

Samenvoegveld Naam
Samenvoegveld Adres – Huisnr – Huisnr toev
Samenvoegveld Postcode Plaats

NIEUWSBRIEF

mei 2025

Geachte klant van MeppelEnergie,

Met deze nieuwsbrief informeren wij u over deze actuele onderwerpen:

- Overleg bewoners en MeppelEnergie
- Start-up groep bewoners
- Waarom sturen wij deze nieuwsbrief niet via de mail?
- Koelseizoen komt er weer aan
- Project verslimmen warmtemeters
- Storingsopvolging en informatieverstrekking
- Compensatieregeling bij storingen
- Hoe werkt de storingsdienst?
- Informeren nieuwe bewoners
- Noodfonds Energie
- Brief van Inter-On over de meterpool
- Onderwerpen voor een volgende nieuwsbrief

Overleg bewoners en MeppelEnergie

In het overleg met bewoners, de gemeente Meppel en MeppelEnergie (ME) op 23 april hebben we de bevindingen van de Besluitvormingsdag van november 2024 besproken. De belangrijkste conclusie is dat ME de communicatie naar de bewoners moet verbeteren. We zijn hier op 14 mei samen verder mee aan de slag gegaan en zullen de wensen en verbeteringen in kaart brengen.

Onderdeel van de verbeterde communicatie is om periodiek nieuwsbrieven te sturen waarin wij u informeren over actuele onderwerpen en ontwikkelingen. Wilt u meer weten over een bepaald onderwerp? Laat het ons weten.

Start-up groep bewoners

We zijn nu twee keer met zijn allen bij elkaar geweest, waarbij we onder andere het document van de plandag hebben besproken.

Deze gesprekken zijn op een ontspannen en constructieve wijze verlopen, waarbij MeppelEnergie heeft laten zien dat ze de uitkomsten serieus nemen en ook dat ze de nodige stappen zetten.

We hebben hierbij onder andere gesproken over betere communicatie. Het uitbrengen van deze nieuwsbrief is hier onderdeel van.

Het zou gezien de onderwerpen die nog op de agenda staan wel mooi zijn als de wijk nog wat breder vertegenwoordigd wordt. Lijkt je dit interessant, neem dan contact op met de Gemeente Meppel via postbus@meppel.nl. Je kunt uiteraard ook eerst een keer vrijblijvend aansluiten om te kijken of het iets voor je is. De volgende vergadering is gepland op 17 juni om 19.30 uur op het stadskantoor aan de Grote Oever 26

Waarom sturen wij deze nieuwsbrief niet via de mail?

Om de eerste nieuwsbrief optimaal onder de aandacht te brengen hebben we er voor gekozen om de nieuwsbrief dit keer als papieren versie naar u te versturen. Bovendien zijn we recent geconfronteerd met problemen met het in bulk mailen naar gmail-accounts; Gmail levert deze berichten niet af. We onderzoeken momenteel alternatieven.

Koelseizoen komt er weer aan

1 mei startte het koelseizoen. Bewoners zijn geïnformeerd (lees: geïnstrueerd) hoe om te gaan met de verschillende afsluiters op de afgifteset voor de overgang van verwarmen naar koelen. Informatie over dit onderwerp vindt op de website www.meppelenergie.nl onder rubriek 'Nieuws'; de handleiding zelf vindt onder de tab 'Documentatie'.

De overgang naar koelen gaf bij enkele woningen problemen. Onderzoek wijst richting de zogenaamde omloopbak die mogelijk niet goed werkt. We hebben bij onze aannemer prijzen opgevraagd om de werkzaamheden uit te voeren.

Project Verslimmen warmtemeters

Volgens de wetgeving moeten alle woningen uiterlijk eind 2026 voorzien zijn van een slimme warmtemeter. Dit betekent onder meer dat de meter op afstand uitleesbaar moet zijn.

MeppelEnergie is inmiddels gestart met de voorbereidingen voor deze 'verslimming'.

Om een juiste keuze te maken over de methodiek van het uitleessysteem, voeren wij binnenkort een pilot uit bij 4 woningen in de wijk. Bij deze pilot zal het systeem van de leverancier Aurum ingezet worden. We kunnen dan ook zien welke data beschikbaar is in de bijbehorende app die voor klanten beschikbaar is. Een eigen ME-app staat tevens hoog op onze verlanglijst. Wordt vervolgd!

Storingsopvolging en informatieverstrekking

Helaas zijn er recent 2 storingen geweest in de collectieve levering van warmte. De communicatie rond deze storingen kon – inderdaad! - beter (melding van de storing, oorzaak, verwachte duur, updates).

Collectieve storingen doen zich meestal voor in de centrale van Croonwolter&dros, waar wij onze warmte en koude inkopen. Mede vanwege deze recente storingen zijn wij met hen in gesprek om onze communicatie bij storingen te verbeteren. Concreet: afspraken maken om eerder op de hoogte te worden gebracht bij een collectieve storing. ME zal de storing vervolgens zo snel mogelijk melden, bijvoorbeeld op onze website. We onderzoeken tevens de mogelijkheid voor een SMS-service om storingen direct te melden en zijn hierover in gesprek met onze ICT-leverancier.

Ook voor dit onderwerp geldt: wordt vervolgd.

Compensatieregeling bij storingen

Wanneer komt u als bewoner in aanmerking voor een compensatie na een storing?

MeppelEnergie hanteert de landelijke compensatieregeling die is opgesteld door EnergieNederland. Deze regeling stelt dat compensatie wordt uitbetaald door de warmteleverancier bij ernstige storingen in de levering van warmte. Ernstige storingen zijn storingen die langer duren dan 8 uren en leiden tot onderbreking in de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen, zoals bij geplande werkzaamheden.

MeppelEnergie hanteert daarbij de vergoedingsbedragen die deze regeling voorschrijft.

De compensatieregeling vindt op onze website onder de tab 'Documentatie' ([Documentatie - Meppelenergie](#)).

Hoe werkt de storingsdienst?

Naast collectieve storingen kunnen zich ook problemen in de woning voordoen.

Bewoners kunnen eigen, individuele storingen melden via 0522-856873 – menu keuze 1.

Tijdens kantooruren worden deze telefoontjes afgehandeld door ons collega-warmtebedrijf Cogas. De meldingen worden beoordeeld op urgentie en vervolgens uitgezet naar onze eigen servicemonteur Stefan.

Buiten kantoor tijden (ná 16.30 en ook in de weekenden) maken wij gebruik van een landelijke storingsorganisatie die ook de storings-intake voor gas en elektriciteit verzorgt.

Ook deze storingsmeldingen worden beoordeeld op urgentie.

Afgezien van wanneer er sprake is van spoed, pakken wij bij voorkeur de storingsafhandeling op met onze eigen servicemonteur.

Op deze manier is MeppelEnergie 24/7 bereikbaar voor storingsmeldingen. Mocht u ervaren dat onze storingsdienst niet (goed) bereikbaar is, laat het MeppelEnergie dan weten. Dan kunnen wij actie ondernemen.

Informatieverstrekking naar nieuwe bewoners

Onze eigen servicemonteur Stefan zetten wij in om nieuwe bewoners persoonlijk het informatiepakket van MeppelEnergie te overhandigen. Voorheen verstuurden we deze informatie per post naar de nieuwe bewoner. Naast een persoonlijke kennismaking zal Stefan uitleg geven over het warmtesysteem in de woning. Ook is het idee geopperd om een instructiefilmpje te ontwikkelen.

Noodfonds Energie al na enkele dagen weer gesloten

Eind april werd het Tijdelijk Noodfonds Energie voor 2025 geopend voor (nieuwe) aanvragen. Het noodfonds is in het leven geroepen om huishoudens met een laag inkomen en een hoge

energierkening financieel te ondersteunen. Bewoners die een beroep wilden doen op het Noodfonds liepen echter tegen een probleem aan bij het indienen van de aanvraag. Het Noodfonds had een aantal kleinere warmteleveranciers (waaronder MeppelEnergie) niet toegevoegd aan de verplichte keuzelijst. Mede door snelle interventie van MeppelEnergie samen met de betreffende bewoners zijn aanvragen toch (hopelijk succesvol) ingediend. Noot: slechts enkele dagen ná de opening werd het Noodfonds al weer gesloten voor aanvragen; de subsidiepot van ruim € 56 miljoen was snel leeg. U kunt dus helaas geen gebruik meer maken van deze regeling.

Brief van Inter-On over de meterpool

Onlangs ontvingen enkele bewoners een brief afkomstig van Inter-On met als onderwerp 'inspecteren warmtemeter'. De onbekendheid met de afzender in combinatie met de verwijzing 'in opdracht van MeppelEnergie' vraagt om een toelichting.

In deze brief kondigt Inter-On aan dat zij de warmtemeter bij de betreffende bewoner komen controleren en hiervoor een afspraak willen maken. Het betreft hier de landelijke steekproef in verband met de zogenaamde 'meterpool'. Daarbij worden periodiek types meters van een bepaald bouwjaar op hun correcte werking gecontroleerd (meet de meter binnen de door de overheid in de metrologiewet vastgestelde marges). Dat meterpoolprincipe geldt niet alleen voor gas- en elektriciteitsmeters, maar ook voor warmtemeters. De toezichthouder bepaalt jaarlijks welke metertypes- en bouwjaar-combinaties gecontroleerd moeten worden.

Vervolgens wordt een steekproef(grootte) bepaald en worden door de toezichthouder de steekproefadressen vastgesteld. Voor warmtemeters is Inter-On het onafhankelijke ijkbureau dat deze controles uitvoert. Concreet gaat het voor MeppelEnergie-meters in 2025 om 17 adressen.

De meterpoolprocedure vindt weliswaar plaats in opdracht van MeppelEnergie (wij zijn immers eigenaar van de meter), maar wordt uitgevoerd buiten MeppelEnergie om. Wij waren dus ook niet op de hoogte van het feit dat Inter-On de brieven reeds verstuurd had. Wij hebben de coördinator verzocht om ons voortaan vooraf te informeren.

Onderwerpen voor een volgende nieuwsbrief

Er zijn nog meer onderwerpen waarover we u kunnen en willen informeren. Wat dat betreft moeten we nog een inhaalslag maken. Echter, om een teveel aan informatie te voorkomen, parkeren we een aantal onderwerpen voor een volgende nieuwsbrief.

U kunt daarbij denken aan onderwerpen als:

- Toelichting op de Warmte- en koudetarieven MeppelEnergie
- Organisatie MeppelEnergie (organogram)
- Onderhoud door MeppelEnergie aan de afgifteset
- Toekomst meppelEnergie

Meer informatie

Heeft u vragen, ideeën of suggesties? We horen het graag!

U kunt ons mailen op: info@meppelenergie.nl