte praten, bij gas zie je ze niet." "In Nederland is het andersom." "Een derde punt wat niet meewerkt is de EPC norm." "In Nederland gaan wij uit van finaal gebruik en besparing op finaal gebruik." "Met een HR ketel bespaar je ten opzichte van een gewone ketel." "Een warmtebron die bijvoorbeeld CO2 vrij is krijgt die waardering niet." "Er is dan ook een beeld dat warmte in gatenkazen wordt gepompt." "Dat beeld krijg je nauwelijks meer weg." "Warmtebedrijven vinden dan ook dat de schil voor alle woningen gelijk moet zijn." "Anders gooi te veel warmte weg." "Vervolgens moet je op installatiegebied alles een level playing field geven." "De primaire energiebesparing moet je dan meenemen." "Dat gebeurt op dit moment nog niet." "Je ziet nu dat de installatie en de privé panelen met de schil worden meegenomen." "Vervolgens wordt gezegd als we er warmte in doen zijn we niet goedkoper uit en neemt de energie intensiteit niet toe." "Dat is een oneerlijke appels met peren vergelijking." "Wat ons betreft moet de schil even goed zijn, de warmteafgifte van de woning is gelijk." "Vervolgens zeg je ik doe er duurzame of besparende restwarmte in." "Dan moet je altijd energetische beter scoren dan als je ter plekke gas aan het verstoken bent." "Het leeft: het is milieubesparend, want in een gatenkaas merk je er helemaal niets van." "Dat is nu achterhaald." "Warmte haalt het niet omdat er naar de vergelijking op finaal verbruik wordt gekeken op de meter en niet naar de besparing op primair." "Eigenlijk zet je dan geen primair verbruik ten opzichte van het verbranden van zoveel M3 gas om 60 graden warmte te generen." "Hier heb ik steeds met verwondering naar gekeken." "Het gaat om de schil, die moet voor iedereen gelijk zijn en het primair finaal gebruik." "Als je dat goed waardeert, dan staat warmte op gelijke voet met alle andere opties, dan kan je kijken wat je in bepaalde situaties moet doen." "In een nieuwbouwwijk kan je alleen een elektriciteitsnet aan leggen, dan heb je een business case voor all electric warmtepompen en waarschijnlijk ook een watervoorziening die salmonella proof is." "Of we leggen een warmtenet aan dat kost zoveel enz...." "Dan kan je een keuze maken, maar dan moet de normering wel op gelijke voet gebeuren." "Als je dat allemaal optelt sta je met warmte drie nul achter." "Je hebt dan de bevroren mensen bij de gemeentes, projectontwikkelaars en energiebedrijven die elkaar vinden en dan gebeurt het." "Als er scepsis is bij de gemeente en een bewoners klankbord groep het een en ander uit de media heeft vernomen en denkt laat maar zitten, dan gaat dat het niet worden." "Door de EPC berekeningen wordt je als warmtebedrijf dan helemaal in de hoek gedrukt." "De EPC berekening hangt af van wanneer er gebouwd is." "Met de huidige EPC normen is dat niet meer mogelijk." "De schil eisen gelden altijd." "Je zal altijd je R isolatie waarde moeten halen." "Daar kan je niet op bekribbelen." "Dat was allemaal van voor 1997." "Ander ding is dat als een flat een WKO installatie heeft waar de verbruikscijfers die zijn voorgespiegeld in de praktijk niet gehaald worden." "Teus komt dan bij Max met ja, als je er is niet goed met bewoners over communiceert, dan krijg je dat." "Systeem moet wel goed afgeregeld worden."

Politieke keuzes

“Belangrijk bij de evaluatie van de Warmtewet zijn de politieke keuzes die gemaakt moeten worden.” “Wat doe je met de netkosten ten opzicht van gas en wat vind je acceptabel in meerprijs cq prijsdifferentiatie over projecten, om te zorgen dat je voor alle projecten een business case hebt.” “Een gereguleerde marge is best bespreekbaar voor de warmtebedrijven.” “Je krijgt dan wel verschillen door project specifieke aspecten.” “Dat is in het buitenland redelijk geaccepteerd, mede door geografische aspecten bepaald.” “Warmte in Finland Helsinki is een factor 4 goedkoper dan ergens in het noorden van dat land.” “Dat zijn de cruciale discussie, of dat je socialiseert doordat je infrastructuursubsidie op warmtenetten geeft of dat je iets op een andere manier verzint.” “Dat zijn allemaal de creatieve invullingen.” “Op dit moment zitten de warmtebedrijven muurvast.” “NMDA aan de bovenkant en hoge kosten aan de onderkant.” “Politieke keuzes, financiële regulering en juiste EPC normen, daar gaat het om.”

“Er moet nu wat gebeuren om warmte verder te krijgen.” “Energiebedrijven en overheid willen wel omdat je je met je afhankelijkheidsopgave en milieupgave zit.” “Daar heb je elkaar voor nodig.”

“Ben benieuwd naar de uitkomst van je onderzoek.” “Eigenlijk ligt de oplossing buiten de warmtewet.” “Wel heel benieuwd hoe de politiek dat gaat oplossen.” “Misschien moet het wel radicaal anders.” “Misschien NMDA eraf, anders komen de betajoules van het energieakkoord er helemaal niet.” “Op de huidige manier voortgaan, daar ga je de targets niet mee halen.” “Bij warmte speelt er veel, er zijn verschillende actiegroepen bezig, dat moet je als warmtebedrijf zien en daarop acteren, anders ben je je eigen weerstand aan het creëren.” “Je hebt alle partijen nodig om dit op een hoger plan te brengen.” “Europe heating power in Brussel krijgt ook een prominenter rol.” “Binnenkort een eerste grote warmteconferentie.” “Je merkt dat er steeds meer aandacht voor komt.” “Dat wij gas verbranden in huis om water tot 80 graden op te warmen is energetisch gezien compleet van de zotte.” “Warmte is echt een mooi alternatief.” “Veel gesproken over het energiesysteem van de toekomst.” “Laag temperatuurwarmte, dat is het.” “Maar 80% van de bestaande woningen heeft een binnen installatie gebaseerd op het water.” “In de bestaande woningen ga je geen muurverwarming in de muren vrezen.” “Voor de komende 50 tot 75 jaar heb je dan niet zoveel keuze hoe je de huizen moet verwarmen.” “Als je eenmaal kiest voor een bepaalde warmtevoorziening in de binnensteden zit je toch aan hoog temperatuur vast vanwege de oudere bouw, terwijl je voor alle andere gebieden naar een laag temperatuur voorziening gaat.”

Communicatie

“Bij warmte zijn er problemen, maar als je op de gas en elektriciteit flora op internet hebt gekeken, dan zijn de problemen daar precies hetzelfde.” “Met warmte zit je eraan vast, je hebt geen vrije keuze en je begrijpt het systeem niet, het is niet transparant.” “Je ziet dat de warmtebedrijven daar wel een slag in aan het maken zijn, ze maken mooie tekeningen en geven rondleidingen op de centrales.” “Voor een deel zit je nog meer dan gas toch in een soort ingenieurswereld.” “Communicatie is ook heel belangrijk.” “Over warmte kan je ook een goed verhaal houden, zozeer dat mensen er weer trots op zijn om in een warmtewoning te wonen.” “Nu wordt het als een liability gezien en niemand krijg bij de koop van de woning dat de carbon footprint enorm naar beneden is gebracht.” “Je hebt een soort biologische woning gekocht.” “Of een welkomstbrochure hoe gebruik ik mijn huis en hoe gebruik ik de binnen installatie.” “Nu blijf je er als consument verre van omdat het er ingewikkeld uit ziet.”

Klanttevredenheid

“Er is maar een handjevol klanten die kritisch zijn, hard schreeuwen en het beeld bepalen.” “Ik denk dat energieleveranciers klanttevredenheidscijfers kunnen overleggen die niet veel verschillen van gasklanten.” “De overall tevredenheidspercentages wijken niet veel af van gas.” “Dit is wel een belangrijk aspect.” “Er zijn aan aantal kritische gebruikers, dat is op zich goed, maar ze krijgen relatief veel aandacht ten opzichte van de zwijgende meerderheid.” “Dat steekt de energiebedrijven.” “Deze aandacht wordt met de dag meer en is disproportioneel te noemen.” “Dit geldt overigens niet alleen bij warmte.” “Een actieve minderheid heeft gewoon veel impact.” “De energiebedrijven worstelen met het imago.”

“Bij Reeshof speelt alleen het financiële aspect.” “Over de werking van het systeem is geen discussie.” “Bij Ypenburg speelt juist de techniek een grote rol.” “Over het algemeen is de techniek goed, er waren nog wat Koopgoot problemen.” “Als je dat afzet ten opzichte van gas de laatste tijd valt het erg mee.” “Dan moeten de warmtegebruikers wel relatief blij zijn.” “Problemen met warmte komen veelal

voort uit het feit dat de huurder eigenaar niet bij het besluitvormingsproces in het begin betrokken is geweest.” “Daarnaast is de projectontwikkelaar die alles geregeld heeft dan al weg.” Als alles kant en klaar wordt opgeleverd, dan zie jij niet dat de aflevering niet bij je woning hoort.” “De warmtebedrijven hebben het liefst tevreden klanten, maar dat is in de huidige mondige maatschappij niet altijd goed realiseerbaar.” “Energiebedrijven zijn er maar druk mee.”

Geschillen

“Inhoudelijk hebben de energiebedrijven nog geen rechtszaak verloren.” “De warmtebedrijven hebben alle rechtszaken over de tarieven gewonnen.” “Voor de geschillencommissie geldt hetzelfde, alleen aansluitbijdrage voor afsluitkosten is een moeilijk onderwerp op dit moment.” “Dat heeft ook te maken met onbekendheid van de geschillencommissie met warmte.” “Van Dam heeft nooit over warm water nagedacht dat er een leiding met warm water naar een huis loopt, en als je een aansluiting weghaalt omdat je ‘m minder gaat gebruiken, dan blijft er voor de woning een aftakking met waterdruk naar de woning bestaan.” “Als de klant eraf wil is het prima, de aansluiting kan levendig gehouden worden als de klant weer terug wil, of de aansluiting kan er helemaal uit, maar dan moet dat stuk ook naar de transportleiding weg vanwege salmonella en allerlei lekkage redenen.” “Bij elektriciteit en gas wordt het altijd aangelegd, bij warmte is er specifiek een contract aangegaan om op het net aangesloten te worden, al dan niet via een aansluitplicht.” “Dat is moeilijk te communiceren, zeker voor een derde bewoner.” “De helft van EUR 7500 afsluitbijdrage betalen is dan een onwelkom bericht.” “Vanuit het systeem en hoe dingen tot stand zijn gekomen is het geen vreemde vraag.” “We praten hier niet over een abonnement voor de sportschool of krant.”

“De geschillencommissie werkt op basis van de algemene voorwaarden.” “Die zijn overeengekomen met de Consumentenbond.” “Het zijn tweezijdig overeengekomen algemene voorwaarden.” “De stichting geschillencommissie werkt zo dat zij alleen de geschillen kan toetsen op de algemene voorwaarden.” “Dat geldt voor alle zestig branches.” “Nu zijn er bij warmte een aantal discussieonderwerpen die niets met de algemene voorwaarden te maken hebben.” “Het gaat dan meer om definities die in de wet zijn vastgelegd en de geschillencommissie moet dan zeggen, dat ligt buiten ons verhaal.” “Daar de aard van het product en de Warmtewet heb je daar vaker discussie over.” “Op punten waar ze er wel wat over te zeggen hebben blijft warmte een ingewikkeld onderwerp, dat zie je ook bij gas en elektriciteit.” “Bij de meerderheid van de uitspraken worden de leveranciers toch in het gelijk gesteld.” “Vervolgens kan je de perceptie krijgen, wat is dat voor een instituut, want de gebruikers verliezen alles.”

“Ik heb een aantal geschillen gezien over de aansluitbijdrage bij de stichtingskosten van een woning, daar gaat de geschillencommissie niet over.” “Waarschijnlijk heeft de koper voor de aansluitkosten getekend bij de koop.” “De aansluitkosten die met de gemeentes zijn afgestemd gaan in de stichtingskosten van de woning, dat is vaak de onrendabele top van het project, ten opzicht van de business case gedeeld door het aantal woningen.” “Daarmee is ook de aansluiting gerealiseerd.” “Dat is iets dat valt buiten de warmtelevering.” “Dat is in de woning geregeld, daar staat de energieleverancier vervolgens buiten.” “In het verleden is er voor gekozen om dat netto contant te maken en in het vastrecht mee te nemen voor 30 jaar.” “Dat wordt nu niet meer gedaan.” “Tussen partijen rond de stichting van het net is het besloten om dat op die manier te doen.” “In plaats van dat bedrag in een keer te nemen.” “De vraag is dan hoe duidelijk zijn die afspraken vastgelegd.” “Dat is heel specifiek voor warmte.” “Bij de stichting tot aansluiting op het net zijn heleboel partijen betrokken die uiteindelijk niet meer aanspreekbaar zijn op het moment dat klanten aan het net worden gekoppeld en er gebruik van maken.” “Is het een vast bedrag, wordt het netto contant gemaakt of wordt er een korting gegeven op gebruikskosten, dat maakt het niet makkelijk om over bepaalde situaties specifiek te oordelen.” “Je kan je als bedrijf niet verantwoordelijk voelen voor het totale besluitvormingsmodel en dat naar je toe trekken.” “De keuze vrijheid van de consument is naar voren gehaald en in het democratische besluitvormingsproces betrokken van welke energievoorziening gaan wij in welke wijk aanleggen en daar ligt dan de keuzevrijheid.” “Door bepaalde keuzes te maken, wordt je voor een aantal jaren vastgelegd.” “Voor de keuzevrijheid warmte proberen wij aan te geven waar deze keuze in het verleden wel gelegen heeft, als in toekomstige casussen aan te geven let op er wordt nu van de keuzevrijheid gebruik gemaakt en daarmee leg je het voor een aantal jaren vast.” “En dan niet tijdens het spel de spelregels gaan veranderen van nu wil ik keuzevrijheid hebben.” “Je hebt dan niet meer met de beleidsbepalers te maken, maar met diegene die aangesloten zijn en die niets afweten van het besluitvormingsproces in de gemeenteraad.” “De gemeenteraad is na 4 jaar weg en die gaat een actiegroep dan bijstaan, omdat zij zich ook niet verantwoordelijk voelen voor de beslissingen die

destijds genomen zijn.” “Dat maakt de positie van warmtebedrijven vaak heel erg moeilijk.” “Het stichtingsbesluit neemt je als warmtebedrijf ook met de beste bedoelingen.”

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com



Ministerie van Economische Zaken

Stakeholderbijeenkomst Warmtewet

20 april 2015

13.00-15.00

SER



Programma

1. Welkom en doel bijeenkomst
2. Warmtevisie
3. Evaluatie
4. Afsluiting



Aanleiding

- Warmte 57% van het bruto finaal eindverbruik. Grotendeels fossiel.
 - Ambitie 40% CO-2 reductie in 2030, 80-90% in 2050
 - Afname nationale gasvoorraden
 - Energieverbruik belangrijke factor concurrentiepositie BV NL
- *Cruciaal warmteverbruik te verminderen en productie te verduurzamen*



Toekomstige rol warmte in energiesysteem

- Productiemix warmte zal aanzienlijk veranderen.
- Grote regionale verschillen. Gebieden met veel vraag/aanbod – grotere rol collectieve warmtevoorziening, geïsoleerde vraag meer all electric.
- Vraag lage temperatuur (gebouwde omgeving, utiliteit) daalt door besparing – voorzien met restwarmte en hernieuwbare opties.
- Vraag hoge temperatuur meer constant (industrie)- gas (wkk neemt af), biomassa, zeer diepe geothermie.
- Gas blijft belangrijk, flexibele back up voorziening.
- Warmte integraal onderdeel energiesysteem, flexibiliteit belangrijker power to gas, power to heat



Hoe verduurzamen?

- Conform de Trias Energetica begint verduurzaming bij energiebesparing (166 PJ potentieel volgens CE Delft).
- Leveren van collectieve (rest)warmte aan glastuinbouw, gebouwde omgeving (25-40 PJ).
- Resterende verbruik invullen met duurzame warmte (120-140 PJ).
 - Warmte-Koude Opslag
 - Geothermie (naast glastuinbouw ook in de industrie)
 - Zonthermie + compacte warmteopslag
 - Biomassa (bio WKK)
 - (Hybride) Warmtepompen



Besparen van de warmtevraag

Besparing

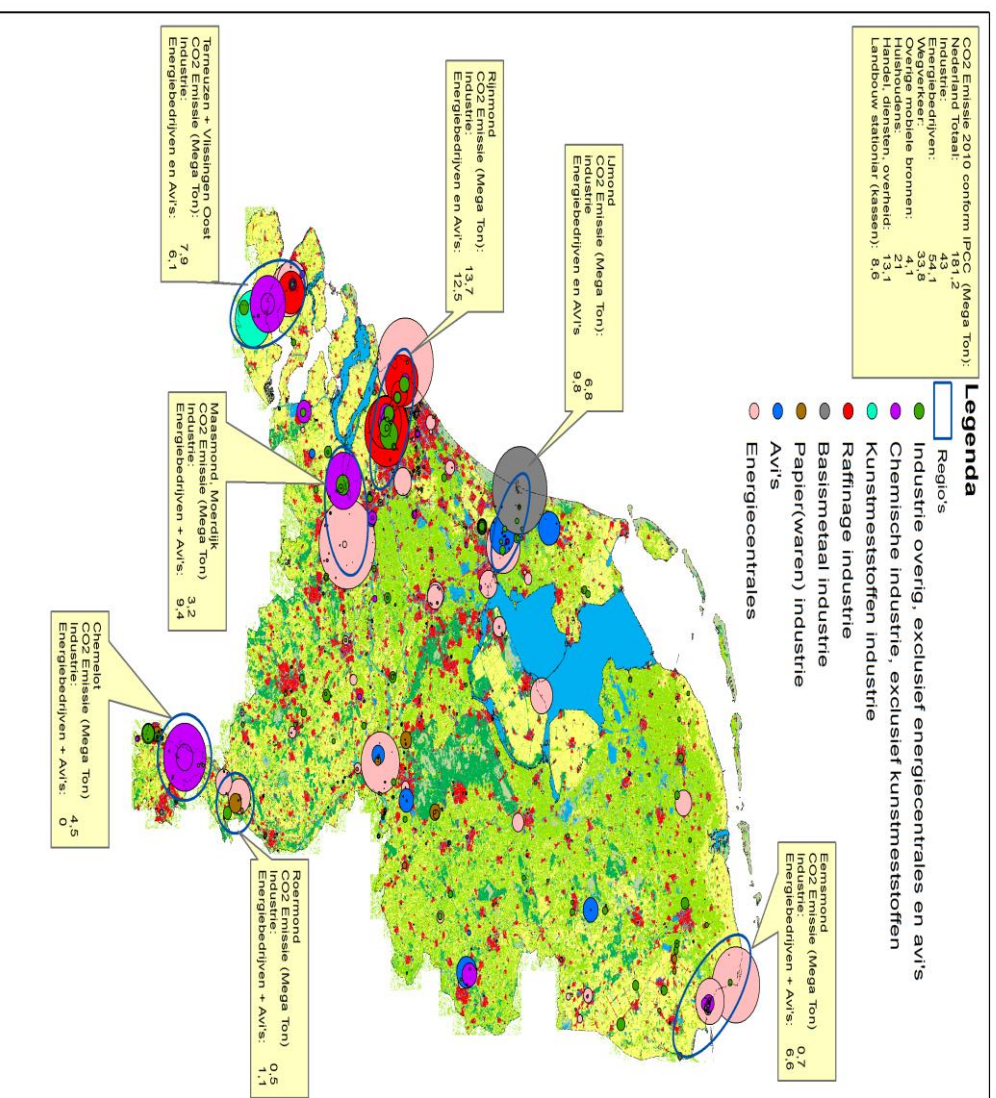
- Gebouwde omgeving (nieuwbouw energieneutraal, bestaande bouw collectieve warmtelevering interessant)
- Kostenreductie in industrie en glastuinbouw (proceswarmte)

Restwarmte

- Restwarmte - veel vraag – aanbod, regio-gebonden
- Er zijn in Nederland 8 industriële clusters
- Warmte cascadering in hierbij van belang:
 - Hoge temperatuurwarmte eerst benutten in de industrie
 - Daarna in glastuinbouw en woningen.
- Potentieel voor laagwaardige restwarmte wordt geschat op 20 – 40 PJ, op langere termijn 57 PJ (cijfer CE Delft)



De 8 belangrijkste warmteclusters





Hernieuwbare warmte

- Duurzame warmte (biomassa, zon-thermisch, bodemenergie (wko en geothermie). Potentieel 120 PJ in 2020 (1/3 van DE doelstelling).
- Groeit snel sinds openstelling van SDE+ in 2012.
- Is nog veel kostenefficiënt potentieel, kleine opties. Grootste potentieel bodemenergie (wko, geothermie) en biomassa.
- Decentraal/collectieve warmtelevering



Marktmodel voor warmte bezien

- Historisch dominante positie gas, gas referentie warmte
- Marktmodel verschillend: gas gereguleerd, warmte niet.
- Nu warmtenetten monopolie, klant kan niet switchen. Bescherming consument NMDA- tegelijkertijd bellemmering rentabiliteit.

Uitgangspunten nieuw marktmodel

- Warmte naast gas en elektriciteit integraal deel van de energiehuishouding
- Level playing field voor warmte
- Onderzoeken: loskoppelen van de referentie van gas
- Meer concurrentie en keuzevrijheid waar mogelijk
- Toekomstbestendig (ook duurzame opties)



Uitvoeringsagenda

Agendering fundamentele vraagstukken

- Warmte integraal onderdeel van het energiesysteem, rol en potentieel warmte in Energierapport.
- Evaluatie warmtewet; onderzoek naar de effectiviteit van de huidige reguleringsmethodiek; nieuwe marktmodellen
- Belastingstelselherziening; meer evenwicht tussen electriciteit en gas in energiebelasting.

Korte termijn

- Faciliteren regionale (rest)warmteprojecten in startfase. Case by case (regisseur, kansencarten warmte, transparant financieringsmodel, meenemen in MJA, Mee, 1 op 1 etc.)
- Additionele stimulering hernieuwbare warmte (nieuwe categorie biomassa in de industrie in SDE+, bezien kleine opties)
- Innovatie – warmte in topsectoren beleid, openstelling demonstratieregeling, pilot diepe geothermie in de industrie



Besluit versnellen evaluatie

- 2009 Initiatiefwet aangenomen, in 2013 Wijzigingswet aangenomen. Afspraak TK: fundamenten wet blijven overeind
- Per 1 januari 2014 Warmtewet in werking
- Vanaf start knelpunten bij uitvoering. Kern van het probleem: generieke wet vs veel specifieke situaties
- 7 juli 2014 knelpuntenbrief: aankondiging wijzigingswet, fundamenten blijven ongewijzigd



Besluit versnellen evaluatie

Knelpuntenbrief:

1. Taken en verantwoordelijkheden leveranciers en gebouweigenaren bij blokverwarming verduidelijken
2. VvE's uitzonderen van de Warmtewet
3. Toestaan van toepassen correctiefactoren voor ligging en transportleidingen
4. Doorberekenen kosten warmtekostenverdelers
5. Verduidelijken definitie warmtewisselaar
6. Gigajoule meter bij centrale installatie
7. Beleidsregel storingscompensatie



Besluit versnellen evaluatie

Meer knelpunten, onder andere:

- Kritiek op NMDA/ hoogte parameters (wijziging warmteregeling)
- Commercieel vastgoed
- Coöperatieve verenigingen
- Meetverplichting Energy Efficiency Directive bij uitsluiten Warmtewet
- Koude en lauw water onder reikwijdte warmtewet?
- Twee geschillencommissies wenselijk?
- Verketeling agv uitzondering VVE's
- Marktverschuiving van installateurs naar leveranciers tav installeren warmtewisselaars als gevolg van artikel 8 lid 1



Besluit versnellen evaluatie

- Geconstateerde knelpunten raken fundamenten Warmtewet
- Toename knelpunten
- Gefragmenteerde wetswijziging niet afdoende voor betere werking van Warmtewet
- Hoorzitting in TK: integrale benadering warmtemarkt noodzakelijk
- Conclusie: Eerder starten met evaluatie en fundamentele herziening van de wet



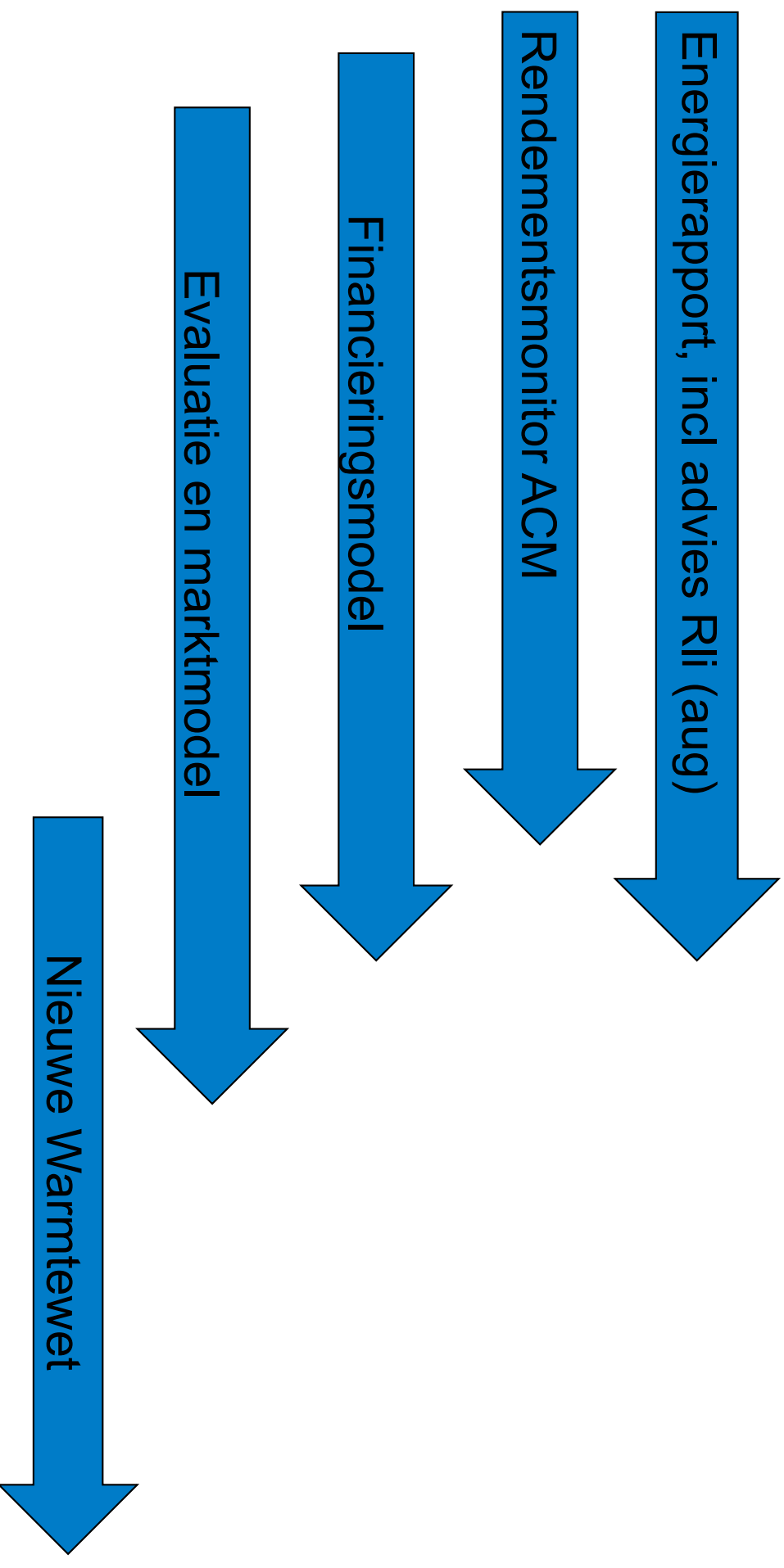
Evaluatie warmtewet - vervolgstappen

Aantal rapporten:

1. Energierapport: rol en potentieel van warmte in integrale energiesysteem
2. Rendementsmonitor ACM: inzicht in rendementen van warmteprojecten onder het huidige marktmodel
3. Rekenmodel: integrale business case van warmteprojecten
4. Evaluatie wet: startpunt is warmtevisie. Bekijken in hoeverre huidige wet doelmatig en doeltreffend is en beziën welk marktmodel het beste het potentieel aan warmte kan faciliteren



Tijdspad vervolgtraject



Mrt '15

Aug '15

Dec '15

Medio 2016

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com



Tilburg, 12 oktober 2014

Betreft: Consultatie Warmteregeling

Geachte mevrouw Gerritsen,

Bijgaand het commentaar van Stichting Reeshofwarmte op de Regeling tot wijziging van de Warmteregeling.

Referentiewaarden vaste kosten

De prijs van een cv-ketel

Bij de bepaling van het bedrag wat aan vastrecht maximaal in rekening gebracht mag worden bij de consument, is de prijs van een cv-ketel van belang. In de Warmteregeling is er voor gekozen om deze prijs te bepalen door middel van een begrotingsmethodiek zoals gesteld door Deerns.¹ Bij de huidige geldende Warmteregeling is uitgegaan van een aanschafwaarde van een HR 107 cv-ketel in een nieuwbouwsituatie. Dat wil zeggen een casco woning moet voorzien worden van een cv-ketel, gasleiding, dakdoorvoer etc.. In de Regeling tot Wijziging Warmteregeling wordt dit gewijzigd in een situatie van een nieuwbouw- en vervangingssituatie. Alhoewel dit een verbetering is, doet dit nog steeds geen recht aan de geldende situatie. De Minister van Economische Zaken, hierna te noemen de Minister, heeft blijkens de keuze om te rekenen met (deels) een nieuwbouw cv-ketel voor ogen om uit te gaan van een nieuwbouw situatie.

Bij het aansluiten van een woning op een warmtenet zijn/worden kosten in rekening gebracht die verband houden met de vermeden investering in een nieuwbouw cv-ketel, zie bijlage 1 voor de berekeningswijze van EnergieNederland. Door uit te gaan van een prijs die tot stand komt door het middelen van een nieuwbouw- en vervangingssituatie betaalt de consument dubbel voor eenzelfde component gedurende een periode, namelijk de vermeden investering in een nieuwbouwsituatie d.m.v. de aansluitbijdrage en het verschil in kapitaalslasten van een nieuwbouw cv-ketel en warmtewisselaar, zoals omschreven in art. 3 Warmtebesluit, in het vastrecht. Gezien de Warmtewet uitgaat van een termijn van 30 jaar, komt dit in de praktijk erop neer dat de consument in die 30 jaar maar liefst drie maal vermeden investeringen/kapitaalslasten van een cv-ketel getarifeerd krijgt. Dit strookt natuurlijk niet met de in de Warmteregeling genoemde levensduur van de cv-ketel en warmtewisselaar van 15 jaar.

Ook buiten het theoretisch kader van de Warmtewet is deze overweging van toepassing op woningen die reeds meerdere jaren aangesloten zijn. Tot en met het jaar 2013 betaalden

¹ Deerns 2014, p. 3

consumenten in het vastrecht namelijk voor een component 'levensduurverschillen', zie bijlage 2. Door het betalen van de component levensduurverschillen in het vastrecht heeft de consument recht op behandeling van zijn situatie als ware het een nieuwbouwsituatie. Dit is ook wat TNO stelt in haar rapport.²

Een oplossing hiervoor is ofwel de aansluitbijdrage voor warmte gelijk te stellen aan de aansluitbijdrage voor gas, hetgeen nu art. 6 Warmtewet beoogt voor slechts onvoorziene aansluitingen, dan wel te rekenen met één vervangingssituatie per 30 jaar. De eerst genoemde oplossing zal echter slechts nieuwe gevallen beschermen, waar de laatstgenoemde recht doet aan alle situaties.

Concreet betekent dit dat voor de bepaling van de prijs van een cv-ketel onderzocht moet worden wat de kosten zijn van één vervanging per 30 jaar. Als voorbeeld: de vervangingskosten bedragen € 1500 wat betekent dat in de Warmteregeling een waarde van € 750 zou moeten worden vermeld.

Een tweede punt van kritiek betreft de gehanteerde methodiek. Om de daadwerkelijke kosten te achterhalen, moet gebruik gemaakt worden van marktconforme prijzen. De enige juiste manier om die te verkrijgen, is via het opvragen van offertes. Een consument met een cv-ketel betaalt ook slechts het bedrag wat op de offerte staat en niet hetgeen een derde partij via een begroting berekend heeft. Voor de volledigheid zijn er een tweetal offertes toegevoegd, zie bijlage 3 en 4. Beide offertes betreffen dezelfde cv-ketel als waaraan Deerns refereert in haar rapport.³ Waar Deerns tot vervangingskosten komt van € 2143, blijkt de markt rond de € 1500 te liggen. Het is zelfs mogelijk om een ander merk HR107 CW4 referentie cv-ketel geïnstalleerd te krijgen voor een prijs van € 1079.⁴

Wat eveneens noemenswaardig is, is het feit dat men bij het vaststellen van de prijs voor een cv-ketel er een prijs vastgesteld wordt die uitgaat van een nieuwe ketel. Dit conflicteert met het vaststellen van het opwekkingsrendement van de cv-ketel welke gebaseerd zou zijn op de gemiddelde populatie van cv-ketels. Of men gaat uit van een nieuwe cv-ketel voor beide vaststellingen of men gaat uit van een gemiddelde cv-ketel in de reeds bestaande populatie. Hierover meer bij de opwekkingsrendementen.

Stichting Reeshofwarmte raadt aan om uit te gaan van één vervangingssituatie per 30 jaar uitgaande van de daadwerkelijk gemiddelde marktprijs van de vijf meest geïnstalleerde cv-ketels in 2014.

Jaarlijkse onderhoudskosten van een cv-ketel

Bij het vaststellen van de hoogte van onderhoudskosten wordt er geen onderbouwing gegeven aan het uitgangspunt dat iedereen een all-in service contract heeft. In de praktijk is dit zeker niet het geval en heeft slechts 56% van de consumenten een service contract⁵. Het is zelfs nog de vraag welk percentage daarvan ook daadwerkelijk een all-in service contract heeft. Gezien de bedrijven die dit soort contracten aanbieden, leven bij de gratie van winst, is het duidelijk dat de daadwerkelijke onderhoudskosten lager liggen dan hetgeen gehanteerd wordt als tarief door deze bedrijven. Tevens

² TNO 2009, p. 5

³ Deerns 2014, Bijlage 1

⁴ Website Warmgarant

⁵ Website Uneto-VNI

wordt de gesuggereerde prijs door Deerns van €139⁶ niet onderbouwd waardoor deze waarde niet te valideren is. Het is niet ongebruikelijk om voor € 88 per jaar een all-in service contract te kunnen afsluiten bij marktpartijen.⁷

Bij het plaatsen van een nieuwe cv-ketel, zowel bij nieuwbouw als vervanging, ontvangt de consument een garantie van de installateur. Vrijwel alle installateurs geven twee jaar volledige garantie af en daarnaast gelden de wettelijke bepalingen omtrent het conformiteitsbeginsel. Tevens geven de fabrikanten zelf ook nog bepaalde garanties af omtrent haar producten, zoals Vaillant 10 jaar garantie geeft op de warmtewisselaar in haar meest verkochte cv-ketel.⁸ Andere fabrikanten hanteren soortgelijke garanties.

De methode om de waarde voor de Warmteregeling te bepalen staat in schril contrast met de gebruikte methode om de onderhoudskosten voor de warmtewisselaar te bepalen. Enerzijds zoekt men de waarde van een all-in service contract in de markt en anderzijds worden daadwerkelijke kosten gehanteerd. Meer hierover bij de onderhoudskosten van een warmtewisselaar.

Stichting Reeshofwarmte raadt aan om nader onderzoek te doen naar de daadwerkelijke onderhoudskosten en totdat dit onderzoek voltooid is uit te gaan van een all-in service contract welke beduidend goedkoper is dan het door Deerns vermelde bedrag, rekening houdende met de door de installateur afgegeven garantie. Dit betekent dat men 13/15^e deel van de gevonden waarde in de Warmteregeling moet opnemen.

De prijs van een warmtewisselaar

Hetgeen eerder vermeld voor de prijs van een cv-ketel geldt mutatis mutandis voor de warmtewisselaar. Als bijlage 5 een daadwerkelijke aanbieding voor een warmtewisselaar van een alom in de branche gerespecteerd bedrijf, welke een bedrag noemt van minimaal € 1425 voor de goedkoopste warmtewisselaar gedurende de actieperiode. Als bijlage 6 een aanbieding van een door Stadsverwarming Purmerend erkend installateur welke een bedrag noemt van € 1600. Overigens is het opmerkelijk dat het klaarblijkelijk mogelijk is om een warmtewisselaar geïnstalleerd in de woning te verkrijgen ondanks het verbod van art. 8 lid 7 Warmtewet.

Stichting Reeshofwarmte raadt aan om uit te gaan van één vervangingssituatie per 30 jaar uitgaande van daadwerkelijke marktprijzen.

Onderhoudskosten van een warmtewisselaar

De hoogte van de onderhoudskosten van de warmtewisselaar worden door het Nationaal Expertisecentrum Warmte beoordeeld op € 44,77 op basis van gegevens van de warmtebedrijven. Dit staat in schril contrast met de methode die gehanteerd wordt voor de vaststelling van de onderhoudskosten voor een cv-ketel. Enerzijds zoekt men de waarde van een all-in service contract in de markt en anderzijds worden daadwerkelijke kosten gehanteerd. Als dezelfde methodiek als bij de cv-ketel gevolgd zou worden, zou men de kosten moeten baseren op een all-in service contract voor stadsverwarming. Het blijkt echter dat er geen all-in service contracten te vinden zijn voor

⁶ Deerns 2014, p. 5

⁷ Website Holland Warmte

⁸ Website Vaillant

stadsverwarming, maar slechts onderhoudscontracten die niet tevens zien op kosten voor reparatie dan wel vervanging van onderdelen.

Stichting Reeshofwarmte raadt aan om de geconstateerde waarde genoemd in de Regeling tot wijziging Warmteregeling aan te houden tot nader onderzoek is verricht.

Meerkosten van elektrisch koken

Bij het vaststellen van deze waarde wordt slechts rekening gehouden met het verschil in verbruikskosten waar tevens ook het verschil in investeringskosten een rol behoort te spelen. Het meenemen van extra investeringen was in de beginjaren van de stadsverwarming wel gebruikelijk, zie bijlage 7. Door dit verschil niet mee te nemen, is er geen sprake van een Niet-Meer-Dan-Anders principe. Door het niet verlagen van de huidige correctie wordt in ieder geval (deels) recht gedaan aan de investeringsverschillen.

Stichting Reeshofwarmte raadt aan om de huidige waarde in de Warmteregeling te handhaven tot nader onderzoek is verricht naar het verschil in kapitaalslasten.

Referentiewaarden variabele kosten

Het gemiddeld opwekrendement voor ruimteverwarming

De voorgestelde verhoging van het opwekrendement voor ruimteverwarming is een goed teken. Echter de voorgestelde verhoging van 90% naar 93% is niet voldoende. Hier zijn meerdere redenen voor te noemen: correctie vanwege gebruik hulpenergie, correctie vanwege meeton nauwkeurigheden en het gebruik van een gemiddelde cv-ketel. Er vindt ten onrechte een correctie plaats op het rendement vanwege de gebruikte hulpenergie. In de Nota van toelichting Warmtebesluit is in paragraaf 2.4 te vinden dat het gebruik van hulpenergie weggestreept wordt tegen het warmteverlies van een afleverset. Dit betekent dat men bij het vaststellen van het opwekrendement niet een negatieve correctie mag aanbrengen vanwege deze hulpenergie. Dit is eveneens bevestigd in de stakeholderbijeenkomst van 6 oktober jongstleden. Bij deze bijeenkomst is eveneens aan de orde gesteld dat de negatieve correctie vanwege een gemeten rendement van meer dan 100% niet juist is. Energy Matters⁹ stelt immers zelf: "De rendementswaarden (exclusief elektriciteit) kwamen drie maal boven de 100% op bovenwaarde. Dit is technisch gezien onmogelijk. Aangenomen mag worden dat deze resultaten door meeton nauwkeurigheden zijn ontstaan en zowel naar boven als naar beneden hebben plaatsgevonden."

Als er daadwerkelijk meeton nauwkeurigheden hebben plaatsgevonden, zowel naar boven als naar beneden, is het niet te begrijpen waarom slechts de bovenste waarden worden bijgesteld. Bij 4 van de 19 geconstateerde rendementen heeft deze correctie plaatsgevonden. Echter heeft men de afwijkende lage rendementen niet gecorrigeerd. Het geconstateerde gemiddelde ongecorrigeerde rendement komt ook overeen met de NEN 7120 welke een rendement van 95% voor een HR 107 cv-ketel noemt. Het is voldoende aannemelijk dat de waarde in de Warmteregeling minimaal 95% dient te bedragen.

Het door Energy Matters geconstateerd opwekrendement is gebaseerd op een populatie cv-ketels met een leeftijd van enkele jaren tot 15 jaar oud. Dit conflicteert met de vaststelling van de prijs van

⁹ Energy Matters 2014, p. 9

een cv-ketel welke uitgaat van een nieuwe cv-ketel. Men kan niet enerzijds stellen dat de consument betaalt voor een nieuwe cv-ketel en anderzijds het rendement baseren op een gemiddelde populatie. Van belang is eveneens dat betrokken partijen in het Warmteforum hebben afgesproken uit te gaan “van de energetische opwekrendementen op basis van de meest gangbare technologie in nieuwe situaties”. Zie bijlage 8. Gezien het feit dat nergens in de wettelijke bepalingen en de parlementaire geschiedenis expliciet vermeld is dat het om een gemiddelde HR 107 cv-ketel in de bestaande populatie moet gaan, zijn er voldoende aanwijzingen dat er gekozen moet worden voor een HR 107 cv-ketel welke gebruikt zou worden bij een nieuwe installatie. Zie onder andere de kritiek van de Raad van State in haar advies.¹⁰

Stichting Reeshofwarmte adviseert om het opwekrendement voor ruimteverwarming vast te stellen op 95% op bovenwaarde.

Het gemiddeld opwekrendement voor warm tapwater

In de Regeling tot wijziging Warmteregeling is te vinden dat men voornemens is het opwekrendement voor warm tapwater te handhaven op 65%. Wat hiervoor vermeld staat bij het opwekrendement voor ruimteverwarming geldt mutatis mutandis voor warm tapwater. Het opwekrendement moet bepaald worden aan de hand van nieuwe cv-ketels. Ter illustratie bijlage 9: een productcertificaat die door Kiwa is afgegeven voor een Vaillant VRH 25-30/5-5, welke Deerns heeft geselecteerd om tot de prijs van een cv-ketel te komen. Op dit certificaat is te zien dat het minimale rendement 75% bedraagt. Vrijwel alle te koop zijnde cv-ketels hebben reeds een rendement welke de 75% evenaart, dan wel overschrijdt. Soms met een rendement oplopend tot 85% voor CW4, zie bijlage 10. Agentschap NL meldde zelf overigens het volgende “Deze methode is bedoeld voor bijvoorbeeld individuele combi-ketels, geisers, gasboilers en combi-warmtepompen met geïntegreerde elektrische bijstook, voor toepassing in individuele woningen of kleine utiliteit. Uitgangspunt is het gemeten opwekkingsrendement van één compleet toestel, zoals bepaald bij één of meer tappatronen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de bestaande methode, zoals ontwikkeld voor Gaskeur. Hierbij is het hulpenergiegebruik verwerkt in het opwekkingsrendement. Het hoogste forfaitaire opwekkingsrendement bedraagt 67,5%. Momenteel zijn voor vele toestellen kwaliteitsverklaringen beschikbaar met een rendement rond 80%. Deze methode is identiek aan de methode in de oude normen.”¹¹

Het is eveneens van belang om te noemen dat de waarde van 65% in de huidige Warmteregeling gebaseerd is op onderzoek van Royal HaskoningDHV.¹² Hierbij is het volgende vermeld: “Er is een selectie gemaakt van combiketels met comfortklasse CW4 die op de Nederlandse markt beschikbaar zijn en waarvan een Certificaat beschikbaar is (.....). De ketels betreffen die van Nefit, Viessmann, Itho, AWB, Intergas, Remeha (2 typen) en Vaillant (2 typen).”

Hierbij valt op dat Royal HaskoningDHV het heeft over combiketels die op de Nederlandse markt beschikbaar zijn. Dit betekent dat in het onderzoek men cv-ketels geselecteerd heeft die op de markt beschikbaar zijn, ergo een nieuwe cv-ketel. Het moge duidelijk zijn dat ook Royal HaskoningDHV veronderstelde dat de rendementen bepaald moesten worden aan de hand van een nieuwe cv-ketel.

¹⁰ Raad van State 2011, §2

¹¹ Agentschap NL 2012 p. 6

¹² Royal Haskoning 2009, p. 25

Stichting Reeshofwarmte raadt aan om het opwekrendement voor warm tapwater vast te stellen op 80% op bovenwaarde.

Leidingverlies bij ruimteverwarming en warm tapwater

De Minister is blijkens de Regeling tot wijziging Warmteregeling van plan de waarden voor leidingverlies te handhaven. Royal HaskoningDHV geeft in haar onderzoek¹³ aan dat de waarden van 5% en 10% voor het leidingverlies betrekking hebben op het totale leidingverlies in een gaswoning. In bijlage 11 staat de berekening welke Royal HaskoningDHV heeft gebruikt om tot deze waarden te komen. Hieruit is op te maken dat de uitkomst van de berekening geen betrekking heeft op het verschil in leidingverlies tussen een gas- en warmtewoning, maar slechts op het totale leidingverlies in een gaswoning. Door RVO wordt dit erkend in haar rapport¹⁴. Het is dan ook niet te begrijpen waarom het leidingverlies gehandhaafd blijft. Deze keuze suggereert dat de leidingen in een warmtewoning geen enkel warmteverlies tonen wat hoogst opmerkelijk zou zijn. Door het ontbreken van enig onderzoek naar het daadwerkelijk verschil in leidingverlies is het des te kwalijker dat in de reeds van kracht zijnde Warmteregeling deze waarden niet op 0% staat.

Stichting Reeshofwarmte raadt aan om het leidingverlies voor ruimteverwarming en warm tapwater vast te stellen op 0%.

Overige punten

Bij het vaststellen van enkele prijzen wordt ten onrechte niet gerekend met slechts 6% BTW voor arbeid. Waar consumenten met een cv-ketel wel kunnen profiteren van het voordeel, wordt dit de warmte consument ontnomen.

De Warmtewet is tot stand gekomen na een lang traject. Eén van de kerndoelen is de bescherming van de consument tegen te hoge tarieven voor warmte. Gelet hierop vragen wij u om te handelen in de geest van de wet. Hierbij dient te allen tijde de winstgevendheid van warmtenetwerken geen rol te spelen in de besluitvorming. Het is al kwalijk genoeg dat reeds verstrekte opdrachten hier wel mee zijn bezwaard, zie bijlage 12.

Met vriendelijke groet,

Namens Stichting Reeshofwarmte

Joeri Haast

Het commentaar in dit document wordt gedeeld door:

Ruben Trieling & Stefan van der Eijk namens stadsverwarmingswijk Meerhoven

¹³ Royal Haskoning 2009

¹⁴ RVO 2014, p. 13

Referenties

1. Deerns 2014: Onderzoek naar actuele prijzen van CV-combiketels en warmteafleversets alsmede bijbehorende jaarlijkse onderhoudskosten, Deerns, 28 februari 2014
2. TNO 2009: Ontwikkeling van een Gelijk-Als-Anders (GAA) rekenmodel voor de berekening van de integrale kosten van warmte ten behoeve van de Warmtewet, TNO, 25 augustus 2009
3. Deerns 2014: Onderzoek naar actuele prijzen van CV-combiketels en warmteafleversets alsmede bijbehorende jaarlijkse onderhoudskosten, Deerns, 28 februari 2014
4. Website Warmgarant: <https://www.warmgarant.nl/cv-ketel-kopen/uw-cv-ketel-samenstellen/intergas-hre-28-24-1.aspx>, Warmgarant, 8 oktober 2014
5. Website Uneto VNI: <http://www.uneto-vni.nl/zakelijk/actueel/actueel-berichten/actueel-2013/bijna-helpt-van-de-nederlanders-heeft-geen-contract-voor-onderhoud-cv-uneto-vni>, Uneto-VNI, 11 oktober 2014
6. Deerns 2014: Onderzoek naar actuele prijzen van CV-combiketels en warmteafleversets alsmede bijbehorende jaarlijkse onderhoudskosten, Deerns, 28 februari 2014
7. Website Holland Warmte: <http://www.hollandwarmte.nl/Onderhoudscontracten/Onderhoudscontracten>, Holland Warmte, 11 oktober 2014
8. Website Vaillant: <http://www.vaillant.nl/Consument/informatie/garantie-1>, Vaillant, 8 oktober 2014
9. Energy Matters 2014: Rendement HR-ketel nader onderzoek tbv Warmteregeling, Energy Matters, 3 oktober 2014
10. Raad van State 2011: Advies Raad van State betreffende besluit van een algemene maatregel van bestuur....., houdende regels ter uitvoering van de Warmtewet (Warmtebesluit) No. W15.11.0025/IV, Raad van State, 28 april 2011
11. Agentschap NL 2012: Warmtapwater in de herziene EPC-bepaling: wat gaat er veranderen?, Agentschap NL, april; 2012
12. Royal HaskoningDHV: Rekenmodel Warmtewet de maximumprijs van warmte, Royal HaskoningDHV, 21 september 2009
13. Royal HaskoningDHV: Rekenmodel Warmtewet de maximumprijs van warmte, Royal HaskoningDHV, 21 september 2009
14. RVO 2014: Update parameters Warmteregeling, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, 27 juni 2014

Bijlage 1

Bijlage 1 Berekening aansluitbijdrage voor warmte 2013

Investeringskosten van de cv-installatie incl. warmwater

Omschrijving	Investering in Euro	Afschrijvings- periode	Jaarlast in Euro
Radiatorafsluiters	€ 251,39	20	€ 25,60
Radiator koppelingen	€ 211,31	20	€ 21,52
CV-ketel HR incl. Warm water (cw 4)	€ 1.936,98	15	€ 226,30
Rookgas afvoerkanaal	€ 123,92	30	€ 11,01
Gasleiding	€ 206,61	30	€ 18,35
Gaskraan	€ 39,18	30	€ 3,48
Kamerthermostaat	€ 81,43	15	€ 9,51
Thermostaatleiding	€ 74,41	30	€ 6,61
Voeding 230 volt	€ 92,83	30	€ 8,25
Wandcontactdoos	€ 21,03	30	€ 1,87
Expansievat	€ 114,38	15	€ 13,36
T-stuk voor expansievat	€ 29,82	30	€ 2,65
Vulslangset	€ 6,03	30	€ 0,54
Koud wateraansluiting	€ 34,01	30	€ 3,02
Condensafvoer ketel	€ 119,33	30	€ 10,60
10% aannemersmarge	€ 334,27	30	€ 29,69
Aansluitbijdrage voor aardgas	-----	-----	-----
Totaal:	€ 3.676,93		€ 392,36

Investeringskosten van de sv-installatie incl. warmwater

Omschrijving	Investering in Euro	Afschrijvings- periode	Jaarlast in Euro
Radiatorafsluiters	€ 254,20	20	€ 25,89
Kamerthermostaat	€ 83,63	15	€ 9,77
Thermostaatleiding	€ 74,94	30	€ 6,66
Regelklep met stelmotor	€ 65,26	15	€ 7,62
Voetventielen	€ 246,27	20	€ 25,08
Vul- en aftapkraan	€ 34,96	30	€ 3,11
T-stuk voor vul- en aftapkraan	€ 24,83	30	€ 2,21
Elektrische aansluiting (230 volt)	€ 100,35	30	€ 8,91
Warmwaterunit CW 4	€ 583,49	15	€ 68,17
Plaatsing warmwaterunit	€ 90,19	15	€ 10,54
Koud wateraansluiting	€ 50,41	30	€ 4,48
10% aannemersmarge	€ 160,85	30	€ 14,29
Totaal:	€ 1.769,38	-----	€ 186,72

BEREKENING VAN DE AANSLUITBIJDRAGE VOOR WARMTE INCLUSIEF WARMWATERAPPARAAT

Omschrijving	Investering CV in Euro	Investering SV in Euro	Jaarlast CV (Euro/jaar)	Jaarlast SV (Euro/jaar)
- Investering	3.677	1.769	392,36	186,72
- Resulterende aansluitbijdrage (excl. aansluitbijdrage gas)		1.908		169,48
- Correctie i.v.m. levensduurverschillen *				36,16
Totaal:	-----	-----	392,36	392,36

Bijlage 2

5.3. Model voor de berekening van het vastrecht voor warmte voor 2013

Uit paragraaf 5.3 blijkt dat de hoogte van het vastrecht voor warmte afhankelijk is van één vastrechtbedrag voor aardgas geldend in een bepaald voorzieningsgebied, twee verschillende bedragen voor uitgespaard onderhoud afhankelijk van de onderhoudssituatie en twee verschillende bedragen voor levensduurverschillen.

In verband met de verschillende mogelijke combinaties wordt voor de berekening van de hoogte van het vastrecht voor warmte volstaan met het geven van een model waaruit het vastrecht voor warmte kan worden bepaald.

Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

Berekeningsmodel voor het vastrecht voor warmte voor 2013:

Ad 1: Uitgespaard vastrecht aardgas

- Het geldende vastrecht voor aardgas in het gebied waar de woning aangesloten op warmte is gelegen:

€ ---,--

Ad 2: Levensduurverschillen

- levensduurverschillen indien het warmtebedrijf de warmwaterunit heeft aangeschaft en hiervoor huur in rekening brengt of de eigenaar van de woning heeft de warmwaterunit zelf aangeschaft: € 36,16
- levensduurverschillen indien het warmtebedrijf de warmwaterunit heeft aangeschaft en hiervoor geen huur in rekening brengt: € 55,03 € ---,--

Ad 3: Uitgespaard onderhoud en te vervangen onderdelen

- uitgespaard onderhoud bij warmtelevering voor verwarming en warmwater waarbij het warmtebedrijf onderhoud en reparaties van de gehele installatie voor haar rekening neemt (excl. thermostaatkranen): € 97,--
- uitgespaard onderhoud bij warmtelevering voor verwarming en warmwater waarbij alle onderhoud/reparaties voor rekening van de bewoner/woningbouwvereniging komt: € 63,--
- uitgespaard onderhoud bij warmtelevering voor uitsluitend verwarming waarbij onderhoud en reparaties van het warmwaterapparaat (gas of elektrisch) voor rekening van de bewoner of woningbouwvereniging komt: € 63,-- € ---,--

Totale vastrecht voor warmte: € ---,--

Bijlage 3

Offerte datum, 23-9-2014
Offerte nummer, 914050

Geachte heer Haast,

Bij deze doen wij u een offerte toekomen voor de vervanging van uw huidige cv ketel. Naast uw voorkeur voor Vaillant wijs ik u speciaal op onze aanbieding de Ferroli Blue Sense hr-lijn ketel met gratis modulerende klokthermostaat. De aangeboden CW4 ketels zijn voldoende voor het verwarmen en douche gebruik van een eengezinswoning tot 450m³. Heeft u behoefte aan nog meer warm water capaciteit, dan adviseren wij u naar een CW5 of CW6 ketel te informeren. Wij doen u hiervoor ook graag een aanbieding.

Merk / type	cv vermogen	ww klasse	prijs	thermostaat
Vaillant eco TEC Plus VHR 25-30/5-5	24kw	CW4	€ 1.540,-	Calormatic 350 gratis
Ferroli Blue Sense 4 **najaar aanbieding**	24kw	CW4	€ 1.199,-	Romeo klok gratis

De Ferroli Blue Sense! De nieuwste vervanger voor uw oude ketel en een stuk voordeliger dan de andere merken, dit onder meer door het ontbreken van slijtage gevoelige onderdelen, zoals platenwisselaar en drierwegklep.

Op de Blue Sense bieden wij een verlengde garantie (VOG) op hoofdonderdelen tot 10 jaar na installatie voor maar € 300,- (8 cent/dag), naast een comfort X abonnement.

Prijs!
De prijzen zijn incl. BTW, incl. montage en tot 1 maand na offerte datum vast. Wij monteren uw ketel voor een redelijk prijs met de best mogelijke service.

Belangrijk om te weten!
Wij gaan uit van montage op de plaats van uw bestaande ketel die vrij toegankelijk en niet ingebouwd is. Ook moeten alle leidingen voor gas, water, cv, rookgasafvoer/luchtoevoer en condens afvoer binnen 1 mtr. aanwezig zijn, mits anders vermeld. Uw nieuwe cv-ketel wordt door onze monteurs vakkundig geïnstalleerd met gebruikmaking van uitsluitend professionele materialen.

Wat krijgt u bij de installatie?
De montage is compleet met 18 liter expansievat, overdrukveiligheid, inlaatcombinatie, gaskraan, vulkraan, afvoer van de oude ketel en **2 jaar volledige garantie** met 24/7 service bij een storing.

Wat gebeurt er met het oude materiaal?
Onze monteurs werken netjes en nemen alle mogelijke voorzorgs maatregelen om schade te voorkomen en laten uw huis weer netjes achter. De oude cv-ketel en overige materialen nemen ze direct mee, het enige wat achter blijft is het verpakkings materiaal van de nieuwe cv-ketel.

Het papier werk!
Nadat uw cv-ketel is gemonteerd, zal de monteur uitleg en informatie geven over de werking van uw nieuwe cv-ketel en zorgen wij dat de papieren in orde zijn. Het garantie bewijs sturen wij voor u op naar de fabrikant. U betaald bij ons niets vooraf, als dat niet vooraf overeengekomen is, maar na afronding van de werkzaamheden bij de monteur. U kunt bij hem pinnen of contant betalen.

Opties!

- Vuilfilter met aftap € 100,-, aanbevolen bij oude installaties en bij vloerverwarming.
- Koudwater tapkraan bij de ketel € 30,- om het bijvullen te vergemakkelijken.
- Honeywell Chronotherm Touch Modulation klokthermostaat € 170,-.
- Nefit Moduline Easy toepasbaar op alle andere merken (uw ketel bedienen via Smartphone/WiFi/internet) € 275,-.
- Rookgasafvoer ter vervanging van een bestaande, maar niet geschikte rookgasafvoer. Meerprijs tussen € 100,- / € 250,-. Als uw oude ketel ook een HR ketel is dan is vervanging meestal niet nodig. Is uw oude ketel een VR ketel dan kan het ook zijn dat de rookgasafvoer voor HR geschikt is.

Tip!
Is uw mechanische afzuig unit net zo oud als uw cv ketel dan is vervanging door een energie zuinige Itho Eco Fan aan te raden, deze is ruim 50% zuiniger en de afzuig capaciteit is weer optimaal. De meerprijs compleet gemonteerd is € 275,-.

Waarom Warmte Groep?

- ✓ Omdat wij uw CV ketel voor een redelijke prijs vervangen met de best mogelijke service.
- ✓ Omdat wij gespecialiseerd zijn in het onderhouden en repareren van alle merken cv-ketels.
- ✓ Omdat wij onafhankelijk zijn en niet verbonden zijn met een ketelmerk of energiebedrijf.
- ✓ Omdat wij een ruime ervaring hebben in het vervangen van cv-ketels tegen concurrente prijzen.
- ✓ Omdat u bij ons niets vooraf betaalt, u kan dit direct bij de monteur doen middels contante of pin betaling.
- ✓ Omdat wij u geen verplicht onderhoudscontract opleggen.
- ✓ Omdat wij bij de particuliere sector behorende omgangsvormen hebben.
- ✓ Omdat u bij ons 365 dagen per jaar service heeft en niet het gevaar zoals bij één mans bedrijven dat als de baas ziek of op vakantie is u verstoken blijft van service.
- ✓ Omdat wij beschikken over een netwerk van eigen service monteurs, verspreid over het westen van het land, met vestigingen in Amsterdam, Amersfoort, Breda, Dordrecht, Rotterdam, Utrecht en Zoetermeer.

Ik hoop u hiermee een passende aanbieding te hebben gemaakt en ben u graag behulpzaam bij uw keuze. Heeft u nog vragen over de verschillende merken en/of types, dan kunt u contact met ons opnemen. Indien gewenst kunnen wij ook de situatie ter plaatse laten beoordelen door een ervaren monteur/adviseur en deze met u bespreken.

Met vriendelijke groet,
Wim Ouwens

Warmte Groep BV
085-401 62 09 centraal nummer tegen lokaal tarief.
www.warmtegroep.nl



Bijlage 4

Joeri Haast

Datum

22 september 2014

Onderwerp :

Het vervangen van uw cv-ketel.

Offerte nummer

206214/01

Geachte heer/mevrouw Haast,

Geheel vrijblijvend doen wij u hierbij onze prijsaanbieding toekomen ten behoeve van bovengenoemd onderwerp.

Onze aanbieding omvat :

- Het demonteren en afvoeren van de bestaande cv ketel.
- Het leveren/monteren van een Combiketel Vaillant EcoTec Plus VHR 25-30/5-5 CW4 24KW
- Het leveren en plaatsens van een Calormatic 350 klokthermostaat.
- Het leveren/monteren gaskraan, overdruk beveiliging, overstort, inlaatcombinatie en 18 liter drukvat.
- Het aanpassen/aansluiten van de cv-, waterleidingen.
- Het aansluiten van de condens afvoer.
- Het aanpassen, aansluiten en afpersen van de gasleiding.
- Het aansluiten van de rookgas HR afvoer, toevoer met toebehoren.
- Het vullen en ontluichten van de cv-installatie en inbedrijfstelling van de cv-ketel.
- *Vijf jaar fabrieksgarantie op het toestel en twee jaar Uneto Vni plaatsing garantie.*

Prijs :

- de prijs hiervoor bedraagt: **€ 1470,00** inclusief BTW.

Extra Optie garantie plan:

- *U krijgt 12 jaar garantie in combinatie met het onderhouds abonnement B - € 89,00 per jaar*

Genoemde prijs uitgegaan indien anders vermeld :

- De water, gas, condenswaterafvoer en cv-leidingen binnen 1,5 meter aanwezig zijn.
- De bestaande rookgas dak-geveldoorvoer binnen 1 meter aanwezig is van de huidige ketel.

Niet in deze prijs opgenomen indien anders vermeld :

- Het maken van sparingen door betonnen muur en/of vloeren en bouwkundig afwerken van oude gaten.
- Het verhelpen van lekkages of vervangen van versleten onderdelen aan de bestaande cv installatie indien nodig worden deze in overleg verholpen op basis van regie met de verbruiks materialen verrekend.

Geldigheidsduur :

- Genoemde prijs is vast t/m 30 dagen na de offertedatum.

Leveringsvoorwaarden :

- Van toepassing de Uneto Vni Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC)

Wij vertrouwen erop u hiermee een passende aanbieding te hebben gedaan en zullen het bijzonder op prijs stellen uw opdracht te mogen ontvangen.

Hoogachtend,
De Eilanden Techniek B.V.
Wilbert Beijen

Bijlage 5



9/10

Bekijk alle 410 beoordelingen



HOME ACTIES CV-KETELS ONDERHOUD OVERIGE PRODUCTEN KLANTENSERVICE OVER KEMKENS CONTACT

Overige producten > Stadsverwarming



Gratis cadeau bij een nieuwe stadsverwarmingsunit!

Genieten van een lekker warm huis, continu warm water, even heerlijk ontspannen in een warm bad, het klinkt allemaal heel vanzelfsprekend. Is uw stadsverwarmingsunit echter al wat ouder? Dan is het allemaal toch niet zo vanzelfsprekend meer helaas... Vaak zijn de onderdelen niet meer beschikbaar en heeft u dus echt een probleem als uw unit ermee ophoudt. Daarom heeft Kemkens nu een schitterend aanbod voor u. Vervang deze zomer nog uw unit en u krijgt een gratis cadeau dat u zelf mag uitkiezen!

Alles geregeld met ons zomeraanbod

Met dit unieke zomeraanbod heeft u in 1 keer alles voor elkaar: zorgeloos wooncomfort, een lekker warm huis in de winter, continu warm water én een prachtig cadeau erbij. Kemkens gaat voor kwaliteit en kiest voor de opvolger van uw huidige stadsverwarmingsunit: de KVM BlueCity. Deze unit is beschikbaar in 4 eigentijdse uitvoeringen, afhankelijk van uw comfort wensen. Natuurlijk vakkundig geïnstalleerd: <https://vimeo.com/98726039>.

De BlueCity 300 verwarming en warmwater unit is al beschikbaar vanaf € 1.625,-* incl. BTW en incl. cadeaukaart t.w.v € 300,- of voor € 1.425,-* incl. BTW, excl. cadeaukaart.

Geen grote uitgave ineens? Kies dan voor huur!

Behalve kopen kunt u via Kemkens ook uw nieuwe stadsverwarmingsunit huren. Bij het huurbedrag zijn ook de installatie- en onderhoudskosten, het verhelpen van storingen en andere kosten inbegrepen. Per saldo is huren vaak nog voordeliger ook. Onze adviseur rekent het graag met u door. Zo voorkomt u financiële verrassingen en tegenvallers. De huurprijs van deze unit is € 21,25* all-in per maand incl. cadeaukaart.

*Prijzen gelden voor het vervangen van uw stadsverwarmingsunit. Vraag naar de voorwaarden.

Kies zelf uw cadeau!

U mag zelf uw cadeau uitkiezen, ter waarde van maximaal € 300,-**! U kunt deze cadeaukaart inwisselen bij alle vestigingen en in de online shop van MediaMarkt en Saturn. Denk bijvoorbeeld aan een wasmachine, televisie, tablet, camera en nog veel meer. Is het product dat u wilt duurder dan € 300,-? Geen probleem, u kunt het verschil dan zelf bijbetalen en heeft dan alsnog het product van uw keuze.



**Deze actie loopt t/m 30 september 2014. Bekijk hier de [actievoorwaarden](#).

Meer weten over stadsverwarming en onze actie?

Vul hier rechts uw gegevens in en wij nemen zo snel mogelijk contact met u op!

Totaalpakket stadsverwarming

- Gratis advies
- Stadsverwarmingsunit
- Service & Onderhoud
- Inclusief installatie
- Deskundige monteurs

Meer info over stadsverwarming?

Vul hier uw gegevens in en we nemen binnen 1 werkdag contact met u op!

Naam:*

Postcode:*

Huisnummer:*

Telefoonnummer:*

E-mailadres:*

Opmerkingen:

STUUR MIJ INFO!

Bijlage 6



**We plaatsen al een nieuwe
AGH of HSF 6 liter
stadsverwarmingsunit
voor 1600 euro**

**Vervangen
Stadsverwarmingsunit**

Bel voor informatie: 0614444718

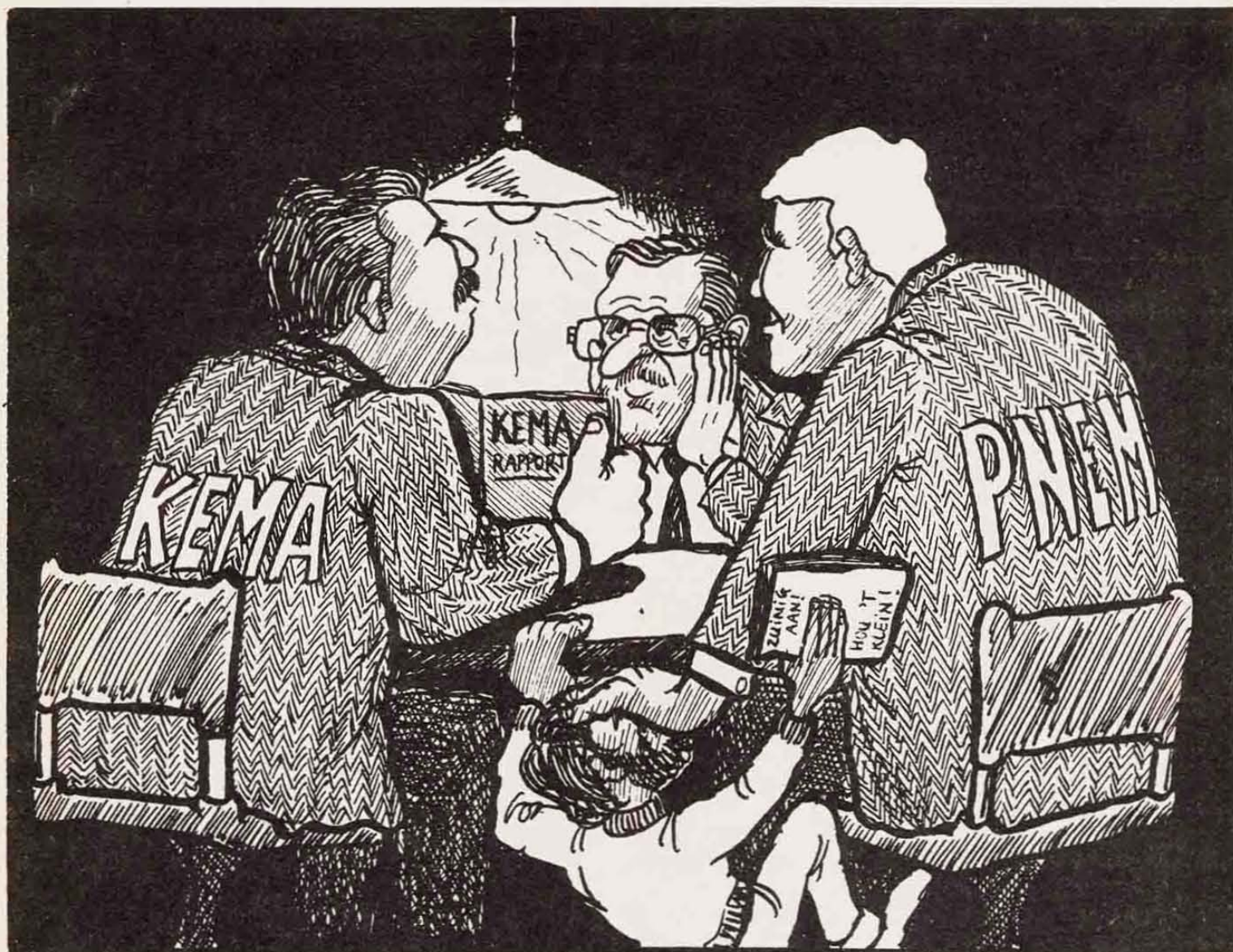
- Home
- KeurmerkInstallateur
- Stadsverwarmingsunit
- Actie Stadsverwarmin
- Radiatoren
- Thermostaten
- Service en Onderhoud
- Fotoalbum
- Contact
- Sitemap



Bijlage 7

belicht

JANUARI/FEBRUARI 1982



Brabantse stadsverwarming in de ban van PNEM en KEMA

Redactieadres: postbus 8107, 5004 GC Tilburg, tel. (040) 12 28 19

Collectie Stichting Laka

www.laka.org
Gedigitaliseerd 2013

Brabantse stadsverwarming in de ban van PNEM en KEMA



Brabant heeft zich in rep tempo opgewerkt tot dé stadsverwarmingsprovincie van Nederland. In een groot aantal plaatsen is inmiddels tot de aanleg besloten. In Eindhoven, Roosendaal en Dongen wordt er nog over nagedacht.

Stadsverwarming is het centraal verwarmen van een zeer groot aantal woningen, gebouwen vanuit een centraal punt. Die centrale warmtebron kan zijn:

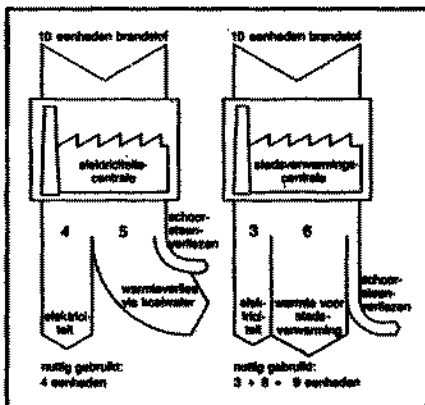
- o een elektriciteitscentrale waarvan de afvalwarmte gebruikt wordt.
- o een industrie of een aantal fabrieken.
- o een vuilverbrenningsinstallatie.

De warmte van de centrale warmtebron wordt via een wijdvertakt en kostbaar transport- en distributienet naar de warmtegebruikers gebracht. Die warmte kan daar gebruikt worden voor verwarming en voor warm water voor douche, efw. en dergelijke.

Als de warmte afkomstig is van elektriciteitscentrales heet dit warmte/krachtkoppeling. Kracht is een ander woord voor elektriciteit. Een gewone elektriciteitscentrale gebruikt olie, kolen of gas als brandstof. Die brandstof kan maar voor 40% omgezet worden in elektriciteit. De rest gaat verloren in de vorm van warmte. Het grootste deel wordt in het koelwater geloosd. Door een aanpassing van de centrale kan een gedeelte van die afvalwarmte gebruikt worden voor stadsverwarming. Die aanpassing is nodig omdat de temperatuur van de warmte maar 30 graden is. Te laag voor stadsverwarming; daar is een temperatuur van 75 tot 130 graden nodig. Daarom wordt het koelwater extra verwarmd. De elektriciteitscentrale levert dan ook warmte en is een warmte-krachtcentrale geworden. Op deze manier kan 30 tot 75% op het energieverbruik bespaard worden. Warmte die anders verloren gaat wordt nu nuttig gebruikt.

In Brabant is voor stadsverwarming de Amercentrale in Geertruidenberg aangepast. Via lange transportleidingen wordt het warme water naar Breda en Tilburg gebracht. Voor Oosterhout en mogelijk Dongen wordt een aftakking gemaakt op deze transportleidingen. Geertruidenberg is inmiddels el aangesloten op de Amercentrale.

het bestaande aanpassen



hou 't klein

Er kan dus gebruik gemaakt worden van de warmte die bij elektriciteitscentrale vrijkomt door bestaande centrales aan te passen. Het is echter ook mogelijk om nieuwe, kleine warmte/krachtcentrales te bouwen. Deze hebben als voordeel dat ze dicht bij de warmtegebruikers gebouwd kunnen worden. Er gaat dan minder warmte verloren omdat de leidingen korter zijn. Een of meerdere kleine warmte-krachtcentrales zouden op die manier een groot gedeelte van een stad van stroom en warmte kunnen voorzien. In Helmond is besloten om twee warmte/krachtcentrales te bouwen. Vanwege de milieuverontreiniging kunnen kolen niet als brandstof gebruikt worden. Daarom worden in Helmond zo'n 4000 woningen met gas stadsverwarmd. Nu wens het in Breda en Tilburg ook mogelijk om warmte-

krachtcentrales te bouwen in die steden zelf. De kostbare leidingen van Breda en Tilburg waren dan niet nodig geweest. De warmte en stroom zouden dan door de gemeente gemaakt en beheerd worden. Het Centrum voor Energiebesparing rekende de gemeente Breda zelfs voor dat een eigen warmte/krachtcentrale goedkoper was en meer energie bespaarde dan de Ameroplossing. Maar dan zou de gemeente wel zelf stroom moeten opwekken en gewoon minder inkopen van de PNEM. Dit was duidelijk tegen het zere monopoliebesluit van de PNEM en KEMA. Deze vonden dat er al genoeg elektriciteitscentrales waren. Een warmte/krachtcentrale in Breda en Tilburg zou de toch al bestaande overcapaciteit alleen maar vergroten. Even later kon er echter wel een warmte/krachtcentrale in Helmond gebouwd worden. Maar die wordt dan ook door de PNEM beheerd. Door de invloed van PNEM en KEMA op de besluitvorming was van een gedegen afweging tussen de verschillende mogelijkheden van stadsverwarming geen sprake. Alternatieven voor de Ameroplossing werden bétweg onder de tefel gewerkt of onvoldoende belicht.

De PNEM won zo de slag om de stadsverwarming in Breda en Tilburg. Toen eenmaal besloten was om een transportleiding aan te leggen van Amer naar Breda en van Amer naar Tilburg was het nog maar een koud kunstje om Oosterhout en Dongen er toe over te halen om zich op die leidingen aan te sluiten.

Ook in Eindhoven heeft de PNEM inmiddels het heft in handen genomen. Samen met de KEMA is daar voor de agglomeratie gestudeerd. De KEMA-reclame voor stadsverwarming is er inmiddels op vooruitgegaan. De studie is voorzien van schitterende foto's van Brabantse landschappen en boerderijen om stadsverwarming toch maar te verkopen.

Twee mogelijkheden voor stadsverwarming zijn er bekeken. In het eerste geval worden delen van Eindhoven en Veldhoven stadsverwarmd. In het tweede geval wordt de hele agglomeratie Eindhoven aangesloten. Best, Son en Breugel Heeze, Leende, Waalre, Oirschot, Nuenen en Valkenswaard zouden dan gedeeltelijk stadsverwarmd worden. De warmte zou afkomstig moeten zijn van een of meer warmte/krachtcentrales.

Meestal wordt voor stadsverwarming gebruik gemaakt van warmte die vrijkomt bij elektriciteitsproductie. In Bergen op Zoom is dat voorlopig nog niet het geval. Daar staat de Zuid-Nederlandse Spiritusfabriek haar afvalwarmte af aan het stadsverwarmingsnet. Is de temperatuur van het warme water te laag dan wordt bijgestookt met methaangas. Dit biogas is afkomstig van de waterzuiveringsinstallatie van de Spiritusfabriek. De gemeente wil nu ook afvalwarmte van chemiereus General Electric en het maisverwerkende bedrijf Cargill betrekken. Of die uitbreiding doorgaat is niet zeker en hangt mede af van een uitbreiding van de General. Wat de Bergse stadsverwarming financieel mede zo aantrekkelijk maakt is het feit dat de industriën hun warmte gratis afstaan aan de gemeente. Inmiddels is de PNEM ook bij de stadsverwarming betrokken. Mocht de uitbreiding doorgaan dan is de afvalwarmte van de beide industriën toch niet voldoende. Daarom wil men ook in Bergen een warmte/krachtcentrale gaan bouwen. Mochten alle uitbreidingsplannen doorgaan dan wordt er

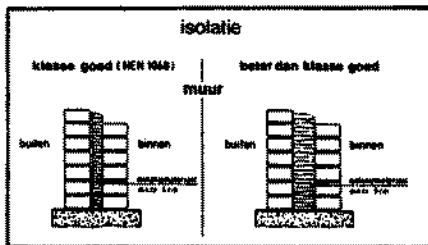
industrie en warmte

per jaar 4 miljoen m3 aardgas bespaard.

Er zijn nogal wat verschillende manieren om stadsverwarming toe te passen. Naast aanpassing van bestaande elektriciteitscentrales kunnen nieuwe warmte/kreftcentrales gebouwd worden. Verder kan de industrie haar steentje bijdragen.

Al deze mogelijkheden hebben voors en tegens. Daarom alleen al is een goede afweging noodzakelijk. Die afweging wordt echter geblokkeerd door de invloed van PNEM en KEMA. Deze werken elternetieven onder de tafel of belichten ze onvoldoende. In de hele diekussie wordt nogal eens benadrukt dat stadsverwarming energiebesparing oplevert. Vergeten schijnt te worden dat etadsverwarming niet de enige manier is om energie te beeparen.

alternatieven



Een van de manieren is het toepassen van extre isolatie. Dat wil zeggen beter isoleren dan de bouwnorm "goed" voorschrijft. Dat kan een dikkere spouwmuurvulling zijn of meer ramen voorzien van dubbel glas.

Ook in combinatie met stadsverwarming ken beter isoleren vaak aantrekkelijk zijn.

Hét elternetief voor stadsverwarming is het toepassen van cv-ketel met een hoog rendement. Zo ie er de verbeterde gewone cv-ketel met esn rendement van 80% en de hoogrende-ment (HR)ketel met een rendement van 90%. Extra isolatie samen met een HR-ketel kan een uitstekend alternatief voor stadsverwarming zijn.

Wet de beete mogelijkheid is steat niet van te voren vest, el dosn de PNEM en KEMA hun best om stedsverwer- ming als dé mogelijkheid naar voren te schuiven. Ooster- hout is dear het beste voorbeeld van.

Nadat Breda hed beeloten om zich aan te sluiten op de Amercentrale leek het gemakkelijk om ook Oosterhout er toe over te halen zich op de warmtepijp aan te eluiten. Het regionale gasbedrijf Intergas pikte bet niet en vond dat de KEMA de stadaverwarming te rooskleurig voorstelde.

Volgens Intergas was extre isolatie en een HR-ketel een betere oploseing. Volgene Intergas was ook de konsument dan beter af. Reeuitaat was een gevecht om de macht.

Kwam de KEMA eeret op een positief saldo van 15 miljoen. Ne de kwmst van Intergae bleef sr slechts 3 miljoen over, Oosterhout kreeg toch stadsverwarming en het beheer kwam in handen van PNEM, Intergas en de gemeente.

Ook de Vereniging van Ketelfabrikanten voelt inmiddels nattigheid. Die vereniging heeft de nieuwe HR-ketsl in produktis genomen. Door het snelle aanleggen van steds- verwerming draigt zij echter een groot deel van hear af- zet te verliezen. Naast de gesbedrijven en de elektrici- teitsboeren mengen zich nu ook de ketelfabrikanten in de strijd.

Waar het echter om gaet is dat er verschillende manieren zijn om huizen en gebouwen te verwarmen. Al dis manisren hebben voor- en nadelen.

in de rode cijfers 3

In het algemeen is hst zo dat stadsverwarming per woning de grootste hoeveelheid energie bespaart. De HR-ketel in combinatie met betere isolatie ie echter de goedkoopete oplossing. Deze HR-ketels leversn bijna altijd meer geld op dan ze kosten. Bij stedsverwarming is het echter nog naar de vraag. De gemeente Breda haeft daer inmiddels er- varing mae.

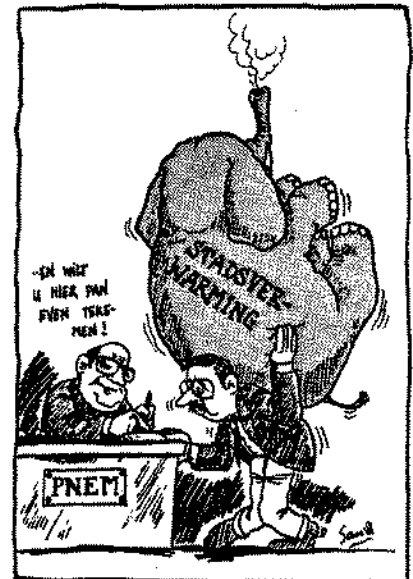
Het aanleggen van stadsverwarming is een dure zaak. De investeringen in het warmwaternet zijn erg hoog. De vaste kosten zijn erg hoog. Er wordt echter veel energie bespaard zodat de brandstofkosten erg laag zijn. Hoeveel die brandstof precies koet staat niet van te voren vast maar hangt af van de brandstofprijzen, meestal kolen of olie. De opbrengst voor de gemeente bestaat uit de verkoop van de warmte. Die opbrengst hangt af van de hoeveelheid warmte en van het warmtetarief. Dit warmtetarief is gekoppeld aan de gasprijzen. Nu geldt hoe meer woningen er op stadsverwarming zijn aangesloten hoe meer warmte verkocht wordt.

Dit maakt stadsverwarming zo riskant voor de gemeente. Ze moet veel geld uitgeven voor het warmwaternet. Of ze dit geld ooit terugkrijgt hangt met name af van de verkoop van de warmte en van gasprijzenstijging. Breda heeft een contract gesloten met de PNEM. In dit contract heeft de gemeente zich verplicht elk jaar een bepaalde hoeveelheid warmte te kopen van de PNEM. De woningbouw in Breda is echter in elkaar gestort zodat er dus minder woningen stadsverwarmd worden. De verkoop van warmte van Breda is dan ook 30% lager dan gepland. Dus moet de gemeente minder warmte inkopen van de PNEM. In het contract staat echter dat als de gemeente minder inkoopt dan was afgesproken zij een boete moet betalen. De niet-ingegekochte warmte moet Breda toch gedeeltelijk aan de PNEM betalen. De energiewinkel in Breda heeft uitgerekend dat de gemeente nu jaarlijks 5 miljoen verlies maakt in plaats van zo'n 6 miljoen winst. De PNEM maakt nog altijd + 4 miljoen winst, 2 miljoen minder dan gedacht. Breda heeft een flinke last op de schouders genomen. Breda is nu dan ook haastig op zoek gegaan naar nieuwe afnemers en wil wijkverwarming de IJpelaar nu ook heel graag stadsverwarmen. Bovendien wil de gemeente het contract herzien.

Stadsverwarming is nogal een riskante zaak. Het is goed voor de gemeenten om dit te beseffen. Het is dan ook goed om alternatieven voor stadsverwarming te bekijken. Het moet dan bij die afweging niet alleen gaan om geld en energiebesparing. Ook milieuverontreiniging zou bekeken moeten worden. En niet in de laatste plaats moeten de belangen van de bewoners meetellen. De bewoners staan tot nu toe echter aan de zijlijn.

Dat stadsverwarming duur is weten een aantal stadsverwarmden wel. Bewoners in Nieuwegein wisten hun tarieven omlaag te krijgen nadat ze ontdekt hadden dat ze als melkkoe voor de elektriciteitsbedrijven gebruikt werden. Een verbeterde strijd werd ook in Rotterdam en Cappellevaard a/d IJssel gevoerd. De bewoners kregen 10 tot 15% van al hun betaalde geld terug. Bovendien kwam er per 1 juli '81 een nieuw tarief dat maar liefst 380 gulden lager was dan het oude.

Niet in het minst dankzij deze tegenstand zijn de tarieven voor stadsverwarming verbeterd. In de meeste plaatsen wordt nu het "niet-meer-dan-anders" principe gebruikt. Dit betekent dat degene die op stadsverwarming is aangesloten niet meer mag betalen dan de gasgebruiker. De gasgebruiker is iemand met eigen cv-ketel, kookt op gas en warm water uit de geiser krijgt. De stadsverwarmde krijgt warmte van de stadsverwarming en kookt veelal gedwongen elektrisch. De hamvraag is dan natuurlijk hoeveel betaalt de gasge-



grievens over tarieven

bruiker. Op die vraag is geen eenduidig antwoord te even. Hoeveel kosten de gasgebruiker maakt hangt af van de cv-ketel, de isolatie van zijn woning, etoekgedrag, vastrecht, de gasprijs ed.

Om wat meer zicht te krijgen op de koaten van de gasgebruiker kan onderscheid gemaakt worden in de volgende kosten: eenmalig, jaarlijka en kosten per eenheid warmte.

Eenmalige kosten zijn bv. kosten voor aanschaf cv-ketel, radiatoren, geiser. Soms zijn deze kosten in de huur opgenomen en vallen ze onder de jaarlijkse kosten. Verder moet de gasgebruiker een eenmalige bijdrage in de aansluitkoaten betalen. Deze hangt af van de woonplaat en loopt uiteen van f100 tot f500. De schattingen voor de eenmalige kosten lopen nogal wat uiteen en zijn bv. ook afhankelijk van de ketel die gekooht wordt. Zo is een HR-ketel duurder. Bij de berekening wordt echter uitgegaan van een gewone cv-ketel. De eenmalige kosten voor de gasgebruiker komen dan op 2900 à 3600 gld.

Nu is in Nederland pas de Vereniging voor stadverwarmingsexploitanten VESTIN opgericht. Deze zetelen bij de KEMA in Arnhem. De VESTIN meent det de aanleg van stadsverwarming binnenshuis goedkoper is en komt op eenmalige koaten van f1100. De PNEM berekende in 1980 f2200. De eenmalige kosten zijn dus voor de atadsverwarmde lager. Het "niet-meer-dan-anders" principe betekent dan echter dat de stadsverwarmde ook niet goedkoper uit mag zijn. De stadsverwarmde moet daarom een eenmalige aansluitbijdrage van f1800 (VESTIN) tot f1200 (PNEM) betalen. De gemeente Tilburg rekent echter slecht f200,- evenveel als de aansluitkosten voor de gasgebruiker. Naast de eenmalige koeten zijn er de jaarlijkae. Bieronder vallen het vastrecht, jaarlijks ondsrhoud en eventueel aanschafkoaten van de cv-ketel als deze in de huur van de woning zitten. Het vastrecht voor de gasgebruiker is f48,-. PNEM stelt det de onderhoudskosten voor da stadsverwarmde f84 lager zijn dan bij de gasgebruiker en komt op een vastrecht van f132. De Vestin berekent f240. Tilburg komt op f252.

warmteprijs

De warmteprijs die stadaverwarmden moeten betalen is gekoppeld aan de gasprijs. Als de gasprijs stijgt dan stijgt ook de warmteprijs. Hoe wordt de warmteprijs nu berekend? Bij een gasgebruik van 100 m3 worden er slechts 70 m3 omgezet in nuttige warmte. De cv-ketel heeft immers maar een rendement van 70%. De gasgebruiker betaalt per 1 januari '82 46,9 ct per m3. Voor 100 m3 betaald hij dan f46,90 zonder 18% BTW.

Van die 100 m3 krijgt hij er 70 terug in de vorm van nuttige warmte. 1 m3 gas geeft 31,6 miljoen joule warmte. Dus 70 m3 is geeft 2212 miljoen joule. 2212 miljoen schrijft men ook wel als 2,21 Gigajoule. Giga is dan een miljard. Voor f46,90 krijgt de gasgebruiker 2,21 Gigajoule warmte. Voor één Gigajoule betaalt hij dan 46,90: 2,21 = f21,12. Dit is de warmteprijs. Bij een gasprijs van 39,9 ct is de warmteprijs f18,55. Voor alle kosten krijgen we het volgende overzicht.

Ondanks het "evenveel" principe lopen de eenmalige bijdragen en het vaetrecht nogal uiteen. De stadsverwarmde is in Tilburg het goedkoopst uit, maar betaalt altijd nog meer dan de gasgebruiker. De warmteprijs is in alle gevallen gelijk. De warmteprijs is echter

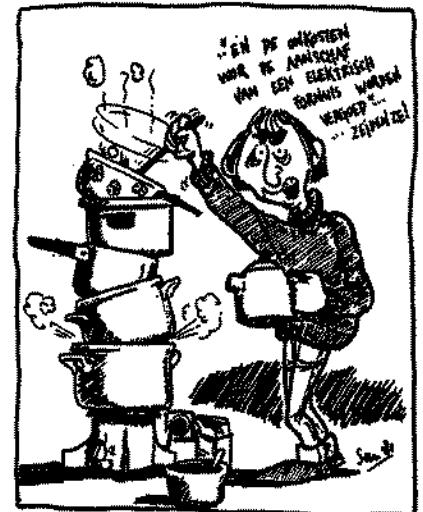
	eenmalig	vastrecht	warmteprijs (f/GJ)		gasprijs (ct/m ³)	
			1981	1982	1981	1982
PNEM	f1200	f132	f18,55	f21,17	39,9	46,6
VESTIN	f1800	f240	f18,55	f21,17	39,9	46,6
BREDA	?	f253	f18,55	f21,17	39,9	46,6
TILBURG	f200	f251	f18,55	f21,17	39,9	46,6
GASGEBRUIKER	f200	f48	f18,55	f21,17	39,9	46,6

gekoppeld aan de gasprijs en die weer aan de olieprijs. Wil stadsverwarming voor de PNEM en de gemeente betaalbaar zijn dan moeten de gasprijzen stijgen en liefst sneller dan de olieprijs. Als de gasprijs gelijk blijft komen de gemeente namelijk niet meer uit de rode cijfers. Omwille van die rode cijfers wordt de konsument echter gedwongen steeds meer te betalen voor de warmte.

Er zijn echter nog meer kanttekeningen te plaatsen. Als rekening gehouden wordt met elektrisch koken verandert de zaak. Stadsverwarmden moeten veelal gedwongen elektrisch koken. Dit omdat PNEM en KEMA stellen dat koken op gas bij stadsverwarming duurder is. Er zijn echter voldoende redenen om toch op gas te koken, ook bij stadsverwarming. Gas koken bespaart extra energie, sluit aan bij de voorkeur van de konsument en is alleen duurder als de kosten voor het elektrisch koken door de bewoners betaald worden. Voor de konsument betekent koken op stroom meer energiekosten, aanschaffen van een nieuw fornuis en vaak het kopen van nieuwe pannen.

Gas koken kost ongeveer 150 m³ gas per jaar. Stroom koken vergt 800 kWh. Het verschil in kosten bedraagt in 1982: 800 x 19,1 ct - 150 x 46,9 ct = f82,45. De PNEM berekent echter een vergoeding van f60, de VESTIN komt op f100. Deze vergoeding klopt wel ongeveer. De vergoeding die de KEMA berekent voor aanschaf van nieuwe pannen en een nieuw fornuis is echter maar f50. En dat terwijl de PNEM zelfs f325 berekent. Voor de vergoeding die de KEMA voorstelt kan nog geen elektrische kookplaat worden aangeschaft.

In Breda en Hoorn is door het Centrum voor energiebesparing aangetoond dat als een fatsoenlijke vergoeding wordt gegeven gaskoken voordeliger is dan stroom koken.



Er moet niet uitgegaan worden van het "evenveel" principe maar van de verstandige bewoner. De verstandige bewoner zal die combinatie van cv-ketel en isolatie kiezen die de laagste kosten geeft. Die bewoner kiest niet zomaar een gewone cv-ketel, Maar vraagt zich ook af of een HR-ketel niet goedkoper is. Die ketel is weliswaar duurder in aanschaf maar verbruikt minder gas. Daarom is het nodig dat de gemeente maar eens uitrekent op welke manier de bewoner het goedkoopst uit. Zonder dat dit ten koste gaat van het comfort. In plaats van gelijke kosten gaan we uit van minimale kosten. Zo rekende het Centrum voor Energiebesparing in 1980 uit dat een cv-ketel van 85% met betere isolatie dan de bouwnorm "goed" de laagste kosten voor de bewoner te zien gaf, namelijk f1190 per jaar. Deze kosten mogen dan maximaal in rekening gebracht worden aan de bewoners.

Dan nog kan de gemeente besluiten stadsverwarming aan te leggen omdat stadsverwarming meer energie bespaart dan

verstandige bewoner

wijkverwarming

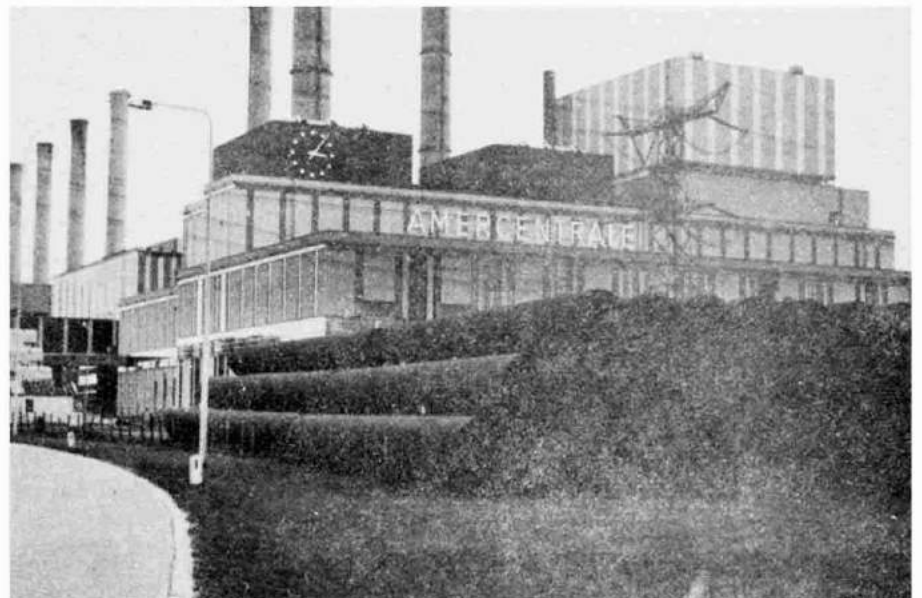
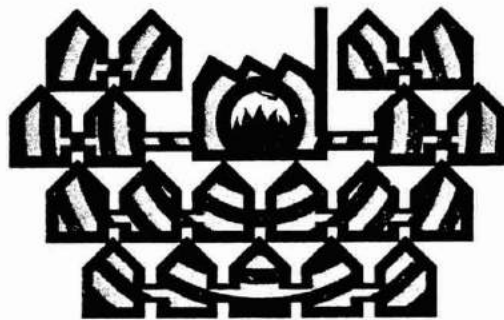
bovenstaande ketel met extra isolatie. De extra kosten neemt dan echter de gemeente of het rijk voor haar rekening.

In veel gevallen worden ook wijkverwarmingen op stadsverwarming aangesloten. Voor deze wijkverwarmingen gaan de voorgestelde tarieven niet op. De wijkverwarmingen dateren uit de tijd dat gas bijna niets kostte en de leidingen zijn dan ook uitermate slecht geïsoleerd. Resultaat is dat de bewoners zich blauw stoken en betalen. Voor de wijkverwarmden moet een andere regeling komen. De ter-
reinleidingverliezen mogen niet meer voor rekening van de bewoners komen.

Natuurlijk zijn niet alleen de kosten voor de bewoners van belang. Ook het comfort speelt. Dat comfort betekent dat bewoners zelf de warmte kunnen regelen. En bovendien zelf de warmte kunnen meten. Iedereen moet betalen voor de warmte die hij zelf verbruikt. Metingen hebben aangetoond dat bewoners die zelf kunnen meten en regelen, 18% minder energie verbruiken.

Het "niet-meer-dan-anders"principe lijkt dus wel aardig maar is het niet. Het principe wordt door gemeente, PNEM en KEMA gebruikt om stadsverwarming aanvaardbaar te maken voor bewoners. In Eindhoven wordt het op die manier gespeeld. In Dongen sputtert de gemeenteraad nog tegen. Voor zij stadsverwarming neemt wil zij eerst duidelijkheid over de tarieven. Het wordt echter tijd dat de bewonersbelangen eens goed meetellen. En de enigen die weten wat de bewonersbelangen zijn, zijn de bewoners zelf.

Ger Klaassen



Bijlage 8

Tweede Kamer der Staten-Generaal
t.a.v. de Vaste commissie voor Economische Zaken
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Datum: 21 maart 2007
Onderwerp: Warmteforum

Geachte dames, heren,

Uw Kamer behandelt binnen afzienbare tijd het Voorstel van wet van de leden Ten Hoopen en Hessels tot het stellen van regels omtrent de levering van warmte aan verbruikers (Warmtewet). Het Warmteforum¹, heeft zich over dit wetsvoorstel gebogen en wil u graag adviseren over de definiëring en uitwerking van de maximumprijs (Niet Meer Dan Anders), zoals bedoeld in artikel 3 van het wetsvoorstel.

Doel van het Warmteforum

Het Warmteforum is opgericht om, onder meer, te komen tot een nieuwe uitwerking van het Niet Meer Dan Anders principe, dat de algemeen aanvaarde invulling is van de koppeling van de kosten van warmte aan kosten in de gassituatie ("gaspariteit"). Hierbij streeft het naar een eerlijke, eenvoudige en begrijpelijke uitwerking van Niet Meer Dan Anders, die kan bogen op een zo groot mogelijk draagvlak. Dit voorstel richt zich primair op de toepassing bij kleinverbruikers (woningen).

Beleidsdoelen van de Warmtewet

Ons inziens dient de ontwerp Warmtewet de volgende doelen na te streven:

1. Een betrouwbare levering van warmte en warm tapwater tegen redelijke prijzen (Niet Meer Dan Anders) en condities.
2. Een redelijke en voldoende vergoeding voor de vergunninghouders (warmteleveranciers).
3. Voldoende basis om stadsverwarming als milieuvriendelijke energievoorziening te blijven ontwikkelen in concurrentie met andere technologieën.

In de huidige ontwerpwet is er vooral aandacht voor het eerste doel. Hoewel het Warmteforum zich met name op Niet Meer Dan Anders richt, is zij van mening dat ook de andere beleidsdoelen meer aandacht behoeven teneinde een succesvolle implementatie van de Warmtewet te garanderen.

¹ Het Warmteforum bestaat uit vertegenwoordigers van: Stichting Niet Meer Dan te Almere, Stichting Actie Giga Joule te Houten, Aedes vereniging van woningcorporaties, Gemeente Rotterdam, Gemeente Almere en de energiebedrijven Essent, ENECO en Nuon. Daarnaast zijn waarnemers van het Ministerie van Economische Zaken, SenterNovem en het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu aan het Warmteforum verbonden. Het Warmteforum werd tot 20 februari 2007 voorgezeten door mevrouw dr. G. ter Horst en het secretariaat wordt gevormd door EnergieNed.



Niet Meer Dan Anders Principe

Het Warmteforum stelt voor om de nieuwe uitwerking van het Niet Meer Dan Anders principe op de **rendementsmethode** te baseren (tot nu toe wordt de marktwaardemethode gehanteerd). Bij de rendementsmethode worden de kosten van warmte gekoppeld aan de kosten in de gassituatie ("gaspariteit") via een factor die zijn oorsprong vindt in het energetisch rendement van een gasgestookte installatie. De feitelijke levering van warmte kan bestaan uit warmte voor ruimteverwarming en warm water voor huishoudelijk gebruik. Bij de tariefstelling van de producten dient uit te worden gegaan van de energetisch opwekrendementen op basis van de meest gangbare technologie in nieuwe situaties.

Voorstellen voor amendement

Om de uitwerking van het Niet Meer Dan Anders principe op basis van de rendementsmethode wettelijk mogelijk te maken, stellen wij een wijziging van de ontwerpwet voor.

Ten aanzien van de definitie van de maximumprijs, zoals bedoeld in artikel 3 van het wetsvoorstel, stellen wij u voor artikel 3 lid 1 als volgt te wijzigen:

*De raad van bestuur van de mededingingsautoriteit stelt een maximumprijs vast voor de levering van warmte. De maximumprijs is gebaseerd op de integrale kosten die een **verbruiker zou moeten maken voor het verkrijgen van dezelfde hoeveelheid warmte bij het gebruik van gas als energiebron. Deze kosten worden bepaald met de rendementsmethode.** ~~prijs die een verbruiker zou moeten betalen voor het verkrijgen van dezelfde hoeveelheid warmte door het gebruik van gas als energiebron. Bij de berekening van de maximumprijs wordt uitgegaan van het vergelijkbare energieverbruik van een representatieve groep woningen aangesloten op gas- en warmtenetten, waarbij deze woningen ten hoogste vijftien jaar geleden zijn gebouwd, en de best beschikbare technieken. Het besluit tot vaststelling van een maximumprijs wordt bekendgemaakt in de Staatscourant.~~*

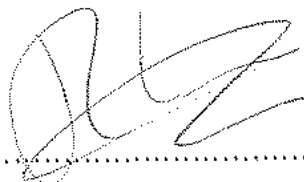
De rendementsmethode dient in de Memorie van Toelichting nader te worden toegelicht, zoals hiervoor is omschreven.

Tenslotte

Het Warmteforum kiest hiermee voor een benadering van het warmtetarief die thans op het meeste draagvlak kan rekenen en door verschillende partijen meer transparant wordt gevonden. Daarnaast heeft deze benadering als voordeel dat de overige vrije keuzes van de bewoner geen complicerende invloed meer hebben op de tariefstelling van warmte. Het Warmteforum wil meewerken met deze benadering en gaat er van uit dat bij de verdere uitwerking van de Warmtewet alle genoemde beleidsdoelen gewaarborgd blijven.

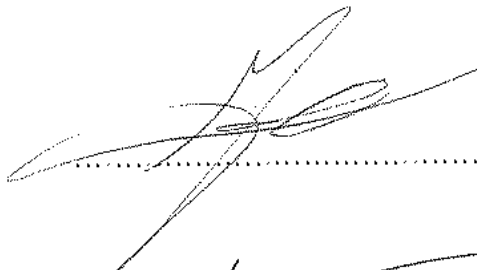
Hoogachtend,
namens het Warmteforum:

Stichting Actie Giga Joule te Houten
de heer R. Louwerse



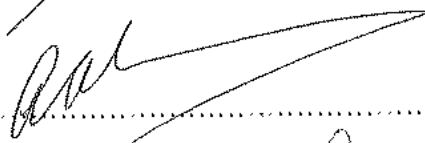
.....

Stichting Niet Meer Dan te Almere
de heer H. Heiner



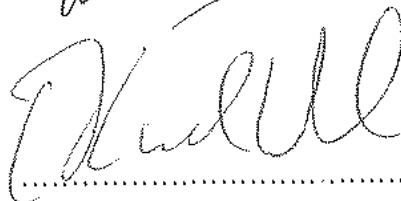
.....

Aedes vereniging van woningcorporaties
de heer A.A. Koedam



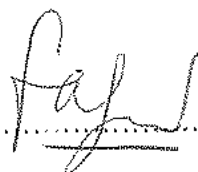
.....

Gemeente Almere
namens het college van burgemeester en
wethouders,
de heer E.R. van der Wel



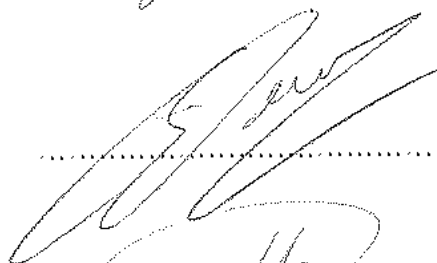
.....

ENECO Energie
de heer F.A. Goudswaard



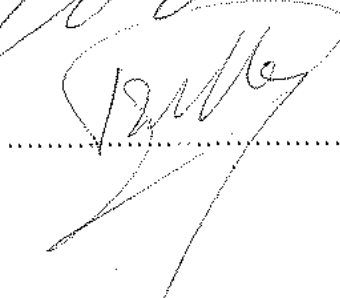
.....

Essent Warmte bv
de heer G. de Man



.....

n.v. Nuon Warmte
de heer D.R. Potters



.....

Bijlage 9

Certificaatnummer	G66383/02	Vervangt	G66383/01
Uitgegeven	2012-06-26	Eerste uitgave	2012-02-02

Productcertificaat GASKEUR CV Toestellen

VERKLARING VAN KIWA

Met dit, conform het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie, afgegeven productcertificaat verklaart Kiwa dat het gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat het door

Vaillant GmbH

geleverde product, voorzien van de Gaskeur®-labeling zoals op dit certificaat vermeld, bij aflevering voldoet aan de, in de Kiwa BRL's GASKEUR CV Toestellen, gestelde eisen.

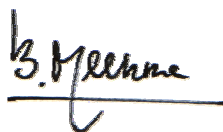
PRODUCTNAAM

VHR NL 25-30/5-5

RENDEMENTSWAARDEN:

Het conform Gaskeur/CW bepaalde jaargebruiksrendement op tapwater, bedraagt 92.1% (Hi). Afhankelijk van de bruto wamtebehoefte voor tapwater volgens NEN 5128 / NEN 7120 kunnen voor de EPC-bepaling de volgende rendementswaarden worden gehanteerd:

Q beh;tap;bruto;i / Q W;dis;nren;an (MJ/jaar)		η opw;tap;i (Hs) / η W;gen;gi (Hs) Afgerond conform norm
Van:	Tot:	
0	7871	0.750
7871	10206	0.775
10206	12960	0.800
12960	∞	0.825



Bouke Meekma
Kiwa

Kiwa Nederland B.V.
Wilmersdorf 50
Postbus 137
7300 AC APELDOORN
Tel. 055 539 33 55
Fax 055 539 34 62
E-mail info@kiwa.nl
www.kiwa.nl

Vaillant GmbH
Berghauser Str. 40
42859 Remscheid
DUITSLAND
Tel. 0049 2191 180
Fax 0049 2191 182810
E-mail info@vaillant.de
www.vaillant.de

GASKEUR		
HR	HR Verwarming	107
HRww	HR Warm Water	
CW	Comfort Warm Water	4
SV	Schonere Verbranding	
NZ	Naverwarming Zonneboiler	

Bijlage 10

Certificaatnummer	G75611/02	Vervangt	G75611/01
Uitgegeven	2012-12-19	Eerste uitgave	2012-11-08

Productcertificaat GASKEUR CV Toestellen

VERKLARING VAN KIWA

Met dit, conform het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie, afgegeven productcertificaat verklaart Kiwa dat het gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat het door

Intergas Verwarming B.V.

geleverde product, voorzien van de Gaskeur®-labeling zoals op dit certificaat vermeld, bij aflevering voldoet aan de, in de Kiwa BRL's GASKEUR CV Toestellen, gestelde eisen.

PRODUCTNAAM

Kombi Kompakt HReco 30

RENDEMENTSWAARDEN:

Het conform Gaskeur/CW bepaalde jaargebruiksrendement op tapwater, bedraagt 94.8% (Hi). Afhankelijk van de bruto warmtebehoefte voor tapwater volgens NEN 5128 / NEN 7120 kunnen voor de EPC-bepaling de volgende rendementswaarden worden gehanteerd:

Q beh;tap;bruto;i / Q W;dis;nren;an (MJ/jaar)		η opw;tap;i (Hs) / η W;gen;gi (Hs) Afgerond conform norm
Van:	Tot:	
0	∞	0,850



Bouke Meekma
Kiwa

Kiwa Nederland B.V.
Wilmersdorf 50
Postbus 137
7300 AC APELDOORN
Tel. 055 539 33 55
Fax 055 539 34 62
E-mail info@kiwa.nl
www.kiwa.nl

Intergas Verwarming B.V.
Europark Allee 2
7742 AA COEVORDEN
Tel. 0524 512345
Fax 0524 516868
E-mail info@intergasverwarming.nl
www.intergas-verwarming.nl

GASKEUR		
HR	HR Verwarming	107
HR_{ww}	HR Warm Water	
CW	Comfort Warm Water	4
SV	Schonere Verbranding	
NZ	Naverwarming Zonneboiler	

Bijlage 11

Onderstaand zijn de berekeningen opgenomen waarmee de verliezen van leidingen in onverwarmde ruimten wordt bepaald. Voor tapleidingen komt er een post bij vanwege afkoelen door intermitterend tappen.

diverse constanten	$\alpha_c := 10 \frac{\text{W}}{\text{m}^2 \cdot \text{K}}$	$C_{pw} := 4.2 \frac{\text{kJ}}{\text{kg} \cdot \text{K}}$	$\rho_w := 1000 \frac{\text{kg}}{\text{m}^3}$	$\lambda_{is} := 0.04 \frac{\text{W}}{\text{m} \cdot \text{K}}$
Temperaturen	$\theta_{tap} := 60^\circ\text{C}$	$\theta_{ovr} := 18^\circ\text{C}$	$\theta_{kdw} := 10^\circ\text{C}$	
Isolatie-dikten	$d_{istap} := 5\text{mm}$	$d_{isas} := 5\text{mm}$		
Gemid. tapdebiet	$\varphi_{tapgem} := 4 \frac{\text{liter}}{\text{min}}$			
Gemid. tapduur	$\text{duur}_{tapgem} := 5\text{min}$			
Gemid. tapvermogen	$Q_{tapgem} := \varphi_{tapgem} \cdot C_{pw} \cdot \rho_w \cdot (\theta_{tap} - \theta_{kdw}) \cdot K$			$Q_{tapgem} = 14\text{kW}$
Gemid. tapenergie	$E_{tapbeurt} := \text{duur}_{tapgem} \cdot Q_{tapgem}$			$E_{tapbeurt} = 4.2\text{MJ}$
Tapleidingverlies	$TLX(D, L, TV) := \left(\frac{\lambda_{is}}{d_{istap}} + \frac{D \cdot C_{pw} \cdot \rho_w}{4 \cdot \text{duur}_{tapgem}} \right) \cdot \frac{\pi \cdot D \cdot L \cdot (\theta_{tap} - \theta_{ovr}) \cdot K \cdot TV}{Q_{tapgem}}$			$TLX(15\text{mm}, 12\text{m}, 10\text{GJ}) = 1.026\text{GJ}$
CV leidingverlies	$VLX(D, L, \theta, BT) := \pi \cdot D \cdot \alpha_c \cdot L \cdot (\theta - \theta_{ovr}) \cdot K \cdot BT$			$VLX(20\text{mm}, 12\text{m}, 40, 2000\text{hr}) = 1.194\text{GJ}$

Bijlage 12

**Bijlage****Specificatie bij offerte-aanvraag Rekenmodel Warmtewet**

De Eerste Kamer heeft op 10 februari 2009 de warmtewet aangenomen. Het Ministerie van Economische Zaken werkt in nauwe samenwerking met de NMA aan de uitvoeringsregelgeving van deze wet.

Uitgangspunten uitvoeringsregelgeving

Een belangrijk doel van de uitwerking van de warmtewet is het scheppen van duidelijkheid over en transparantie in de kosten van warmte voor consumenten.

Bij de uitvoeringsregelgeving worden daarom de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. transparante, eenvoudige tariefstructuur,
2. juiste balans tussen consumentenbescherming, en
3. levensvatbaarheid warmteprojecten.

De warmtewet gaat onder andere uit van het 'niet meer dan anders' principe: de maximum prijs is gebaseerd op de integrale kosten die een verbruiker zou moeten maken voor het verkrijgen van dezelfde hoeveelheid warmte bij het gebruik van gas als energiebron. Deze kosten worden bepaald met de rendementsmethode. (art 4 warmtewet).

Daarnaast staat in artikel 5: Een vergunninghouder heeft de plicht op een betrouwbare wijze en tegen redelijke prijzen en voorwaarden en met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening zorg te dragen voor de levering van warmte aan personen aangesloten op zijn warmtenet. De redelijke prijs is gebaseerd op de aan de levering van warmte redelijkerwijs toe te rekenen kosten. Het uitwerken van de redelijke prijs is geen onderdeel van het onderzoek.

Rekenmodel

Wij verzoeken een rekenmodel voor NMDA te ontwikkelen, dat rekening houdt met de volgende componenten: variabele kosten, vaste kosten (vast recht) en aansluitbijdrage en dat past binnen de kaders die in de wet zijn gesteld.

Voor de variabele kosten gaan wij uit van een aanpak waarin het NMDA op brandstofniveau (energetische waarde) wordt gehanteerd omdat bij andere aanpakken sprake is van een te complexe samenhang tussen verbruik en tarieven. Die samenhang en het doorrekenen daarvan zou naar verwachting leiden tot verschillende formules voor verschillende groepen afnemers terwijl we streven naar één uniforme tariefsformule die voor alle warmteafnemers duidelijk en toepasbaar is.

Het werken met een warmtetarief op basis van de rendementsmethode betekent niet bij voorbaat dat andere factoren buiten beschouwing gelaten worden. In het door u uit te

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Inbreng Rondetafelgesprek Warmtewet met Tweede Kamer

4 februari 2015

Hans Alders – voorzitter Energie-Nederland

In Nederland heeft collectieve warmtelevering een relatief klein aandeel bij de invulling van de warmtevraag in de gebouwde omgeving, namelijk ongeveer een half miljoen huishoudens en een groot aantal utiliteitsgebouwen. Via de warmtewet kent Nederland een relatief zware prijsregulering, vergeleken met de rest van West Europa. Je zou dus bijna gaan denken dat wij in Nederland niets van warmtelevering moeten hebben ...

Een gedachte die ook zomaar bij u opgekomen zou kunnen zijn wanneer u de berichtgeving over warmtelevering op een rijtje zet.

Ik ben er echter van overtuigd dat collectieve warmtelevering een belangrijke bijdrage kan leveren aan het op een duurzame en efficiënte wijze invullen van de warmtevraag in de gebouwde omgeving. Dit rondetafelgesprek geeft aan dat uw Kamer dat belang ook ziet.

De Warmtewet, met zijn nadruk op consumentenbescherming, geeft de consument een aantal zekerheden. Bovendien is ruim 90% van de klanten is tevreden tot zeer tevreden, en dat is vergelijkbaar met hoe gasconsumenten oordelen over hun gasleverancier. Toch wordt warmtelevering door een kleine groep actieve consumenten – een aantal is hier vandaag al aan het woord geweest – wel zeer kritisch beoordeeld. Ik zeg daarmee niet dat alle kritiek ongefundeerd is, in tegendeel. Een kritische consument is goed. Dat houdt de bedrijven scherp en geeft aan waar verbeteringen mogelijk zijn. De bedrijven pakken dit ook serieus op. Tegelijk stellen de warmtebedrijven vast dat eenvoudigere en transparantere tariefregulering noodzakelijk zal zijn om consumentenvertrouwen te versterken.

Behoud en versterking van consumentenvertrouwen is belangrijk, omdat efficiënter omgaan met warmte een belangrijke bijdrage moet gaan leveren aan het CO₂-neutraal maken van de gebouwde omgeving. Het beantwoorden van de vraag “*welke bijdrage kan warmtelevering dan in de gebouwde omgeving leveren voor de transitieperiode naar 2050?*” is daarvoor cruciaal.

Warmte maakt een zeer groot deel uit van het energieverbruik in Nederland en kan daarom een belangrijke rol spelen om milieu- en energiedoelstellingen te behalen. Om u een beeld te geven: elektriciteit beslaat slechts 20-25% van de energieconsumptie, warmte meer dan 50%. Bij de verduurzaming van de energievoorziening wordt elektriciteitsproductie vaak voorop gezet. Denk hierbij aan windenergie, maar ook aan de postcoderoos-regeling, waaraan uw Kamer veel aandacht heeft besteed.

Om de duurzaamheids- en besparingsdoelstellingen uit het Energieakkoord te halen, komen we er niet alleen met wind- en zonne-energie of isolatie en warmtepompen. De toepassing van restwarmte en verduurzaming van de warmtevoorziening kent een groot potentieel. De benutting hiervan zal cruciaal zijn om de gewenste energiebesparing en de verduurzaming van de warmtevraag in de gebouwde omgeving te realiseren. Het gebruik van restwarmte en duurzaam opgewekte warmte levert een CO₂-besparing op van ruim 20 - 80% ten opzichte van warmte-opwek met individuele gasketels. Daarnaast draagt een collectieve warmtevoorziening in hoge mate bij aan een betere luchtkwaliteit in de stad en vermindert het onze afhankelijkheid van fossiele brandstoffen.

Ondanks het grote milieutechnische en economische potentieel komt warmtelevering maar moeizaam van de grond. Een aantal belangrijke knelpunten en uitdagingen zijn hiervoor verantwoordelijk. Ik noemde zojuist al dat de huidige tariefregulering de bestaande magere business case voor warmtelevering niet verbetert en dat we zo de duurzaamheidskansen van warmtelevering missen.

De warmtebedrijven zien voor de nabije toekomst daarom drie uitdagingen. Bij die uitdagingen doe ik u namens hen graag enkele aanbevelingen:

1. Bijeenbrengen van vraag en aanbod

Over het aanbod van restwarmte zijn al veel rapporten verschenen en is veel bekend. De uitdaging bij warmte ligt met name op het vlak van het organiseren van de vraag bij dit aanbod. Daarbij zijn twee aspecten van belang: de consument en de infrastructuur.

De eerste moet overtuigd worden van de voordelen en de klimaatbijdrage van het product warmte. Ook de overheid, zowel landelijk, regionaal als lokaal, kan daarin een belangrijke rol spelen. Als democratisch instituut kan zij de maatschappelijke en weloverwogen keuze voor warmte nemen en uitleggen aan de burger.

Wat betreft de infrastructuur: voor het verbinden van vraag en aanbod moet in transportleidingen worden geïnvesteerd. De benodigde warmte-infrastructuur is relatief duur en gezien het magere rendement op warmtelevering kennen deze investeringen een groot risico en is een stabiel investeringsklimaat noodzakelijk.

Anders dan bij bijvoorbeeld hernieuwbare energie, zit de belemmering bij warmte dus niet in de productie van warmte, maar in de infrastructuur. Duurzame elektriciteit en gas hebben minder last van dat punt, omdat er al landelijke netten bestaan. Voor warmte-infrastructuur zou het dan ook op zijn plaats zijn om financiering van de onrendabele top van de infrastructuur te ondersteunen. Een revolverend fonds zou daartoe mogelijk een interessante optie kunnen zijn.

2. Juiste waardering warmte bij vaststellen energieprestatie in de gebouwde omgeving

De aanleg van warmtenetwerken is voor een groot deel afhankelijk van marktinitiatief – en dus van de vraag ernaar. Om enerzijds de consument een aantrekkelijk aanbod te kunnen doen en anderzijds een gezonde financiële basis voor de exploitatie van het warmtenetwerk te realiseren, is het noodzakelijk dat warmte op de juiste manier wordt gewaardeerd, onder andere bij het vaststellen van de energieprestatie van gebouwen. Er worden op dit vlak gelukkig wel goede stappen gezet, maar dit gaat veel te langzaam.

De bijdrage van warmte aan de besparing op primaire energie (tevens een bijdrage aan de voorzieningszekerheid) komt nog steeds onvoldoende tot uitdrukking omdat beleidsinstrumenten zich vooral richten op besparing van finaal energiegebruik.

Tegelijkertijd levert de huurregelgeving geen prikkel op om als verhuurder te kiezen voor een aansluiting op warmte. Ook niet als die warmtevoorziening duurzaam is.

Toch leent vooral de bestaande, gestapelde bouw in dichtbebouwde stedelijke gebieden zich uitstekend voor collectieve warmtelevering. Om tot verdergaande besparing in de gebouwde omgeving te komen is warmtelevering veelal kostenefficiënter dan individuele en gebouwgebonden installaties. Wij pleiten daarom voor een duidelijke ambitie van de overheid voor collectieve warmtelevering in de bestaande bouw.

3. Tariefregulering onder de Warmtewet

Bij het opstellen van de tariefregulering in Warmtewet is ervoor gekozen om het destijds in de markt gangbare uitgangspunt 'niet-meer-dan-anders' voort te zetten. Dit uitgangspunt, waarbij een gemiddelde klant met warmte niet meer betaalt dan een gemiddelde klant met gas, inclusief alle investeringen in de (huis)installaties, lijkt voor de langere termijn niet meer te voldoen. Ontwikkelingen als de liberalisering en internationalisering van de energiemarkt, geleidelijke uitfasering van aardgas en technische ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld 'all electric' voorzieningen, maken dat dit systeem op enig moment niet langer meer zal aansluiten bij de praktijk. We moeten daarom nu vaststellen dat we de warmtewet destijds te eenzijdig hebben ingericht op consumentenbescherming en te weinig oog hebben gehad voor de duurzaamheidskansen van warmtelevering.

Energie-Nederland wil bij de evaluatie van de Warmtewet voorstellen de tariefregulering flexibeler te maken zodat aangesloten kan worden bij die nieuwe ontwikkelingen. Ook op andere punten kan de Warmtewet transparanter en eenvoudiger worden geformuleerd. Op een aantal belangrijke punten gebeurt dit ook al met de in de Kamerbrief van de minister van EZ aangekondigde wijzigingen.

Graag gaat Energie-Nederland het komende jaar met u, de volksvertegenwoordiging, de hier aanwezige en andere relevante stakeholders, in gesprek om oplossingen te vinden voor de genoemde, en wellicht ook nog niet genoemde, knelpunten. Uiteraard zullen we daarbij ook de bevindingen uit dit rondetafelgesprek meenemen. Draagvlak voor warmtelevering is onontbeerlijk om een pragmatische toepassing van warmtelevering in de dagelijkse praktijk mogelijk te maken. Warmtelevering kan aantrekkelijk en gewenst zijn, zowel vanuit consument en gebruiker, als vanuit bedrijven en investeerders. Dat kan niet zonder directe betrokkenheid van de overheid, zowel nationaal, regionaal als lokaal. In de volgende ronde van dit rondetafelgesprek zal vanuit het Zuid-Hollandse worden toegelicht hoe hier nu al hard aan gewerkt wordt.

Energie-Nederland stelt het op prijs om een bijdrage te hebben kunnen leveren aan dit rondetafelgesprek over een belangrijk onderwerp als warmtelevering. Ik dank u voor uw aandacht.

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Bijlage 6 Geinige uitspraken

Vertegenwoordigers warmteconsumenten

“Niet Meer Dan Anders is veel meer dan anders.”

“De tarieven die er in staan die zijn van een andere planeet.”

“Als ik monopolist was, dan zou ik ook de maximale tarieven in rekening brengen.”

“Aan alle parameters ten grondslag aan het NDMA beginsel zit wel een geurtje.”

“Mensen met het kleinste huis en het laagste inkomen worden het meest gepakt.”

“Met stadsverwarming In theorie is er consumentenbescherming, in de praktijk is er nog steeds een monopolistische situatie.”

“Mensen hebben het beeld dat je met een gasaansluiting kunt switchen van leverancier.” “Dat betekent dat degene die switch te weinig betaalt en degene die niet switcht teveel betaalt.”

“Alleen al het feit dat je bij stadsverwarming niet kunt switchen voelt niet goed.”

“De NUON trouwe klanten korting geldt ook voor klanten die ook gas hebben, maar niet voor stadsverwarmingsklanten.” “Dat zijn geen trouwe klanten, maar monopolistische klanten.” “Daar heb je als energieleverancier niets aan te verliezen.”

“De consument wordt niet voldoende beschermd.” “De energieleverancier gaat tussen de regeltjes inzitten.”

“Op mijn rekening vond ik de huur van een warmtewisselaar die van mij zelf was.”

“Met de kennis van nu zou ik geen stadsverwarmingswoning meer kopen.” “Stadsverwarming draagt bij aan waardevermindering van de woning.”

“Wil je als consument in de exploitatietekorten van de energiebedrijven bijdragen, dan moet je stadsverwarming nemen.”

“Gebondenheid heeft een prijs en dat heet discount.”

“Met stadsverwarming heb je het Mastercard gevoel, makkelijk om er aan te komen, maar haast onmogelijk om er weer vanaf te komen.”

“Stadsverwarming is stadsverarming.”

“Je kunt beter een woning met energielabel B op gas hebben dan een woning met energielabel A op stadswarmte.”

Klachten meldpunt VEH en Woonbond

“we worden gruwelijk gefopt en uitgeknepen door Essent. Die warmtewet heeft de situatie er niet beter op gemaakt.....”

“...toef systeem hoor, ik betaal me scheel en kan niet profiteren van kortingsacties.....”.

“Stadsverwarming is maffia. Wij betalen een soort beschermgeld.”

“Terwijl de prijs van gas alleen maar daalt, wordt stadswarmte alleen maar duurder!”

“Het principe ‘niet meer dan’ van de Nuon zou beter ‘niet minder dan’ genoemd kunnen worden.”

“Heden een brief ontvangen van Eneco met de warmtetarieven per 1-1-2014. De oude tarieven staan er niet op vermeld, daarvoor word ik verwezen naar de website. Even nagekeken en wat blijkt? De tarieven voor vastrecht en warmteverbruik worden onder de nieuwe warmtewet per 1-1-2014 lager. Gunstig zou je denken, maar nee hoor, er wordt gewoon een nieuwe kostenpost geïntroduceerd: huur afleverset van EUR 170 per jaar.”

“Als gevolg van de nieuwe warmtewet mag men niet zoveel meer vragen per GJ en vastrecht. De huur van de 7 jaar oude warmtewisselaar wordt daarom maar verdubbeld.“

“.....dit kan natuurlijk nooit de bedoeling zijn geweest van de Warmtewet, maar zolang stadsverwarming wordt geleverd door monopolisten hou je dit soort praktijken natuurlijk.”

“.....we zijn met onze handen gebonden aan de energieleverancier dus nemen wij maar warmte af anders zitten wij in de kou.”

“Het dubbel in rekening brengen van vastrecht is maar voor één ding goed: de winst van de energieleverancier. Dit noemen we woekerwinst.”

“Stadsverwarming is erg duur en ik kan niet overstapen als er aanbiedingen zijn, de Warmtewet is leuk voor Eneco maar niet voor ons.”

“De Warmtewet schiet hier zijn doel volkomen voorbij: in plaats van bescherming consumenten tegen monopolie prijzen, veroorzaakt deze wet deze excessieve prijsverhogingen. Uiteraard had in de wet moeten staan dat de warmteleverancier zijn tarieven niet meer dan met de gebruikelijke consumenten CBS-index jaarlijks had mogen verhogen tot een maximum van de bedragen in de wet opgenomen bedragen. Reparatiewetgeving is op zijn plaats.”

“De gemeenteambtenaren (kliek) bedenken iets ‘voor het milieu’ en laten de rekening door de burger betalen: Ontslaan!”

“Ook heb ik ernstige twijfels of onze warmtetarieven wel zo keurig zijn als de Warmtewet beoogt te regelen. Ik kan me niet aan de indruk onttrekken dat het een stuk goedkoper kan, maar ja... wisselen van leverancier kan niet.”

“Met stadsverwarming voel ik me volledig afhankelijk en machteloos. Ik heb geen (in)zicht op redelijkheid van tarieven e.d.”

“...de kosten rijzen de pan uit. Ik betaal per maand EUR 170 voor gas en elektra. Voor een appartement van 85 M2. Mijn vriend heeft een huis van 120M2 en betaal EUR 60 per maand minder...ra ra hoe kan dat?? Ik voel me eerlijk gezegd al jaren bekocht door deze energierovers.”

“Het niet meer dan anders principe zoals altijd wordt geschetst is een mooie slogan, maar werkt niet.”

“Stadsverwarming is gebruik maken van restwarmte en zou volgens mij zeker niet meer dan een cv ketel met gas mogen kosten en misschien zelfs minder!”

“Nuon probeert ons wijs te maken dat we niet meer betalen dan bij gebruik van een HR-ketel. In de prijsberekening van het ‘niet meer dan anders principe’ gebruikt Nuon echter onrealistische aannames. Men gaat er vanuit dat je de Mercedes onder de HR-ketels zou kopen en daarvoor een rentedragende lening aangaat, dat je die ketel na een onrealistisch korte levensduur vervangt en ook nog eens overdreven vaak en voor een hoog tarief laat onderhouden.”

“Stadsver()arming kun je het beter noemen.” “Prijzen vind ik echt belachelijk. EUR 1450 per jaar voor warmwater?” “Diefstal !!!”

“Als energieleveranciers het niet op de ene manier kunnen binnen halen, dan doen ze het wel op een andere manier.” “Hier kunnen wij niets tegen doen.” “Snap eigenlijk niet dat de overheid dit ooit heeft toe kunnen staan.”

“Op de afrekening zie ik het bedrag nu is gespecificeerd in 3 bedragen te weten vast bedrag warmte EUR 254, meekosten EUR 24,56 en helemaal van de pot gerukt ter beschikking stellen afleverset EUR 85,90. Is deze soms van GOUD?”

“...de vastrecht kosten van EUR 500 zijn belachelijk hoog, als je een Cv-Ketel huurt inclusief het slechtste onderhoudscontract en alle vastrechten bij elkaar opgeteld kom je niet eens in de buurt van de EUR 500.”

“Met stadsverwarming ben je voor wat betreft de prijs aan de goden overgeleverd.”

“De prijs van de geleverde warmte vind ik schandalig hoog. En het is met geen mogelijkheid mogelijk om over te stappen naar een andere energie leverancier. Het is rest (afval) warmte, en dan zulke hoge tarieven! Ik vindt het pure diefstal van de eerste plank!”

“Nuon adverteert momenteel volop met de zogeheten 'blijven loont korting'. Bestaande klanten moeten zich daarvoor zelf aanmelden op de website van Nuon. Op deze site blijkt echter dat de klanten met stadsverwarming zijn uitgesloten van deze kortingsactie. Blijven loont, maar voor de mensen met stadsverwarming geldt 'blijven moet' en dat levert dus geen korting op. Het is oneerlijk dat mensen met stadsverwarming worden uitgesloten van dergelijke voordeelacties.”

“Er worden aansluitkosten in rekening gebracht, terwijl die inbegrepen waren bij de bouw prijs van de woning. Er wordt verwezen naar geheime afspraken.”

“De huurprijs van de afleverset verdubbelt bij invoering van de Warmtewet.”

“De illegale aansluitkosten zijn verhoogd, wat natuurlijk al helemaal niet kan.”

“...kortom het blijft een onoverzichtelijke zaak en de energieleveranciers kunnen maar doen waar ze zin in hebben!”

“M'n gevoel is dat ik geen tientjes te veel maar honderden euro's te veel betaal. Daar er geen concurrerende leveranciers zijn gaan de kosten maar een kant op en dat is omhoog!”

“Als NUON klant wilde ik ook meedoen met "blijven loont" dit kan echter alleen als je stroom en gas afneemt. Dus ik betaal al teveel aan stadsverwarming en als waardering daarvoor mag ik ook al niet meedoen aan die kortingsactie. Je reinste oplichting!”

“...uiteraard weer een brief gekregen met een hoop bombarie, loze woorden en poeha dat we niet meer betalen als een woning met gas. Het wordt wel duurder, en wel tot het maximum tarief. Gek he?”

“...de woonwijk waar ik nu reeds lange tijd woon wordt ook niet meer ‘afgebouwd’ met stadsverwarming. Daar worden nu gasleidingen gelegd. Een erkenning van het disfunctioneren van de stadsverwarming?”

“Er is maar een ding waarin de energieleverancier goed is: factuur incasseren. Service kent het bedrijf niet. Het wordt tijd dat de stadswarmte levering evenals de energielevering wordt vrijgegeven, zodat men ook kan overstappen naar een andere energieleverancier.”

“Eneco verkoopt een afvalproduct tegen monopolistenprijzen. Valt bij mij onder woeker en misbruik.”

“Om flink wat onduidelijkheid te creëren door de jaren heen werd de afleverset gefactureerd als 'Vastrecht warmtewisselaar', 'huur warmteset', 'meettarief' of 'standaard tarief afleverset'.”

“De Warmtewet heeft de tarieven voor warmte per GJ en vastrecht (iets) verlaagd, maar de Eneco maffia heeft dat direct gecompenseerd door de huur van de afleverset, die buiten de warmtewet valt, flink te verhogen zodat de klant in ieder geval onderaan de streep vrijwel niet aan de Warmtewet overhoudt.”

“Allemaal leuk dat de overheid mensen juist stimuleert om te veranderen van energieleverancier, maar hoe zit dat dan met mensen die stadsverwarming hebben? Die laat men letterlijk gewoon in de kou staan.”

“Kortom alles lijkt gericht op het plukken van de klanten, waarbij de Warmtewet tegen de klanten wordt gebruikt in plaats van de klanten te beschermen.”

“Ik heb tijdens diverse telefonische gesprekken aangegeven niet tevreden te zijn over hun handelen. Het antwoord wat ik krijg is nog stommer als het bedrijf: als u niet tevreden bent stapt u toch over naar een andere leverancier? Ik zou wel weg willen maar dat is met stadsverwarming helemaal niet mogelijk.”

“Niet Meer Dan Anders principe zou eigenlijk Goedkoper Dan Gas moeten zijn omdat de gebruikers van stadswarmte het afvalproduct van de industrie wegwerpt, en geen vrije keuze in energieleverancier hebben.”

“...ik betaal EUR 170 aan huur voor deze warmtewisselaar, terwijl er niemand van Eneco kan vertellen hoe de vork in de steel zit. Heel vervelend!”

“Nu blijkt dat Cofely mede door de inwerkingtreding van de warmtewet, impliciet toegevend dat het vastrecht te hoog was, het vastrecht verlaagd maar specificaties, meetdienst, huur & onderhoud

afleveret warmte heeft toegevoegd waardoor het totale bedrag gelijk is aan het oude vastrecht tarief. Wij vinden dit een verderfelijke manier van creatief boekhouden.”

“Sedert 1-1-2014 betaal ik blijkens de jaarafrekening 2014 circa EUR 171 voor huur afleveret te betalen. Bij navraag bij Eneco komt dit als gevolg van de invoering van de warmtewet!! De logica ontgaat mij helemaal.”

“Advies van zowel Consumentenbond als Eigen Huis: vergelijk prijs en kwaliteit van je energieleverancier. Helaas met stadsverwarming kan dit niet. Verplichte winkelnering bij 1 leverancier. Prijzen zijn niet transparant. Huizen van vergelijkbare grootte stook je met een eigen cv-ketel voor ca. 60% van wat je aan stadsverwarming betaalt. Kortom: verplicht, niet flexibel en duur. Mijn advies aan toekomstige huizenkopers: koop NOOIT een huis met stadsverwarming.”

“Volgens mij is die Warmtewet een wassenneus, want elk voordeel wat je door de wet krijgt wordt je op een ander punt weer afgepakt en je kan er niets aan doen.”

“Bericht van Eneco dat het warmtetarief met 5,8% daalt; uiteraard mag je er als consument niet teveel voordeel aan hebben, dus wordt het vastrecht met 10% verhoogd.”

“...bijna EUR 120 te veel betaald in een periode van dalende energie prijzen en de introductie van het niet meer dan anders principe!”

“De warmtewet is gebaseerd op het principe 'niet meer dan anders'. Dat is principe is bedoeld om de consument, die niet kan overstappen, te beschermen. Maar het principe pakt precies andersom uit: 'wat zeurt u als consument nu over de hoogte van de tarieven, het is toch niet meer dan anders?' Dat is de enige rechtvaardiging van de hoogte. Er is geen enkele relatie met de werkelijke, lagere kosten die worden gemaakt om de energie te leveren. Zo wordt groene energie als een WKO installatie door het principe in de Warmtewet nooit goedkoper en dus populairder dan gewone energie.”

“Woon hier pas maar als ik het vergelijk met mijn vorige huurwoning betaal ik hier aan vastrecht EUR 438 alleen al, en dat is bijna net zoveel als ik aan gas verstoekte en dan moet ik nog EUR 22,64 betalen per GJ dus dat word jaarlijks een dure grap van ons AOW-tje.”

“Doordat de warmteleverancier voor alle tarieven het wettelijke maximum hanteert en vervolgens daar bovenop opeens extra vergoedingen mag vragen, zijn de totale kosten hoger dan voor een gasinstallatie.”

“Ik krijg een afrekening van EUR 1500. Bezopen vindt u niet? Hoe betaal ik dat van een alleenstaande ouder uitkering waar al beslag op zit?”

“Al stook je in de flat constant op 40 graden de kamers blijven ijskoud. Mijn dochtertje van 2.5 wordt ‘s nachts wakker met blauwe lipjes en ijskoude handjes en voetjes. TRIEST!!!!”

“Kan iemand mij eens uitleggen waarom de overheid mij dwingt tot het betalen van deze hoge bedragen aan mijn monopolistische energieleverancier? Waarom worden deze communistische derde wereld praktijken hier geaccepteerd?”

“Hoewel het moeilijk met cijfers hard te maken is, ben ik er van het begin af aan van overtuigd geweest, dat het principe van ‘nooit meer dan op gas’ nauwelijks serieus genomen wordt, eerder dat de gebruiken serieus 'genomen' wordt.”

“Met stadsverwarming is het slikken of stikken, dat bevalt mij niet.”

“In Almere had ik stadsverwarming. Jarenlang heeft Nuon de inwoners van Almere opgelicht. We betaalden veel en veel te veel. Maar gemeente Almere deed niets, want die streek lekker de winst op die Nuon uitkeerde.”

“Er wordt prima geleverd, maar het feit dat de leverancier geen concurrentie heeft, is sowieso slecht.”

“Als bewoner heb je gedwongen winkelnering en dat is gevoelsmatig te duur.”

“... het is me al jaren een doorn in het oog dat ik totaal géén keuzevrijheid heb maar wél een hoge rekening. “

“...stadsverwarming draait op restwarmte, alleen zie ik dat niet op mijn rekening terug.”

“Wanneer gebeurt er nu eindelijk eens iets aan die peperdure gedwongen winkelnering die ‘stadsverwarming’ heet?”

“Het is toch te gek voor woorden dat je in 2014 vastzit aan één leverancier?”

“Wij willen gewoon warmte, service en bereikbaarheid. Dat laatste laat te wensen over. Nuon heeft voor haar eigen gemak de communicatie maar bemoeilijkt.”

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

1. Achtergrondinformatie

Titel	Warmtewet
Code	EHP206
Opdrachtgever	Claudia Umlauf
Doelgroep	<u>15.000</u> willekeurig gekozen paneldeelnemers
Uitsturen	10 juni 2015
Afronden onderzoek	23 juni 2015 (oplevering: tabellen)

Achtergrond / aanleiding <i>(waar komt jouw aanvraag vandaan? Hoe past het binnen het project waar je mee bezig bent? Waarom wil je deze analyse laten uitvoeren?)</i>	Er is veel discussie over collectieve warmtevoorzieningen. Als bijdrage aan de discussie willen wij inzicht in de mate waarin gebruikers voldoende beschermd worden (op basis van de huidige wetgeving).
Centrale vraag voor de analyse <i>(op welke vraag wil je een antwoord? Een analyse bestaat altijd uit één vraag, eventueel aangevuld met subvragen)</i>	Worden gebruikers met collectieve warmtevoorziening voldoende beschermd?
Doel waaraan het resultaat getoetst moet worden <i>(welk(e) doel(en) heb je gezet op de centrale vraag? Kunnen we sturen op de resultaten? Wat ga je met de resultaten doen?)</i>	Resultaten worden gebruikt voor lobby & voor scriptie.

2. Uitnodigingsmail

Onderwerp: Heeft u stadsverwarming, blokverwarming, een warmtepomp of een andere vorm van collectieve warmtevoorziening?

Beste <# Member.FullName #>,

Heeft u stadsverwarming, blokverwarming, een collectief warmtepompsysteem of een andere vorm van collectieve warmtevoorziening? Dan wil ik u graag een paar vragen daarover stellen.

Klik op onderstaande link om te beginnen: <http://vragenlijst.eigenhuispanel.nl/s.r4a?d=<# responder.respid #>&k=<# responder.accesskey #>>

Het invullen kost u ongeveer 5 minuten. U kunt de vragenlijst invullen tot 22 juni 2015.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
Vereniging Eigen Huis



Claudia Umlauf
Beleidsadviseur

3. Vragenlijst

Controlevraag (N.B. deze teksten met blauwe achtergrond worden niet getoond in de vragenlijst)

Q1. Heeft u stadsverwarming, blokverwarming, een warmtepomp of een andere vorm van collectieve warmtevoorziening?

- Ja, stadsverwarming
- Ja, blokverwarming
- Ja, een warmtepomp
- Nee, maar wel een andere collectieve warmtevoorziening
- Nee

Q1=5

TXT01

U geeft aan dat u geen stadsverwarming, blokverwarming, een collectief warmtepompsysteem of een andere vorm van collectieve warmtevoorziening heeft. Dit onderzoek gaat specifiek over die onderwerpen. U gaat daarom direct door naar de laatste vraag.

R01: Q1=5 → EIND1

Q1=3

Q2. U geeft aan dat u een warmtepomp heeft. Welk soort warmtepomp betreft het?

- Een collectieve warmtepomp
- Een individuele warmtepomp op een collectief warmtenet
- Een individuele warmtepomp aangesloten op een eigen (individuele) bron
- Weet ik niet

Q2=3 OR Q2=4

TXT02

U geeft aan dat u individuele warmtepomp aangesloten op een eigen (individuele) bron heeft of het niet weet. Dit onderzoek gaat specifiek over collectieve warmtevoorziening. U gaat daarom direct door naar de laatste vraag.

R01: Q2=3 OR Q2=4 → EIND1

TXT03

U heeft aangegeven dat u stadsverwarming, blokverwarming, een collectief warmtepompsysteem of een andere vorm van collectieve warmtevoorziening hebt. Deze vormen van verwarming worden ook wel *collectieve warmtevoorziening* genoemd. Dit betekent dat uw situatie afwijkt van iemand met een gasgestookte CV-ketel. Iemand met een gasgestookte CV-ketel heeft namelijk een vrije keuze van gasleverancier. Iemand met een collectieve warmtevoorziening heeft dit niet. Omdat er geen concurrentie is, is er de Warmtewet. De Warmtewet moet ervoor zorgen dat huishoudens die zijn aangesloten op collectieve warmtevoorziening niet meer betalen voor de levering van warmte dan consumenten met een gasgestookte CV-ketel.

Op de volgende drie pagina's stellen wij u vragen over de prijs, de regelgeving en uw vertrouwen in uw collectieve warmtevoorziening.

Voor het beantwoorden van de centrale vraag maken we een driedeling naar prijs, regelgeving en vertrouwen. Dit onderdeel is 'prijs'.

Q3. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw collectieve warmtevoorziening?

- Het tarief dat ik voor mijn collectieve warmtevoorziening betaal is redelijk.

- Het tarief dat ik betaal voor mijn collectieve warmtevoorziening is niet hoger dan voor een gasgestookte CV-ketel.
- Ik verwacht dat de tarieven voor collectieve warmtevoorziening in de toekomst niet hard zullen stijgen.

Per stelling:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet ik niet

Onderdeel 2: regelgeving

Q4. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw collectieve warmtevoorziening?

- Ik was, voordat ik erover las in deze vragenlijst, al goed op de hoogte van de Warmtewet.
- In de Warmtewet wordt voor mij als gebruiker alles voldoende geregeld.
- Ik word door de Warmtewet als gebruiker voldoende beschermd.

Per stelling:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet ik niet

Onderdeel 3: vertrouwen

Q5. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw collectieve warmtevoorziening?

- Als ik de vrije keuze had dan zou ik mijn collectieve warmtevoorziening opzeggen.
- Door de collectieve warmtevoorziening is mijn huis minder waard geworden dan vergelijkbare huizen met gasgestookte CV-ketel.
- Ik zou een collectieve warmtevoorziening aan mijn vrienden en familie kunnen aanbevelen.

Per stelling:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet ik niet

Extra onderdeel (niet noodzakelijk voor beantwoorden centrale vraag): tevredenheid

Q1=1

Q6. U gaf aan dat u voor uw energievoorziening gebruik maakt van stadsverwarming. Kunt u aangeven in hoeverre u hierover tevreden of ontevreden bent?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden

- Zeer ontevreden
- Geen mening

Q6=1 OR Q6=2

Q7. Kunt u toelichten waarom u (zeer) tevreden bent?

- [open antwoord]

Q6=4 OR Q6=5

Q8. Kunt u toelichten waarom u (zeer) ontevreden bent?

- [open antwoord]

Q1=2

Q9. U gaf aan dat u voor uw energievoorziening gebruik maakt van blokverwarming. Kunt u aangeven in hoeverre u hierover tevreden of ontevreden bent?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Geen mening

Q9=1 OR Q9=2

Q10. Kunt u toelichten waarom u (zeer) tevreden bent?

- [open antwoord]

Q9=4 OR Q9=5

Q11. Kunt u toelichten waarom u (zeer) ontevreden bent?

- [open antwoord]

Q1=3

Q12. U gaf aan dat u voor uw energievoorziening gebruik maakt van een collectief warmtepomp systeem. Kunt u aangeven in hoeverre u hierover tevreden of ontevreden bent?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Geen mening

Q12=1 OR Q12=2

Q13. Kunt u toelichten waarom u (zeer) tevreden bent?

- [open antwoord]

Q12=4 OR Q12=5

Q14. Kunt u toelichten waarom u (zeer) ontevreden bent?

- [open antwoord]
-

Extra onderdeel (niet noodzakelijk voor beantwoorden centrale vraag): milieu

Q15. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak?

Ik ben bereid meer te betalen voor een collectief warmtesysteem dan een gasgestookte CV-ketel, als het beter is voor het milieu.

- Helemaal mee eens

- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet ik niet

Extra onderdeel (niet noodzakelijk voor beantwoorden centrale vraag): keuzevrijheid

Q15 Als u zelf de keuze had in het type verwarmingssysteem in uw huis, wat zou u dan kiezen:

- Gasgestookte Cv-ketel
- Stadsverwarming
- Blokverwarming
- Individuele warmtepomp
- Collectief warmtepompsysteem
- Elektrisch verwarmen
- Anders, namelijk

4. Afsluiting vragenlijst

randomint(7)=1

END 1. Tot slot nog een paar vragen over dit onderzoek. In hoeverre zijn de volgende uitspraken van toepassing op de vragenlijst die u zojuist hebt ingevuld?

- De vragenlijst kostte mij meer tijd dan aangekondigd
- Deze vragenlijst gaat over een interessant onderwerp
- Deze vragenlijst is duidelijk
- Deze vragenlijst is te lang
- Het is nuttig dat Vereniging Eigen Huis vragen stelt over dit onderwerp

Stellingen in willekeurige volgorde tonen

Per stelling:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

END 2. Als u nog opmerkingen heeft over dit onderzoek, het Eigenhuispanel of Vereniging Eigen Huis, dan kunt u deze hier aangeven.

- [open]
- Geen opmerkingen

EINDE2 = reactie

END 3. Wilt u dat Vereniging Eigen Huis naar aanleiding van uw reactie contact met u opneemt?

<i>Als u 'ja' aangeeft, dan wordt uw reactie rechtstreeks aan Vereniging Eigen Huis doorgegeven. Uw lidnummer wordt hierbij aan uw reactie gekoppeld. De overige vragen in dit onderzoek worden wel geanonimiseerd verwerkt. Zou u willen aangeven of uw opmerking over Vereniging Eigen Huis in het algemeen gaat, of specifiek over vragenlijst of het panel? Dit helpt ons om u snel een reactie te kunnen geven.</i>

- Ja, mijn opmerking gaat over Vereniging Eigen Huis
- Ja, mijn opmerking gaat specifiek over deze vragenlijst of het panel
- Nee

titel e-mail = titel – opdrachtgever (zie achtergrondinformatie op pagina 1)

EINDE3=1 OR EINDE3=2

TXT98

Uw reactie is door ons ontvangen. Er wordt zo snel mogelijk contact met u opgenomen naar aanleiding van uw opmerking.

EINDE

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Als u interesse hebt in resultaten van onderzoeken in het Eigenhuispanel, dan kunt u deze op uw persoonlijke pagina vinden. U wordt na afsluiten van dit onderzoek automatisch doorgestuurd naar uw persoonlijke pagina.

U leest daar meer over de uitkomsten, de redenen waarom wij de vragen aan u hebben gesteld en wat wij met de antwoorden gaan doen.

Standaard toevoegen: StoreAnswer('typeapparaat', IsMobileDevice(.t.))

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Enquete naar jouw ervaring met Cofely

Het bewonerscollectief Cofely is benieuwd naar jouw ervaringen met de collectieve warmte (en koude) voorziening van Cofely. Het gaat om twee korte enquêtes. De eerste enquête gaat over de collectieve warmte (en koude) voorziening. De tweede enquête gaat over Cofely zelf. De gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De uitkomst van dit onderzoek wordt uiteraard gedeeld. Bij vragen of opmerkingen kan je contact opnemen met Bart Janssen, bartjans@kpnmail.nl of 06-22409519

Enquête deel 1

De eerste enquête is algemeen van aard. In opdracht van de Amsterdam School of Real Estate voert Bart Janssen van het bewonerscollectief Cofely een onderzoek uit naar de vraag of de consument met een collectieve warmte (en koude) voorziening (WKO) voldoende wordt beschermd.

Ik krijg warmte (en koude) van Cofely

- Ja
 Nee

Ik ben over het algemeen tevreden met de warmte (en koude) voorziening van Cofely

1 2 3 4 5

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Mijn ervaringen met de Warmte Koude Opslag (WKO) zijn positief

1 2 3 4 5

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Collectieve warmtevoorziening (zoals stadsverwarming en WKO) kan ik aan mijn familie en vrienden aanbevelen

1 2 3 4 5

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Als ik kan kiezen tussen een identieke woning met collectieve warmtevoorziening of gasgestookte CV, dan kies ik voor de woning met gasgestookte CV

1 2 3 4 5

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Een identieke woning met collectieve warmte voorziening heeft meer waarde dan een woning met gasgestookte CV

1 2 3 4 5

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik voel mij door de Warmtewet voldoende beschermd

De Warmtewet is in het leven geroepen om de consument met collectieve warmtevoorziening te beschermen

- Ja
 Nee
 Geen mening
 Anders:

De tarieven die Cofely in rekening brengt zijn redelijk en billijk

- Ja
 Nee
 Geen mening
 Anders:

De regels die Cofely hanteert (Warmtewet) zijn redelijk en billijk

- Ja
 Nee
 Geen mening
 Anders:

Ik heb er vertrouwen in hoe Cofely het allemaal voor mij geregeld heeft

- Ja
 Nee
 Geen mening
 Anders:

Doorgaan »

33% voltooid

Mogelijk gemaakt door
 Google Forms

Deze inhoud is niet gemaakt of goedgekeurd door Google.
[Misbruik rapporteren](#) - [Servicevoorwaarden](#) - [Aanvullende voorwaarden](#)

Enquete naar jouw ervaring met Cofely

Hartelijk dank voor je deelname aan dit onderzoek

« Vorige

Verzenden

100%: je bent klaar.

Mogelijk gemaakt door
 Google Forms

Deze inhoud is niet gemaakt of goedgekeurd door Google.
[Misbruik rapporteren](#) - [Servicevoorwaarden](#) - [Aanvullende voorwaarden](#)

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Drs. Ing. Teus van Eck

Oosterbeek 6 juli 2015

Betreft: Mijn reactie op het onderzoeksrapport van Bart Jansen.

Inleiding: Het onderzoek concentreert zich primair op de onderwerpen vertrouwen, opgelegde regels en prijsvorming voor de stakeholders overheid/toezichthouder, leverancier en consument. Dit is een sterk uitgangspunt omdat hiermede een breed en objectief inzicht wordt gegeven over de gehele keten. Het grootste probleem blijkt dan het (ontbreken van) vertrouwen van consumenten te zijn. Dit wordt door diverse partijen heel sterk in de media naar voren gebracht waarbij ook allerlei belangen spelen zoals bijv. die van concurrenten van collectieve warmtelevering.

De aanpak is vrij subjectief. Er is bewust gekozen voor het waarnemen en niet voor het inhoudelijk onderbouwen van door de diverse stakeholders ingebrachte kritiek en positieve kanten. Dit is verdedigbaar omdat een technische/economische en milieuonderbouwing van alle ingebrachte informatie waarschijnlijk alleen maar nog meer wantrouwen gaat geven. Wel lijkt nu het beeld voor de consumenten zeer negatief terwijl er ook veel tevreden afnemers zijn.

Gesteld word dat collectieve warmtevoorziening sterk monopolistische trekken heeft. Dit mag sterker worden gesteld. Het is actueel een monopoly. Het enige moment van marktwerking is de keuze voor collectieve warmtelevering in de investeringsbeslissing geweest. Jammer dat hier geen aandacht aan is besteed, want juist dit keuzeproces had een goede vertrouwensbasis moeten geven.

Nu het ontbreken van vertrouwen zo nadrukkelijk aanwezig blijkt te zijn heeft een rationele inhoudelijke discussie over het grote aantal geschilpunten waarschijnlijk weinig zin omdat goede kennis over de totale keten vaak ontbreekt met een groot risico van welles/nietes. Laten we niet gaan repareren maar kies voor een herstart op hoofdlijnen. Detailregulering leidt tot bureaucratie. Kies voor lokale verantwoordelijkheid op basis van transparantie, inhoud en communicatie.

Uitwerking aanbevelingen: Besef dat er grote technische, economische, verduurzaming en risicoaspecten verschillen zijn tussen collectieve warmtelevering middels 1) "Restwarmte" van kolencentrales, gascentrales, afvalverbranders, gasmotoren, biomassa, industrie, data center etc., 2) Geothermie, 3) Warmtepompen elektrisch, gas, lucht/water, bodem/oppervlakte water en 4) De zon. Ook de concurrerende individuele opties zoals de HR ketel, micro-WKK, warmtepompen in diverse uitvoeringen, zon, biomassa etc. hebben onderlinge en ook t.o.v. de collectieve oplossingen grote verschillen. Bovendien zijn er grote lokale verschillen in toepassingsmogelijkheden van de diverse opties. En het maakt een groot verschil of we te maken hebben met bestaande situaties met nauwelijks keuzevrijheid of met investeringsbeslissingen voor nieuwbouw.

Kies voor een reguleringssystematiek waarbij alternatieven worden beoordeeld op basis van te garanderen prestaties t.a.v. techniek, economie, verduurzaming, beschikbaarheid, verdere risico's, flexibiliteit en toekomstbestendigheid + een duidelijke vaststelling wie welke risico's draagt en hoe het beheer op langere termijn is geregeld. Voor de uitwerking wordt aanbevolen de door de overheid vrij recent ontwikkelde uniforme maatlat methodiek te gebruiken. Neem hierin alle verschillen, dus ook de bouwkundige en andere energiebesparende maatregelen mee om een integrale afweging te kunnen maken. Het gaat uiteindelijk om de totale investering en exploitatiekosten van de totale woning/gebouw met bijbehorende milieuprestatie. Kies voor een financiële waardering van de

milieuprestaties. Houdt waar mogelijk ook rekening met te verwachten ontwikkelingen rond verduurzaming, opslag van warmte (en koude) en ontkoppeling van vraag en aanbod.

Wanneer er een conflictsituatie ontstaat t.o.v. de EPC, het energielabel of de huurwet laat dan de te garanderen echte kosten en prestaties leidend zijn. De onderlinge afweging van de opties moet in eerste instantie exclusief eventuele subsidies en Energiebelasting voor/nadelen zijn. Alleen dan krijg je een objectieve afweging. Hoe hier mee om te gaan in de actuele wetgeving is een extra aandachtspunt.

Op basis van bovenstaande methodiek worden de contracten en het communicatiemateriaal voor de afnemers opgesteld. Periodiek wordt er gerapporteerd en geëvalueerd. Voor geschillen is een deskundige onafhankelijke geschillencommissie.

Een heel specifieke groep is de blokverwarming met (een) centrale ketel(s). Deze projecten vallen ook onder de Warmtewet. Het voordeel hiervan is dat er dan ook transparantie in de prestaties en kosten van deze systemen komt. De Warmtewet houdt verder nauwelijks rekening met specifieke situaties zoals: 1) Het gasverbruik is bij deze installaties vaak hoger dan met een individuele gasketel door weinig isolatie van transportleidingen met als gevolg hoge warmteverliezen, slecht ingeregelde ketels en onvoldoende aandacht voor waterzijdige inregeling, 2) Veel discussies over warmtemetingen, 3 Wel/niet socialiseren van de kosten, 4) Onduidelijk welke kosten in de huur/koop/service of warmterekening zitten?, 5)Afnemers begrijpen de rekeningen niet en/of er wordt onvoldoende over gecommuniceerd. Ook hiervoor zijn transparantie, communicatie/betrokkenheid en vertrouwen sleutelwoorden.

Stop met de koppeling van het warmteleveringstarief aan het NMDA principe. Laat de echte kosten inclusief milieuwaardering leidend zijn. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen de vaste en variabele kosten en het toegestane reguleringsrendement. Bij veel projecten zullen de kosten vooral bestaan uit vaste kosten. Dit stimuleert energiebesparing niet. Hiervoor zullen politieke keuzes worden gemaakt.

Gebruik de beschreven methodiek als reguleringskapstok. Geef betrokken partijen wel voldoende ruimte voor specifieke lokale oplossingen. Leer waar mogelijk van de regulering voor gas, water en elektriciteitsnetten maar streef niet naar 1 landelijk tarief.

Zie voor verdere publicaties mijn site www.teusvaneck.nl

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Bart Janssen

Van: Bart Janssen <bart.janssen@kpnmail.nl>
Verzonden: woensdag 15 juli 2015 20:59
Aan: bartjans@kpnmail.nl
Onderwerp: FW: Resultaten meldpunt Warmtewet

Van: Neuteboom,Brenda [mailto:B.Neuteboom@eigenhuis.nl]
Verzonden: maandag 30 maart 2015 13:19
Aan: 'bart.janssen@kpnmail.nl'
CC: Umlauf,Claudia
Onderwerp: FW: Resultaten meldpunt Warmtewet

Beste Bart,

Op verzoek van Claudia beantwoord ik graag jouw vragen:

Hoe vaak is het collectieve energie inkoop gedraaid.

We gaan begin april van start met de 17e Collectieve Inkoop Energie.

We doen dit sinds 2009 en heb 3 collectieve inkopen per jaar. Meestal vindt dat plaats in de vorm van een veiling, waar leveranciers tegen elkaar opbieden.

Hoeveel mensen hebben de verschillende keren meegedaan.

Inmiddels zijn ruim 360.000 huishoudens via onze collectieve inkoop energie overgestapt. Daarvan zijn 168.000 huishoudens voor het eerst van energieleverancier gewisseld.

Wat zijn de besparingen geweest.

Gemiddeld besparen mensen bij hun overstap zo'n 245 euro op jaarbasis. Deze korting berekenen wij obv een gemiddelde van op dat moment verkrijgbare vergelijkbare contracten bij de 3 marktleidende energieleveranciers. En is afgestemd op het gemiddelde verbruik wat alle inschrijvers hebben opgegeven. Dus hoe hoger het verbruik, hoe groter de te behalen besparing.

Als de contracteinddatum is bereikt dan gaan mensen over op een variabel tarief (eigenlijk altijd hoger). Dit is standaard zo geregeld in de markt. De energieleverancier hoort dit tijdig aan te kondigen bij haar klant. Voor mensen is het dus verstandig om aan het eind van hun contractduur opnieuw over te stappen.

Mensen met bv stadsverwarming kunnen wel switchen met hun elektriciteitsaansluiting. Op elektriciteit is alleen over het algemeen minder te besparen dan op gas, omdat dit een kleiner deel van de totale energierekening betreft.

Na hoeveel jaar kan je weer wisselen enz?

Dat is afhankelijk van het energiecontract dat je afsluit. We hebben een bod voor een contract met een looptijd van 1 jaar en met een looptijd van 3 jaar.

Je gaat gewoon een contract aan met een van de energieleveranciers, net zo als dat zou gaan als rechtstreeks contact opneemt met de energieleverancier. Alleen via ons krijg je natuurlijk een andere prijs.

Je kunt aan het eind van de contractduur kosteloos wisselen van energieleverancier/contract. Besluit je eerder weg te gaan, dan zijn er wettelijk geregelde overstapboetes. De leveranciers noemen dat meestal overstapvergoeding. Hoe hoog de boete is, heeft te maken met de nog resterende duur van het contract. Je betaalt de boete per aansluiting, dus zowel voor gas als elektra. Soms neemt de nieuwe leverancier de boete over bij de overstap. Is de te behalen besparing groter dan de overstapboete die je moet betalen dan loont het even goed om over te stappen.

Wil je weten hoe de Collectieve Inkoop Energie in praktijk gaat, dan kun je je natuurlijk altijd even inschrijven op de site. www.collectieveinkoopenergie.nl. Je kunt je nu alvast registreren. 1 april gaan we weer van start. Inschrijven verplicht je tot niets, je gaat als eerste alleen het proces in, 12 mei is de veiling en uiterlijk 27 mei krijg je dan een aanbod en kun je zien wat je eventueel kunt besparen als je zou overstappen.

Met vriendelijke groet,
Vereniging Eigen Huis

Brenda Neuteboom
Productmanager Allianties

Mobiel: +31 (0)6 53 11 95 95

Postadres: Postbus 735, 3800 AS Amersfoort
E-mail: b.neuteboom@eigenhuis.nl
Website: www.eigenhuis.nl

Bijlage 1	Gespreksverslagen
Bijlage 2	Presentatie stakeholder bijeenkomst warmte
Bijlage 3	Stichting Reeshofwarmte internetconsultatie
Bijlage 4	Warmtetarieven energieleveranciers
Bijlage 5	Inbreng Energie-Nederland Warmtewet
Bijlage 6	Geinige uitspraken van warmteconsumenten
Bijlage 7	Vragenlijst Vereniging Eigen Huis klantpanel
Bijlage 8	Vragenlijst Overhoeks
Bijlage 9	Reactie de heer Van Eck op onderzoeksresultaten
Bijlage 10	Besparing collectieve energie inkoop Vereniging Eigen Huis
Bijlage 11	Vergelijking warmtenota met gasnota door GasLicht.com

Eindconclusie

Conclusie en opmerkingen vergelijk:

- Voor het berekenen van de het gasvolume is gerekend met een ratio van 35,17 (Gasterra standaard).
- De vergeleken warmte nota bevatte ook koude levering, dit is in de berekening niet meegenomen
- Vaste leveringskosten warmte zijn vergelijkbaar met vaste leveringskosten (voorheen vastrecht) en netbeheerkosten
- Als alle kosten worden vergeleken dan is er 540 euro verschil te constateren

Warmtenota

Vaste leveringskosten warmte	€	447,18
Warmtelevering	€	576,00
BTW	€	214,98
	€	<u>1.238,16</u>

Gasnota

Leveringskosten	€	403,14
Vaste leveringskosten	€	25,56
Netbeheerkosten	€	147,98
BTW	€	121,10
Totaal	€	<u>697,78</u>