

Complete reactie BES (Bam Energy Systems)

HAARLEM – SCHALKSTAD

NH: Hoe kan het dat er al sinds de oplevering van het gebouw in 2021 problemen zijn met de warmte/koudelevering aan het Californiëplein in Haarlem, gebouw Schalkstad?

BAM: In de beginfase van het project hebben zich opstartproblemen voorgedaan. Dat was voor bewoners begrijpelijkerwijs vervelend. Wij zetten ons in voor duurzame en comfortabele oplossingen en hebben deze problemen opgelost. Sindsdien functioneert het systeem stabiel.

NH: Hoe kan het dat er mensen (soms uren, soms dagen) in de kou zitten?

In de eerste maanden na de oplevering - van september 2021 tot en met februari 2022 - liep de installatie nog niet goed. Dat heeft ertoe geleid dat sommige bewoners een aantal dagen zonder verwarming hebben gezeten. We realiseren ons dat dit erg onprettig is, zeker in de wintermaanden. BAM heeft bewoners daarvoor meer vergoed dan wettelijk verplicht was.

In die periode heeft BAM ook direct tijdelijke maatregelen genomen en daarna is er een definitieve technische oplossing gerealiseerd.

Het beeld dat bewoners vanaf maart 2022 dagenlang zonder warmte zitten, herkennen wij niet. Wel geldt, zoals bij elke grote verwarmingsinstallatie, dat er soms een korte onderbreking kan optreden door een storing of gepland onderhoud. Dat is uiteraard erg vervelend, maar regelmatig onderhoud plegen is belangrijk om installaties in conditie te houden.

Wie is er volgens jullie verantwoordelijk voor deze storingen? En met wie zouden bewoners contact op moeten nemen bij storingen?

De verantwoordelijkheid verschilt per onderdeel van de installatie, en dat willen we graag helder uitleggen.

BAM is verantwoordelijk voor de centrale warmte-installatie in het gebouw, de leidingen naar de woningen, en het apparaat in de woning dat de warmte overdraagt aan de binnenhuisinstallatie (de zogeheten afleverset).

De installaties in de woning zelf, zoals de vloerverwarming, de thermostaat en het ventilatiesysteem, vallen onder de verantwoordelijkheid van de bewoner of de verhuurder.

Gaat er iets mis met een onderdeel waarvoor BAM verantwoordelijk is? Dan kunnen bewoners dag en nacht bellen met het storingsnummer van onze onderhoudspartner. Die zorgt er dan zo snel mogelijk voor dat het probleem wordt verholpen.

Wat hebben jullie eraan gedaan om deze storingen op te lossen?

Na de opstartproblemen heeft BAM stappen gezet om de installatie structureel te verbeteren. In 2022 is een noodstroomvoorziening geplaatst, zodat de verwarming ook bij problemen met de hoofdininstallatie kan blijven werken. In 2024 is daar nog een extra warmtepomp bijgekomen. De installatie werkt nu naar behoren.

Waar ligt volgens jullie het probleem? En is dit probleem nog steeds actueel?

Zie hiervoor vraag 1. De opstartproblemen zijn inmiddels opgelost. Er is op dit moment geen sprake van een aanhoudend probleem.

Wat is volgens jullie de structurele oplossing?

Zie het antwoord op vraag 4. De maatregelen die BAM heeft genomen - de noodstroomvoorziening in 2022 en de extra warmtepomp in 2024 - vormen samen de definitieve oplossing.

En waar ligt de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het probleem?

Dat hangt af van waar de storing zit. BAM lost problemen op aan de installaties waarvoor zij verantwoordelijk is. Voor problemen aan de binnenhuisinstallatie of het ventilatiesysteem zijn bewoners of verhuurders zelf verantwoordelijk. Zie ook het antwoord op vraag 3.

Wat bieden jullie de bewoners ter compensatie voor de storingen?

De warmtelevering valt onder de Warmtewet. Die wet bepaalt wanneer bewoners recht hebben op compensatie en hoe hoog die compensatie is. BAM houdt zich vanzelfsprekend aan die regels en betaalt vergoedingen uit wanneer dat van toepassing is.

Er wordt door mensen die wij hebben gesproken gesteld dat niet alle storingen worden genoteerd in de terugkoppeling van BES, omdat onduidelijk is waar het probleem precies zit. Bewoners hebben dan ook geen recht op compensatie. Klopt dat? Zo ja, waarom gaat dat zo? Zo nee, waarom niet?

Alle storingen aan de installaties waarvoor BAM verantwoordelijk is, worden netjes geregistreerd. Dat is ook wettelijk verplicht, en BAM houdt zich daar strikt aan.

Het kan voorkomen dat een monteur naar een woning gaat en ter plekke ontdekt dat het probleem niet in de installatie van BAM zit, maar in de binnenhuisinstallatie van de bewoner of verhuurder. Die melding wordt dan wel genoteerd, maar telt niet mee als storing van BAM - en leidt dus ook niet tot compensatie. Dat is niet omdat BAM de storing negeert, maar omdat zij hiervoor niet verantwoordelijk is.

In de praktijk is achteraf altijd vast te stellen waar een storing vandaan komt. BAM is transparant over wat wel en niet onder haar verantwoordelijkheid valt.

Hoe werkt de storingsregistratie van de WKO bij jullie?

Elke storing wordt bijgehouden door de onderhoudspartner van BAM en dit monitoren wij in de verschillende datasystemen.

Waarom hebben bewoners langer dan zes maanden moeten wachten over duidelijkheid over eventuele compensatie voor storingen vorig jaar (2025)?

De Warmtewet geeft BAM tot zes maanden de tijd om eventuele compensatie uit te betalen. BAM houdt zich aan die termijn. Als er geen compensatie verschuldigd is - omdat de storingen daar niet voor in aanmerking komen - ontvangen bewoners uiteraard ook geen betaling. BAM probeert bewoners hier normaal gesproken wel eerder over te informeren, ook al is dat wettelijk niet verplicht.

Afgelopen januari was er meerdere dagen geen warm water en verwarming voor de bewoners van Schalkstad. Wat was hiervan de oorzaak? Is dit opgelost? Wat wordt hiervoor geregeld?

In januari 2026 zijn er twee korte onderbrekingen geweest in de warmtelevering. Die zijn beide snel verholpen. Van meerdere dagen zonder verwarming is geen sprake geweest. BAM monitort de installatie op afstand en ontvangt automatische meldingen bij storingen - die gegevens bevestigen dit beeld.

We snappen dat bewoners dit anders kunnen hebben ervaren, en dat elke onderbreking vervelend is. De storingen zijn opgelost en er zijn geen verdere problemen.

AMSTELVEEN – WESTWIJK

Hoe kan het dat er al sinds de oplevering van de gebouwen aan het Sint Janskruidlaan in Amstelveen in 2012 problemen zijn met de warmte/koudelevering?

Dat beeld herkent BAM niet. De centrale installatie heeft al die jaren goed gefunctioneerd en wordt dag en nacht bewaakt. De gegevens die BAM bijhoudt laten zien dat de warmtelevering vanuit het centrale systeem stabiel is geweest.

Hoe kan het dat er mensen (soms uren, soms dagen) zonder of met slechte verwarming of zonder warm water zitten?

We begrijpen dat dit heel vervelend is, en we nemen dit serieus. Wat we wel herkennen is dat er in de afgelopen jaren storingen zijn geweest aan de installaties in en direct bij de individuele woningen. Bewoners hebben daardoor soms tijdelijk last gehad van verminderde verwarming of warm water, maar zijn zo ver bij ons bekend niet langdurig zonder warmte komen te zitten.

Een belangrijk deel van die storingen bleek te worden veroorzaakt door de installaties in de woningen zelf - dus de vloerverwarming, thermostaten en ventilatiesystemen. Op deze installaties hebben wij geen zicht en deze vallen dan ook niet onder de verantwoordelijkheid van BAM, maar onder die van de bewoner of de verhuurder.

BAM is samen met de woningcorporatie een verbetertraject gestart. BAM heeft haar eigen apparatuur vervangen, en de woningcorporatie heeft de binnenhuisinstallaties aangepakt. Dat heeft het aantal storingen duidelijk verminderd. Daarnaast investeert BAM in warmtepompen met een ingebouwde noodvoorziening, zodat de verwarming in een woning ook zelfstandig kan blijven werken als er onderhoud plaatsvindt aan de centrale installatie.

Wie is er volgens jullie verantwoordelijk voor deze storingen? En met wie zouden bewoners contact op moeten nemen bij storingen?

Zie het antwoord op vraag 3 - dezelfde verdeling van verantwoordelijkheden geldt hier. BAM is verantwoordelijk voor de centrale installatie, de leidingen en de afleverset of warmtepomp in de woning. De bewoner of verhuurder is verantwoordelijk voor de rest van de installaties in de woning.

Bij storingen aan de installatie van BAM kunnen bewoners dag en nacht terecht bij het storingsnummer van onze onderhoudspartner.

Wat hebben jullie eraan gedaan om deze storingen op te lossen?

Zie het antwoord op vraag 14. BAM heeft samen met de woningcorporatie geïnvesteerd in vervanging van installaties en heeft nieuwe warmtepompen met noodvoorziening geplaatst.

Waar ligt volgens jullie het probleem? En is dit probleem nog steeds actueel?

Een groot deel van de storingen bleek zijn oorsprong te hebben in de binnenhuisinstallaties, die niet onder verantwoordelijkheid van BAM vallen. Door de gezamenlijke aanpak met de woningcorporatie is de situatie aanzienlijk verbeterd.

Wat is volgens jullie de structurele oplossing?

Zie de antwoorden op vragen 14 en 16.

En waar ligt de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het probleem?

Dat verschilt per situatie. BAM lost op wat onder haar verantwoordelijkheid valt. Voor de binnenhuisinstallaties zijn bewoners of verhuurders verantwoordelijk. Zie ook vraag 15.

Wat bieden jullie de bewoners ter compensatie voor de storingen?

Net als in Haarlem geldt ook hier de Warmtewet. BAM betaalt compensatie uit wanneer dat wettelijk vereist is. Daarbovenop vergoedt BAM uit eigen beweging de extra elektrakosten als een warmtepomp tijdelijk op de noodvoorziening draait en daardoor meer stroom verbruikt dan normaal. Dat is niet verplicht, maar BAM vindt het de juiste keuze.

Er wordt door mensen die wij hebben gesproken gesteld dat niet alle storingen worden genoteerd in de terugkoppeling van BES, omdat onduidelijk is waar het probleem precies zit. Bewoners hebben dan ook geen recht op compensatie. Klopt dat? Zo ja, waarom gaat dat zo? Zo nee, waarom niet?

Zie het antwoord op vraag 9 - dezelfde werkwijze geldt hier. Storingen aan installaties van BAM worden altijd geregistreerd. Storingen die bij nader inzien aan de binnenhuisinstallatie blijken te liggen, worden wel genoteerd maar tellen niet mee als storing van BAM en leiden dus ook niet tot compensatie.

Een concreet voorbeeld: de binnenhuisinstallatie heeft voldoende water nodig om op druk te blijven. Als dat niet gebeurt, kan de warmtepomp of afleverset uitvallen. In dat geval leidt dit ook niet tot compensatie.

Afgelopen februari was er geen warm water aan het Sint Janskruidlaan, hoe kwam dit? Is dit opgelost?

In februari is er een kortdurende storing geweest door het uitvallen van een onderdeel in de centrale techniekruimte. De storing is dezelfde dag verholpen. Hoe goed je een installatie ook onderhoudt, technische onderdelen kunnen altijd onverwacht uitvallen. BAM voert regelmatig preventief onderhoud uit om dat risico zo klein mogelijk te houden.

Vervolg vragen

+ Het gepubliceerde storingsoverzicht van 2024 komt niet overeen met het compensatieoverzicht gecommuniceerd naar de bewoners van Schalkstad. Kun je me uitleggen hoe dit kan?

De twee overzichten zijn gebaseerd op verschillende peilmomenten. Daardoor kunnen er beperkte verschillen zijn opgetreden, in dit geval door een nacalculatie. Dat verschil heeft overigens geen effect gehad voor de bewoners op de compensatieafhandeling.

+ Sinds gisteren: het storingsoverzicht van 2025. Daarop staan storingen die korter waren dan 8 uur en twee (in december) die nog niet stonden op het compensatieoverzicht dat jullie naar de bewoners van Schalkstad hebben gestuurd. Kun je ook daarvan uitleggen hoe dit kan?

Ook hier geldt dat er sprake is geweest van twee verschillende peilmomenten. Zoals je aangeeft, zijn er in het storingsoverzicht alleen nog storingen bijgekomen die niet voor compensatie in aanmerking komen.

+ Waarom melden jullie deze storingen nu wel uitgebreid (met locatie Schalkstad en andere plekken) en in het overzicht van 2024 niet?

Dat is een interne keuze, waarbij voor 2025 is gekozen voor een andere opzet.

+ Herkennen jullie je grotendeels niet in het beeld dat bewoners structureel en al jarenlang problemen ervaren met de levering van warmte/koude? En ligt volgens jullie de oplossing voor de problemen die er wel zijn vooral bij andere partijen?

Wij begrijpen heel goed dat elke storing voor bewoners vervelend en er een te veel is. Daarbij willen we echter nogmaals aangeven geen patroon te zien dat duidt op aanhoudende of structurele uitval van de installaties waarvoor BAM verantwoordelijk is. Het enige dat wij hebben willen aangeven is dat wij alleen storingen registreren die te maken hebben met de systemen waarvoor wij verantwoordelijk zijn, en dat er in de woningen ook storingen zijn geweest in de installaties van de woningeigenaar, die de warmtelevering ook beïnvloed kunnen hebben.

Zoals eerder aangegeven, denk hierbij aan de vloerverwarming, thermostaten en ventilatiesystemen. Op deze installaties hebben wij (helaas) geen zicht.

We willen nogmaals benadrukken dat BAM samen met de woningcorporatie verschillende verbeteringen in het systeem heeft aangebracht, na een periode met relatief veel storingen in Westwijk. BAM heeft haar eigen apparatuur vervangen, en de woningcorporatie heeft de binnenhuisinstallaties aangepakt. Dat heeft het aantal storingen in de loop der tijd duidelijk verminderd. Daarnaast investeert BAM in warmtepompen met een ingebouwde noodvoorziening, zodat de verwarming in een woning ook zelfstandig kan blijven werken als er onderhoud plaatsvindt aan de centrale installatie.

In de beginfase van het project in Haarlem hebben zich opstartproblemen voorgedaan. Zoals aangegeven zetten wij ons in voor duurzame en comfortabele oplossingen en hebben we deze problemen opgelost. Sindsdien functioneert het systeem stabiel.

+ Wij hebben onderzoek gedaan en krijgen toch een ander beeld. Onze bevindingen en de ervaringen van bewoners staan soms haaks op jullie verhaal. Hoe verklaren jullie dit?

Een mogelijke verklaring voor het verschil in beeld is dat wij kijken naar meetgegevens en storingsregistraties van de installaties waarvoor BAM verantwoordelijk is. Zoals aangegeven registreren we alleen storingen die te maken hebben met de systemen

waarvoor wij verantwoordelijk zijn. De registraties laten zien dat de centrale systemen beschikbaar zijn gebleven.

+ In hoeverre snappen jullie dat dit voor bewoners niet te behappen is?

Wij snappen heel goed dat bewoners een woning willen die comfortabel is en blijft, en daar doen onze mensen hun uiterste best voor. Helaas kunnen we niet elke storing voorkomen. Ook blijft onderhoud nodig. En daarom vinden wij het belangrijk dat bewoners dag en nacht kunnen bellen met het storingsnummer van onze onderhoudspartner als er iets misgaat met een onderdeel waarvoor BAM verantwoordelijk is. Die zorgt er dan voor dat het probleem zo snel mogelijk wordt verholpen.

+ Wij zien online niet echt een storingsregistratie. Behalve een PDF-document dat in december 2024 is geüpload met daarin een aantal storingen in 2024 in Schalkstad (t/m november). Waar staat de rest? Waar kunnen bewoners die vinden?

Het storingsoverzicht voor 2025 is zoals je hebt gezien vorige maand op de website geplaatst. Dit overzicht is conform de richtlijn van de ACM.

+ Mogen wij de storingsregistratie van beide locaties (Amstelveen Sint Janskruidlaan en Haarlem Californiëplein) vanaf de oplevering tot heden ontvangen?

+ Uiteraard willen we nog steeds al die storingsoverzichten hebben. Van Schalkstad vanaf 2021, van Amstelveen vanaf 2012.

Zoals eerder aangegeven, publiceren wij jaarlijks conform de Warmtewet. Historische overzichten maken daar geen onderdeel van uit. Naar aanleiding van jullie vragen hebben wij wel gekeken naar de data van de afgelopen vijf jaar. Voor de locatie Schalkstad zien wij dat het zwaartepunt inderdaad in 2021 lag. Maar ook blijkt dat de gemiddelde storingsduur op deze locaties in lijn is met het landelijk gemiddelde (3 tot 20 uur per jaar volgens onderzoek van de ACM). Waarbij we nogmaals willen benadrukken dat we heel goed begrijpen dat iedere storing er een te veel is.