

Inleiding

Begin 2024 is het Nieuwe Route proces rond de kwestie Nieuwveenselanden Energie van start gegaan. De gemeente Meppel heeft dit geïnitieerd en gefaciliteerd. Doel van het proces is om te komen tot een gedragen plan.

In het voorjaar hebben de aandeelhouders van Meppel Energie de kaders vastgelegd.

In de zomer startten de procesbegeleiders de voorbereidende gesprekken met alle betrokkenen. Op zaterdag 2 november 2024 hebben alle betrokkenen in de Samenstroom in Meppel samen een gedragen plan gemaakt.

Het was een pittige dag waarin veel informatie werd gedeeld, de geraaktheid en geschaadheid werd besproken en nagedacht werd over oplossingen voor verbeteringen en het herstel van vertrouwen.

Bewoners en anders betrokkenen geven in het plan aan dat centraal staat dat de Gemeente en Meppel Energie hen serieus moeten nemen. De bewoners zien dit proces en het door iedereen gedragen plan als laatste handreiking.

Kwestie:

In 2012 is een ambitieus plan gestart door gezamenlijke partijen om de wijk Nieuwveenselanden duurzaam van warmte en energie te voorzien.

Ondertussen geven diverse partijen aan dat de informatievoorziening als onvoldoende wordt ervaren, klachten en vragen niet naar tevredenheid worden afgehandeld en mensen van het kastje naar de muur worden verwezen.

Als er geen goed plan komt, blijft de situatie zoals hij is.

Plan

Tijdens de besluitvormingsdag hebben de deelnemers aangegeven over welke onderwerpen er afspraken moesten worden gemaakt. Deze onderwerpen zijn geclusterd tot thema's. Het plan is hieronder uitgewerkt volgens deze onderwerpen en thema's.

Duurzaamheid & toekomst

A1 - Transparantie

Om Meppel Energie levensvatbaar (duurzaam) te maken en te behouden, is transparantie over storingsen, besluitvorming, toekomstperspectief, een must. Dit om draagvlak te creëren en te behouden. Hierover maken we bindende afspraken.

Aanvulling: kijk ook naar trend, verloop, individuele alternatieven & consequenties voor overige bewoners

A2 - Compensatie

Om duurzaamheid en vertrouwen te genereren maken we afspraken & sancties over compensatie. De nieuwe bewonerswerkgroep gaat hierover meedenken.

A3 - Zeggenschap

Om Meppel Energie duurzaam te maken en behouden is nodig dat er bindend zeggenschap, binnen de kaders, komt van alle bewoners, door een medezeggenschapsraad. Bewoners worden vertegenwoordigd bij besluiten.

A4 – Onafhankelijk onderzoek

Het is noodzakelijk binnen een jaar onafhankelijk onderzoek uit te voeren op:

- Duurzame bronnen, CO2 neutraal, in het kader van duurzaamheid en kosten (kansen)
- Financiële haalbaarheid
- Totale business case
- SQDC : Safety, Quality, Delivery, Cost

Bewoners worden betrokken, geïnformeerd & krijgen zeggenschap over conclusies en besluiten. Zie A3

A5 - Voorwaarden

Om Meppel Energie duurzaam te maken, moet prijs en kwaliteit in goede balans zijn, voor alle partijen.

Roel Meijer en Victor Uchtmann gaan verkennen of het mogelijk is om Meppel Energie aan artikel 6 lid 6 van de voorwaarden te houden. Deze bepaling gaat over opzeggen van het contract. Zij letten hierbij ook op onderstaande adviezen en aanvullingen.

Aanvullingen en adviezen:

- Wanneer implodeert Meppel Energie? (als iedereen andere bronnen aanboort)
- Wat is het bedrijfsplan? En communiceer daar eenduidig over.
- Gedoseerde uitbreiding (om technische problemen te voorkomen)
- Is uitbreiding (bij goede werking) ook mogelijk?
- Verbod op winstoogmerk.
- Geen verkoop van 50% of meer aan één of meerdere commerciële partijen.
- Ik vind het ook belangrijk dat Meppel Energie te allen tijde in publiek bezit blijft (gemeente), niet commercieel.
- Artikel 3c lid 2 voor vast of tijdelijk contract (Warmtewet)

B. Invloed & vertegenwoordiging

B 1- Actueel organogram

De bewoners willen een heldere organisatiestructuur van Meppel Energie zien, waarin de verschillende rollen en bevoegdheden, en hoe die op elkaar inwerken, duidelijk is omschreven. Een altijd actueel organogram. Digitaal.

B 2 – Dringend advies

Wij, de bewoners, zijn belangrijke financiers van Meppel Energie, met een constante afname. Daarom willen wij het recht op dringend advies op alle zaken. Meppel Energie moet, als ze het advies afwijzen, dit beargumenteren en onderbouwen. Bewoners hebben altijd arbitragerecht.

B 3 – Service Level Agreement

Meppel Energie voert een Service Level Agreement in, onder vertegenwoordiging van wijkbewoners - afnemers van Meppel Energie - waarin o.a. leveringskwaliteit, leveringsvoorwaarden en communicatie worden opgenomen. Melvin de Wilde en Rina Dekker maken een voorstel. Dit wordt besproken in de bewonerscommissie.

B 4 – Herstel van vertrouwen

Er moet een traject worden ingezet op herstel van vertrouwen. Door communicatie en afspraken nakomen, de adviezen ter harte nemen, en opvolging van het plan.

Roel Meijer denkt na over een vorm, bijvoorbeeld een herstelbijeenkomst, met onafhankelijke begeleiding en legt dit voor aan de groep.

B 5 - Deadlines

In de nieuwe bewonersvertegenwoordiging zal ook gesproken worden over het volgende:

- Er moeten concrete data afspraken komen voor de acties in het plan.
- Deze moeten onderling afgestemd worden met Meppel Energie.
- En er komen consequenties op niet nakomen.
- De stappen en consequenties komen in een jaarplan - waarin per punt datum eerste actie en datum resultaat worden benoemd. Voor 1 juni 2025 is op alle punten van het plan actie ondernomen.

B 6 - Lijst goede installateurs

Anne Postma, van de gemeente Meppel, faciliteert de inwoners met een lijstje van 5 goede installateurs voor binnen. Robin van den Berg denk hierin mee. Anne neemt contact op met Robin hierover.

Tips van bewoners zijn welkom!

Zie ook C3, D2

C. Techniek

C1 - Onderhoud afleverset

Periodiek, bij voorkeur jaarlijks, wordt er onderhoud gepleegd aan de afleverset, controle op juiste werking (techniek) gedaan en uitleg & terugkoppeling gegeven. Bij een niet juiste werking willen we reparatie / vervanging binnen 24 uur (wettelijke termijn).

Aanvulling: Zonder dat de kosten stijgen; dit geldt voor alle punten

C2 - Uitleg nieuwe bewoners

Meppel Energie geeft uitleg bij nieuwe bewoners over de gehele installatie (afleverset, binneninstallatie)

Aanvulling: er zijn 2 systemen in de wijk

C3 - Verantwoordelijkheid

Meppel Energie onderzoekt of het haalbaar is om verantwoordelijkheid te nemen voor de volledige verwarmingsinstallatie en koeling. (één meldkamer, diagnose, afhandeling)

Aanvullingen:

- *Eventueel, kosten binneninstallatie voor bewoner.*
- *Als bewoner weet je niet altijd waar het probleem zit.*
- *Dit voorstel verhelpt kastje muur problematiek.*
- *Zie ook D2*

C4 - Monitoring dashboard

Binnen een jaar is er een gratis en eenvoudig monitoring dashboard systeem. Dit geeft real time inzicht in energieverbruik, data, met notificaties.

Zie C6, zie ook D1

C5 - Inregelen binnen installaties

Er moet een voorstel komen van Meppel Energie om alle binneninstallaties (opnieuw) in te regelen, zowel secundair als primair op de aanvoer. Dit voorstel wordt ook uitgevoerd.

C6 - Inspraak & werkgroep techniek

Robin van den Berg, Pieter, Henk Kooistra en Rina Dekker vormen een werkgroep techniek. Zij hebben inspraak en denken mee over C3, C4 en C5.

Aanvulling: Kijk ook naar voorbeeld WBA (Warmtebedrijf Amersfoort).

D. Bejegening

D1 - App / website

- App / website moet worden aangepast naar smartphonevriendelijke gebruikersportal.
- Kosten / verbruik moet inzichtelijk zijn.
- Inzicht of ik op schema lig met voorschotbedrag.
- Verbruik vergelijken met het gemiddelde van de wijk (bij voorkeur met gelijkwaardige bewoning).
- Rina Dekker doet en denkt hierin mee.

Service portal:

- Filmpje & stroomschema wanneer je een monteur nodig hebt.
- Meldingsplicht, actief direct melden probleem, inzicht in storingen (acuut en afgelopen maanden). Alle storingen moeten actief aan alle bewoners gemeld worden, bewoners willen te allen tijde goed op de hoogte gehouden worden. Elke storing wordt doorgegeven via sms, mail of app en daarbij willen we ook vermelding van de verwachte duur.
- Verwachte oplossing storing.
- Direct melden als storing is opgelost.
- Aangeven wat de oplossing was.

Informatie

- Via de portal communiceren met (nog op te richten) bewonerscommissie.
- Informatie uit de bewonerscommissie wordt via de app gedeeld.
- Verantwoording kostenopbouw vastrecht (jaarlijks).
- Zie ook C4.

D2 - Eén aanspreekpunt

- Er moet één aanspreekpunt komen bij Meppel Energie met één vast telefoonnummer.
- En dan krijg je ook echt iemand van Meppel Energie aan de lijn, of een vertegenwoordiger. (Maar de gebruiker mag niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.) Deze gaat aan de slag. Bij onduidelijke oorzaak verwijst hij niet door, maar gaat dan zelf met de installateur bellen.

- Zie ook C3.

D3 - Communicatieplan

- Er komt een communicatieplan, einddatum in overleg met de bewonersvertegenwoordiging.
- Met input van de bewonersvertegenwoordiging -deze geeft de kaders.
- Meppel Energie schrijft het plan met deze input.
- De bewonerscommissie gaat het plan goedkeuren en toetsen aan de kaders.
- Sander van de Heuvel en Rina Dekker denken mee.

- *In het communicatieplan:*
 - Snel reageren/ reactietermijn bij klachten, vragen, storingen.
 - Informatie over wanneer de jaarafrekening komt
 - Wie verantwoordelijk is voor welke communicatie, en op welke wijze.
 - In de Maandelijkse nieuwsbrief wordt informatie gedeeld:
 - bijv. 'Er is een nieuwe monteur',
 - Er is een nieuwe communicatiemedewerker
 - Volgende week nieuwe warmtebron..

 - De bewonersvertegenwoordiging gaat deze punten verder uitwerken

Aanvullingen:

- *Er zit ook expertise in de wijk. Doe het samen.*
- *Denk na over sancties als Meppel Energie zich er niet aan houdt.*

E. Bewonersvertegenwoordiging

Er komt een *startup groepje* – onder de voorwaarde dat het geen afvoerputje wordt van klachten!

Rina Dekker

Victor Uchtmann

Chantal van den Heuvel

Melvin de Wilde.

- De eerste bijeenkomst is samen met gemeente: Najib Ouamar en Meppel Energie: Harry van der Geest, eventueel online.

Dit plan is akkoord bevonden door *alle* aanwezigen.

De deelnemers hebben samen voorstellen gemaakt waar alle aanwezigen mee kunnen leven. Het plan is getoetst aan de kaders door de kaderstellende partijen. Wethouder Klaas de Vries had mandaat van Eddy Veenstra van Rendo om ook namens hem akkoord te geven. Met dit akkoord liggen deze besluiten vast.

Naast het plan dat getoetst is aan de kaders, zijn er ook dringende adviezen die de betrokkenen mee willen geven aan de Gemeente en Meppel Energie.

Klaas de Vries heeft aangegeven deze adviezen zeker ter harte te nemen, maar hier geen beloftes over te kunnen doen.

II. Adviezen

- Deze adviezen zijn belangrijk voor de levensvatbaarheid en het vertrouwen. Sla ze niet in de wind.
- Graag teruggeven waarom het niet kan als het niet kan.
- Wanneer implodeert Meppel Energie (als iedereen andere bronnen aanboort)?
- Vaker ijkten! Advies is 4 keer per jaar en daar het gemiddelde uit - gasprijs. Of in juni - op laagste punt gasprijs ipv hoogste punt zoals nu. Dit plan wordt ook gedeeld met het ministerie zodat zij dit kunnen meenemen in nieuwe wetgeving. Ook andere kosten (e.g. vaste lasten) meenemen.
- Meer huishoudens aansluiten.
- Afspraken over stijging.
- Vaste kosten omlaag.
- Storingen via de mail - Zie ook D1
- Om Meppel Energie levensvatbaar (duurzaam) te maken en te behouden, is transparantie over (kosten, baten, aantallen, een must, om draagvlak te creëren en te behouden.
- De gemeente faciliteert de selectie en gunning van installateur(s) voor de wijk.

III. Planning en borging

- Procesbegeleiders Marianne Zuur en Anke Siegers zorgen ervoor dat het plan voor 8 november uitgewerkt is en naar iedereen, betrokken bij dit proces gemaild is. Zij delen ook de presentaties en de verdiepende informatie.
- Eddy Veenstra zorgt ervoor dat er nog een aantal informatieboekjes worden geprint en verkrijgbaar zijn op het kantoor van Meppel Energie.
- Dit jaar nog - november / december 2024 – Is er een eerste afspraak met de start-up groep.
- De 'oude werkgroep' deelt het mailadres *energienvl@gmail.com* met de start-up groep.
- Wegens omstandigheden zal Eva helaas toch niet deelnemen aan de start-up groep.

- Bewoners uit de wijk die betrokken willen zijn bij de uitvoering van (onderdelen van) het plan en de start-up groep kunnen zich melden bij de start-up groep.
- Er komt een korte terugkoppeling van de voortgang aan alle bewoners - in februari 2025, zowel vanuit start-up groep, als vanuit Meppel Energie.
- Rond 1 juni 2025 Organiseert Najib Ouamar, van de gemeente Meppel, een evaluatie moment: bijeenkomst bewoners, Meppel Energie en de gemeente. *Wie denkt mee over de vorm?*
- De mailadressen van de betrokkenen die in het plan genoemd worden zijn bekend bij de start-up groep. Contactgegevens om samen te kunnen werken rond dit plan, kunnen via hen worden verkregen. Mail: energienvl@gmail.com
- Deelnemers zijn vrij om dit plan te delen met andere buurtgenoten en andere betrokkenen.

Opgetekend door Marianne Zuur en Anke Siegers, DatisHelder, 5 november 2024