

Beknopt verslag, ter aanvulling op de presentatieslides met agenda en speerpunten, zie bijlage.

Betreft: Informatieavond – Cruquius Amsterdam

Datum: 25 April 2019

Locatie: Brasserie Cruquius Local

Tijd: 19.00 – 21.00 uur

Bij slide 4:

De nieuwe **website** is live. Rechts bovenaan staan de laatste nieuwsberichten.

Bij slide 6:

Verbruik / portal

- *Wanneer men in de portal kijkt naar de verbruiksgrafieken blijkt dat deze onjuistheden en/of onvolledigheden vertonen.*
Deze onjuistheden betreft een foutieve weergave van de grafieken. Dit heeft geen enkele invloed op het daadwerkelijke verbruik. De meetdata, zoals opgenomen op 31-12-2018 minus de data zoals opgenomen tijdens het inhuizen, staan vast. Het verschil tussen deze 2 metingen is het verbruik van 2018. Dit verbruik is terug te vinden in de jaarnota.
- *Zijn de verbruiksgrafieken van 2018 in de portal nog te herstellen?*
Helaas is het niet mogelijk om de weergave van 2018 correct te herstellen. In verband met verwarring door incorrecte grafieken is besloten de data van 2018 uit de portal te verwijderen en de correcte gegevens te tonen per 1 januari 2019.
- *Is het verbruik koude ook terug te zien over 2018?*
Het verbruik koude is niet terug te zien in een grafiek.
Voor koude is het verbruik in geen enkele wijze van invloed op het bedrag dat hiervoor betaald wordt. De mogelijkheid van koude-levering wordt voldaan middels een vastrecht bedrag, welke niet is op te zeggen.

Koeling

- *Vanaf wanneer vindt er levering van koeling plaats?*
Koude wordt geleverd vanaf een voorspelde gemiddelde buitentemperatuur >15oC over een periode van 12uur. Zie voor verdere informatie;
<https://www.warmcruquius.nl/wp-content/uploads/Specificatie-van-Leveringscondities-en-Installatieparameters-WarmCruquius-2019-01.pdf>
- *Wat is de temperatuur waarmee wordt gekoeld*
Koeling wordt geleverd door water met een temperatuur van 16 à 17 graden Celsius door de leidingen te laten stromen.
- *Kan het zijn dat er condens op de vloer is ontstaan, afgelopen zomer.*
Het is zeer onwaarschijnlijk dat dit te maken heeft met de levering van koeling. Het is aannemelijker dat dit te maken heeft met de aanwezigheid van bouwvocht. Advies is om deze zomer op te letten of dit nogmaals ontstaat. Indien dit het geval is hier direct melding van maken zodat kan worden onderzocht wat hiervan de oorzaak is. Het gebruik van koeling en gelijktijdig ventileren kan mede oorzaak zijn van het ontstaan van vocht dat neerslaat op de koude(re) vloer.

- Koeling en kosten hiervoor zijn voor dit project aanvullende op de levering van de warmte -welke laatste volgens de warmtewet is vastgesteld-. Dit is weergegeven in de aansluitvoorwaarden, het gedeeltelijk gebruikmaken en weer opzeggen voor de winterperiode behoort niet tot de mogelijkheden.

Warm water:

- *Belast voor verhoogd comfort warm water van 12L, terwijl de standaard comfort levering voor woningen met één badkamer 10L bedraagt.*

Dit betreft een foutief overgenomen gegeven na de update van het CRM systeem. Bewoners voor wie dit geldt zullen hiervoor worden gecompenseerd.

Algemeen:

- *Opmerking dat woning op de bovenste etage ondanks de merkbaar geleverde koeling nog steeds warm blijft in de zomer.*
- *Opmerking dat woning op onderste en tussen etage te koud wordt in de zomer.*

De vloerkoeling is een traag systeem en zorgt voor aftoppen van de warmte gedurende zomerse dagen. Het systeem werkt optimaal i.c.m. sluiten van deuren/ramen en beperking van inschijnen licht/warmte. Bij twijfel aan het systeem graag contact opnemen via de Warm Cruquius service mailbox.

- Voortaan zal er alleen een advies uitgaan betreffende de hoogte van het maandelijkse voorschotbedrag. Het opvolgen van dit advies kan zelf worden geregeld, door aanpassing van het voorschotbedrag in de portal.
- De tariefstelling, volgens vooraf gecommuniceerde site specs, volgen de warmte wet. Deze warmte wet is door de overheid in het leven geroepen om vergelijkbare tariefstelling voor levering te bewerkstelligen. Deze methodiek is landelijk bepaald en gekoppeld aan de energie kosten welke volgens het “niet meer dan anders” worden bepaald.

Tips instellen DRIES in de woning:

- Ingestelde temperatuur van de kamers binnen één woning is meest optimaal door met niet meer dan 3 graden te variëren.
- Instellen nachtstand levert niet persé financieel voordeel en is niet persé nodig. Wanneer je hiervoor kiest dan nachtinstelling niet meer dan 1,5 graad onder de dag-stand instellen.

Bij slide 8:

- *Automatisch verhogen / verlagen incasso voorschotbedrag, naar aanleiding van hoogte jaarnota.* Dit was niet de bedoeling en gaat niet meer zo gebeuren. Wij adviseren enkel. De verantwoordelijkheid in keuze hoogte voorschotbedrag ligt bij de bewoners. Het voorschotbedrag is zelf aan te passen in de portal, tot een vastgesteld minimumbedrag zijnde de maandelijkse vaste kosten.

Bij slide 9:

- *Klachten over slechte bereikbaarheid, zowel telefonisch als per mail.* Deze klachten nemen wij zeer serieus. Wij gaan met onze klantenservice om tafel om verbeteringen door te voeren. Is de reactie(tijd) niet naar tevredenheid, dan graag een melding via info@warmcruquius.nl Zoals afgesproken zullen wij deze meldingen binnen 3 werkdagen opvolgen.

Algemeen:

Wij zullen over een paar maanden toetsen, of de verzamelde opmerkingen ter verbetering merkbaar zijn aangepakt.