

Geldermalsen, 10-6-2026

Onderwerp: Terugkoppeling bewonersavond 27-5-2026 en vervolgacties Paleiskwartier.

Geachte lezer en bewoner van Paleiskwartier.

Op 27 mei 2026 hebben wij samen met u; bewoners, wijkbelangen en vertegenwoordigers van diverse VE's gesproken over de dienstverlening van Duurzaam Opgewekt binnen Paleiskwartier. Allereerst willen wij iedereen bedanken die aanwezig was en zijn of haar ervaringen, zorgen en klachten met ons heeft gedeeld. Tijdens deze avond is duidelijk geworden dat er veel uiteenlopende ervaringen zijn op de wijze waarop wij in de afgelopen periode hebben gecommuniceerd, klachten hebben opgevolgd en vragen hebben afgehandeld.

Wij erkennen dat wij op meerdere onderdelen ondermaats hebben geleverd ten opzichten van wat u van ons mag verwachten. Daarbij gaat het onder andere om:

- onvoldoende bereikbaarheid;
- lange doorlooptijden bij storingen en technische vraagstukken;
- onvoldoende terugkoppeling over lopende dossiers;
- vertragingen bij facturatie, jaarafrekeningen en terugbetalingen;
- onvoldoende inzicht in verbruiksgegevens en het klantportaal;

Tijdens de bewonersavond hebben wij toegezegd om binnen twee weken een eerste terugkoppeling te geven over de acties die wij ondernemen. Met deze brief informeren wij u hierover.

1. Verbetering in communicatie en terugkoppeling

Om de communicatie richting bewoners te verbeteren hebben wij de volgende maatregelen genomen;

Wij hebben een interne werkgroep opgezet met diverse disciplines om sneller en concreter antwoord te kunnen geven op de vragen die te lang blijven liggen. Deze werkgroep is in eerste instantie alleen voor Paleiskwartier en is bereikbaar door uw vragen en verzoeken te mailen naar klantzaken@duurzaamopgewekt.nl met daarin de volgende basis informatie, zodat de vragen bij deze werkgroep terecht komen:

- Graag een z'n volledig mogelijk omschrijving van uw vraag
- Adres gegevens en contact gegevens

Meldingen die via dit kanaal binnenkomen worden centraal geregistreerd en gemonitord. Voor iedere melding wordt een verantwoordelijke aangewezen die toeziet op opvolging. Eerdere ingediende vragen en verzoeken zullen ook door deze werkgroep uit de systemen gehaald worden en onderzocht en beantwoord.

Samen met wijkbelangen zullen we via de app terugkoppeling geven of bepaalde updates delen. Dit zorgt voor één centraal punt waar u als bewoners kan kijken voor de laatste updates of informatie.

2. Onderzoek warmteklachten Armada

Tijdens de bewonersavond hebben diverse bewoners van de Armada's aangegeven dat zij al langere tijd problemen ervaren met de warmtelevering.

Wij hebben daarom de volgende acties uitgezet:

- Analyse van de aanvoertemperaturen van de afgelopen jaren.
- Toetsing van deze temperaturen aan de contractuele leveringsafspraken.
- Analyse van klachtenpatronen en historische meldingen wordt meegenomen door de werkgroep.
- Inventarisatie van mogelijke verbetermaatregelen binnen de woningen.

Status:

De afgelopen weken hebben wij een deel analyse uitgevoerd over de werking van het verwarmingssysteem binnen de Armada's. Daarbij hebben wij historische systeem gegevens beoordeeld en deze vergeleken met de uitgangspunten waarop de installatie is ontworpen en geëxploiteerd.

Op basis van deze eerste analyse zien wij op installatieniveau geen directe afwijkingen ten opzichte van de wijze waarop het systeem in voorgaande jaren heeft gefunctioneerd. Tegelijkertijd erkennen wij dat een aantal bewoners al langere tijd comfortklachten ervaart. Deze signalen nemen wij serieus en vormen aanleiding voor verder onderzoek.

In de komende periode onderzoeken wij welke mogelijkheden er binnen de technische randvoorwaarden van het systeem bestaan om de prestaties tijdens de winterperiode mogelijk te wijzigen van het originele ontwerp om meer comfort / warmte te leveren.

Zodra deze onderzoeken zijn afgerond en eventuele maatregelen zijn beoordeeld, zullen wij hierover via de daarvoor bestemde kanalen communiceren.

3. Onderzoek warmteklachten Markiezenhof E1

Vanuit de Markiezenhof zijn klachten ontvangen over comfort en temperatuurbeleving.

Daarom voeren wij:

- een analyse uit van de historische aanvoertemperaturen;
- een beoordeling van de prestaties van het systeem;
- een inventarisatie van mogelijke bouwkundige invloeden zoals koudebruggen.

Voor het najaar onderzoeken wij daarnaast de mogelijkheid om warmtebeeldmetingen uit te voeren bij een aantal woningen. Hiervoor zullen wij contact zoeken met een aantal bewoners.

Status:

Net als bij de Armada's hebben wij de afgelopen weken deel onderzoek gedaan naar de werking van het systeem binnen Markiezenhof. Daarbij hebben wij gekeken naar de beschikbare technische gegevens, de prestaties van de centrale installaties en de uitgangspunten waarop het systeem is ingericht.

Op basis van deze eerste bevindingen zien wij op centraal installatieniveau geen directe bijzonderheden die aanleiding geven tot aanvullende maatregelen. Tegelijkertijd zien wij de signalen over de comfortklachten waardoor wij verder de systemen zullen gaan analyseren.

De komende periode richten wij ons daarom op het traject tussen de centrale installatie en de individuele woningen. Om een beter beeld te krijgen van de ervaren klachten en mogelijke oorzaken, willen wij, in overleg met bewoners, aanvullende metingen uitvoeren bij een aantal woningen.

Over de verdere invulling hiervan zullen wij contact onderhouden met de werkgroep en de betrokken bewoners informeren over eventuele vervolgstappen.

4. Palazzo

Voor Palazzo zijn tijdens de bewonersavond verschillende aandachtspunten besproken.

Vloerverwarming en afleversets

Er zijn diverse meldingen ontvangen over:

- vloerverwarming;
- regeling van de installatie;
- Flamco-componenten;
- comfortproblemen.

Voor een aantal woningen waarvoor meldingen zijn ontvangen over de vloerverwarming en/of de werking daarvan, zijn in samenwerking met de binnenhuis installateur vervolggacties uitgezet. De eerste afspraken zijn ondertussen gepland en gecommuniceerd met de bewoners die aangegeven hebben hieraan mee te willen werken. Tijdens deze afspraak zal de installatie nader worden beoordeeld, zodat eventuele oorzaken van de klachten in kaart kunnen worden gebracht en waar mogelijk passende maatregelen kunnen worden getroffen.

De geplande herstelwerkzaamheden aan de Flamco-afleversets binnen Palazzo hebben helaas vertraging opgelopen. Kort voor aanvang van de werkzaamheden heeft Flamco ons geïnformeerd dat tijdens aanvullende controles nog aandachtspunten naar voren zijn gekomen binnen de voorgestelde oplossing. Om te voorkomen dat bewoners onnodig nog meer hinder ondervinden van werkzaamheden die mogelijk niet het gewenste resultaat opleveren, heeft Flamco besloten de geplande uitvoering uit te stellen.

Flamco heeft aangegeven aanvullende tijd nodig te hebben om deze aandachtspunten verder uit te werken en tot een passende aanpak te komen. Wij hebben wekelijks op directie niveau contact met Flamco over de status, vorderingen en oplossing op dit aanslepende probleem. Wij willen u dan ook blijven verzoeken en vragen of uw de problemen die u ervaart met de afleverset wil blijven melden bij ons.

5. Meterstanden en klantportaal

Wij hebben vastgesteld dat een aantal bewoners geen volledig inzicht heeft gehad in historische verbruiksgegevens. Samen met onze meterleverancier onderzoeken wij welke gegevens

beschikbaar zijn en op welke wijze deze alsnog inzichtelijk kunnen worden gemaakt via de daarvoor bestemde portal.

Status:

In de afgelopen periode hebben wij aanvullende kennis en mogelijkheden verkregen om meer werkzaamheden rondom het uitlezen en verwerken van metergegevens in eigen beheer uit te voeren. Hierdoor kunnen wij sneller en gericht onderzoek doen naar individuele dossiers en mogelijke afwijkingen.

De komende periode zullen wij, in afstemming met de werkgroep, de openstaande dossiers verder inventariseren en prioriteren. Op basis daarvan zullen de benodigde vervolgacties worden uitgezet. Bewoners die direct betrokken zijn bij deze dossiers worden hierover afzonderlijk geïnformeerd.

6. Facturatie, jaarafrekeningen en terugbetalingen

Tijdens de bewonersavond hebben veel bewoners aangegeven dat:

- jaarafrekeningen later dan verwacht worden verstrekt;
- terugbetalingen langer op zicht laten wachten dan gewenst;
- facturen niet altijd onvoldoende worden toegelicht;
- wijzigingen in voorschotten onvoldoende worden gecommuniceerd.

Wij herkennen deze signalen en begrijpen dat dit bij bewoners tot onduidelijkheid en frustratie heeft geleid.

In de afgelopen periode heeft de combinatie van een verhoogd aantal dossiers en de complexiteit van verschillende vraagstukken geleid tot vertragingen in de administratieve afhandeling. Dit heeft ertoe geleid dat wij niet in alle gevallen hebben voldaan aan de verwachtingen die bewoners redelijkerwijs van ons mogen hebben.

Om dit te verbeteren hebben wij de volgende maatregelen genomen:

- extra capaciteit vrijgemaakt voor financiële vragen;
- aanvullende controles ingericht;
- Openstaande dossiers doorgezet naar de werkgroep waar al eerder naar verwezen is;

Status:

Met uitzondering van Palazzo, welke nog geen jaar actief is, zijn de meeste jaarafrekeningen inmiddels opgesteld. De resterende jaarafrekeningen worden momenteel afgerond. Bewoners die nog geen jaarafrekening hebben ontvangen, mogen deze uiterlijk in de week van 19-juni tegemoetzien.

7. Planning vervolggcommunicatie

Wij vinden het belangrijk om niet alleen acties uit te zetten, maar ook zichtbaar te maken welke voortgang wordt geboekt.

Daarom zullen wij:

- Bewoners informeren over de voortgang van lopende onderzoeken en acties
- Terugkoppeling geven over de uitkomsten van technische analyses
- Bewoners op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen binnen onze dienstverlening
- In gesprek blijven met wijkbelangen en de VvE's om signalen vanuit bewoners te blijven ontvangen waar mogelijk gezamenlijk op te pakken

Tot slot

Tijdens de bewonersavond is duidelijk geworden dat het vertrouwen in Duurzaam Opgewekt onder druk staat. Wij realiseren ons dat vertrouwen niet wordt hersteld met woorden alleen, maar vooral door het nakomen van afspraken en het bieden van duidelijke communicatie.

De signalen die wij tijdens deze avond hebben ontvangen, nemen wij serieus. De acties die in deze brief zijn benoemd vormen een eerste stap in het verder verbeteren van onze dienstverlening en de samenwerking met bewoners.

In de komende periode zullen wij ons richten op de uitvoering van de genoemde acties en onderzoeken. Wij verwachten dat hieruit mogelijk aanvullende maatregelen, vervolgonderzoeken of vervolggesprekken voortkomen. Wanneer er aanleiding is om specifieke onderwerpen op gebouwniveau verder met bewoners te bespreken, zullen wij hiervoor het initiatief nemen.

Indien wij daarbij de betrokkenheid of medewerking van bewoners nodig hebben, bijvoorbeeld voor aanvullende metingen of het organiseren van bijeenkomsten, zullen wij hiervoor gebruikmaken van de bestaande communicatiekanalen binnen Paleiskwartier, waaronder de contacten via Wijkbelangen.

Wij danken u voor uw openheid, uw betrokkenheid en de tijd die u heeft genomen om uw ervaringen met ons te delen.

Met vriendelijke groet,

Duurzaam Opgewekt