

Stel vlucht na 14 jaar klagen uit appartement Amstelveen: "We waren gewoon proefkonijnen"

Bewoners zijn ronduit wanhopig. In hun appartementencomplexen in Haarlem en Amstelveen zitten ze geregeld zonder verwarming en warm water in huis, dat blijkt uit onderzoek van NH. Hun woningen zijn aangesloten op een zogenoemd warmte-koudeopslagsysteem (WKO), een toekomstgericht alternatief voor gas. Maar dat hapert. Verantwoordelijke bedrijven wijzen naar elkaar als het gaat om de oorzaak.

Met een plof legt Tijmen van Aken de dikke stapel papieren op de eettafel. Zijn hoofd is rood aangelopen. Zweetdruppels lopen langs zijn wang. Hij spreidt alles voor zich uit. "Dit is het hele pakket aan paperassen wat betreft klachten, belletjes, mailtjes. Ik vind het bizar." Elone, zijn partner, schuift haar stoel een stukje naar achteren. Hun beige hondje Madison tippelt over het laminaat.

Vanuit hun huis aan de rand van Amstelveen kijken ze uit over de Bovenkerkerpolder. Het appartement maakt deel uit van vijf complexen met honderden woningen. "Het uitzicht is mooi, maar het is hier in de winter soms ijskoud, dan zitten we te bibberen onder een dekentje. En in de zomer loopt het op tot 35 graden."

De bonnen onder op de stapel papieren zijn van een installatiebedrijf en dateren uit november 2012. 'Wordt nog steeds niet goed warm in huis door stadsverwarmings-unit, bouwjaar 2011' staat erop gekrabbeld. Sindsdien hebben Tijmen en Elone tal van servicemonteurs van meerdere bedrijven over de vloer gehad.

"Voor mij is dit huis niet goed", vertelt Elone. "Ik heb een soort reuma. Ik heb veel pijn en moet uitrusten. Dus dan wil je gewoon in een behaaglijk huis wonen. Dat het lekker is en dat je warm kan douchen." Ze zijn begonnen met het inpakken van de eerste dozen. Nog even kamperen in Westwijk en dan naar hun nieuwe woning.

"Allemaal leuk en aardig dat milieu en wij moeten van het gas af, maar het blijkt gewoon dat wij veertien jaar lang en nog steeds proefkonijnen zijn."

De afgelopen 25 jaar zijn er veel WKO's bijgekomen. Warmte-koude opslag is een bodemenergiesysteem. Er worden twee diepe putten geslagen, waaruit grondwater wordt onttrokken. Daarmee worden huizen in complexen verwarmd en gekoeld.

De Rijksoverheid wil dat Nederland in 2050 aardgasvrij is. Nieuwbouw mag dan volgens de Wet Voortgang Energietransitie ook niet meer worden aangesloten op een gasnet. En een WKO is gasloos.

Er liggen inmiddels in totaal zo'n drieduizend van die WKO-installaties onder onze grond, blijkt uit cijfers van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland uit 2024. Het merendeel in Noord-Holland, met name in steden als Amsterdam, Alkmaar, Hoorn, Haarlem en Amstelveen.

"We halen minder gas uit landen zoals Rusland en Qatar en gaan meer naar lokale oplossingen", zo vertelt Mark van Harlingen, adviseur en ondernemer in WKO. "De grond in Nederland is heel geschikt voor het onttrekken van water, omdat we in een rivierendelta zitten met zandlagen. Je kan met een WKO grote hoeveelheden huizen verwarmen. Ik merk in het werkveld dat warmtebedrijven er alles aan doen om goede installaties bouwen."

Hij schat dat vanaf nu de helft van alle nieuwe woningen - jaarlijks 35.000 - op een WKO zullen worden aangesloten. "Ook de overheid bemoeit zich ermee."

Emoties lopen hoog op in Haarlem

In de nieuwe warmtewet staat dat zowel bestaande als nieuwe warmtebedrijven voor meer dan vijftig procent in handen moet komen van de overheid. Dit moet ervoor zorgen dat de monopoliepositie van een warmtebedrijf niet leidt tot hogere prijzen. De overheid wil zo naar eigen zeggen ook vertrouwen winnen van toekomstige gebruikers van warmtenetten. "Het is een hele efficiënte techniek die heel geschikt is voor de energietransitie."

'Jezus, het wordt gewoon -10 vannacht, hè? Stelletje clowns'. Als de temperatuur afgelopen winter daalt, lopen de emoties in de appgroep van appartementencomplex Schalkstad in de Haarlemse Schalkwijk hoog op.

Het licht oranje gebouw is opgeleverd in 2021. Ruim 150 huurappartementen - waaronder tientallen van een zorglocatie - en een aantal bedrijven zijn er gevestigd. De WKO-installatie van het gebouw is gebouwd en in beheer van Bam Energy Systems (BES), een dochterbedrijf van bouwbedrijf BAM.

"Het is vanaf het begin, en we wonen hier nu 4,5 jaar, een beetje huilen met de pet op", vertelt Jan Haaring op de zesde verdieping.

Hij en zijn vrouw Janneke verkochten hun huis bij de Sloterpas in Amsterdam voor dit kleinere en duurzame appartement. "Kijk, daar heb je Zandvoort. We hoopten hier samen, zonder de sores die je hebt als huiseigenaar, oud te worden. Maar dat valt tegen. Het is altijd spannend of er warm water uit de kraan komt."

Het eerste jaar waren er bijna maandelijks – en soms vaker – storingen. Daarop heeft WKO-eigenaar BAM naar eigen zeggen een aantal reparaties gedaan. Toch zaten de bewoners afgelopen januari van zaterdagochtend 10 januari tot maandag einde middag 12 januari in de kou.

Meerdere mensen hebben zich erover beklagd, maar geen reactie ontvangen. "In feite kan zo'n bedrijf doen en laten wat het wil, want je kunt toch niet weg. Dat had ik me vooraf niet gerealiseerd", aldus Haaring.

In een onderzoeksrapport uit 2022 in opdracht van Autoriteit Consument en Markt (ACM) staat dat dertien procent van de WKO-systemen kampt met storingen, waarvan vier procent met 'grote' storingen. ACM zegt niet te weten wat dit percentage nu is.

In een adviesrapport van december 2025, in opdracht van het Ministerie van Klimaat en Groene Groei, wordt een aantal oorzaken opgesomd voor haperende WKO-systemen.

Slecht ontwerp, slechte waterkwaliteit of verouderde leidingen. Verminderde beschikbaarheid van warmtebronnen of kapotte pompen. En: ontwerpfouten of onderhoudsproblemen in de binnenhuisinstallatie.

In Haarlem is warmtebedrijf Bam Energy Systems verantwoordelijk voor de levering van warmte tót het zogeheten afleverset - een soort cv-ketel die zorgt voor de overdracht van de centrale installatie naar de installatie in de woning. Voor de binnenhuisinstallatie – bijvoorbeeld de thermostaat en vloerverwarming - is vastgoedgroep Rebo de aangewezen partij.

Bedrijven wijzen naar elkaar

In Amstelveen is de constructie hetzelfde, maar is woningcorporatie Eigen Haard verantwoordelijk voor het deel in de woning. "Wij weten vaak niet bij wie we terecht moeten en of het een collectieve of individuele storing is", aldus bewoner Jan Haaring vanuit Haarlem.

Hij staat zowel warmtebedrijven als bewoners bij in geschillen over WKO. Een lange procedure waar om die reden maar weinig mensen aan beginnen, is zijn ervaring. "Soms kan het heel lang duren voordat een probleem is gevonden en wordt opgelost. Met als gevolg dat mensen heel lang in de kou kunnen zitten."

Bewoners tussen wal en schip

Ook het adviesrapport in opdracht van het Ministerie van Klimaat en Groene Groei meldt dat de huidige warmtewet niet duidelijk omschrijft wie verantwoordelijk is voor het technisch onderzoek naar de oorzaak van een storing en de oplossing.

Het is voor bewoners een lastig te doorgronden 'wirwar' en zij kunnen hierdoor tussen 'wal en schip' vallen.

Volgens de warmtewet hebben bewoners met storingen langer dan acht uur recht op financiële compensatie. Maar de systemen en daarmee de storingen zijn alleen inzichtelijk voor de WKO-bedrijven zelf. Die moeten de 'lange storingen' jaarlijks publiceren en sturen aan bewoners.

Ervaringen van bewoners komen vaak niet overeen met de uitleg van de warmteleverancier. De storing afgelopen januari in Haarlem duurde voor bewoners 2,5 dag (ongeveer 54 uur) maar BAM spreekt in een reactie aan NH Onderzoek van niet meer dan 'twee korte onderbrekingen'.

"Daar liggen tegenstrijdige belangen", aldus jurist Gilsing.

"Een warmteleverancier zal het begin of einde van de storing zo gunstig mogelijk uitleggen binnen het kader van de regelgeving. Dan is die uiteindelijk minder compensatie verschuldigd aan de gebruikers."

Ook toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM) worstelt met de huidige regelgeving. En roept op tot het gebruik van slimme meters en een openbaar storingsregister.

"Wij kunnen niet controleren of en waar de storing heeft plaatsgevonden"

"Toezichthouden is nu lastig", aldus Julia Eijkens, programmacoördinator Warmte bij ACM. "Wij kunnen nu achteraf niet controleren of de storing heeft plaatsgevonden en wat dan precies en op welke plek. We zijn afhankelijk van de overzichten van de warmteleverancier."

De autoriteit was niet op de hoogte van de problemen in Haarlem en Amstelveen, naar eigen zeggen omdat er nauwelijks tot geen melding is gemaakt.

"We vinden het heel zorgelijk dat je niet alleen te maken hebt met problemen met de warmtelevering, maar ook dat het niet opgelost wordt en van het kastje naar de muur wordt gestuurd."

Belangenvereniging voor huurders de Woonbond uit haar zorgen over de kwesties in Noord-Holland. Zij merkt dat het draagvlak voor duurzaamheid door het haperende systeem afbrokkelt.

"Het is vechten tegen de bierkaai en dat zou niet zo moeten zijn", aldus woordvoerder Mathijs ten Broeke. "Wij begrijpen heel goed dat mensen denken: doe mij maar weer een cv-ketel. Wij geloven in de energietransitie, maar dat kan alleen met draagvlak van de bewoners."

In Amstelveen legt Tijmen van Aken zijn hand op het papieren pak op tafel. "Neem maar mee, lees het zelf maar. Ze helpen niet. De gemeente, Eigen Haard, niemand niet. Ze horen je gewoon niet. Ik voel me zwaar in de steek gelaten. Het gaat me niet om het geld. Ons woongenot is gewoon weg."

Ze hebben genoeg van al het ongemak. Afgelopen februari hadden ze weer geen warm water. Eigen Haard kreeg de voorbije winter tussen de vijftien en twintig meldingen van dergelijke storingen aan het Sint Janskruid.

"En dan is iedereen ook nog meldingsmoe, omdat het zo vaak voorkomt. Wij bellen meestal niet eens meer. Het gebeurt zo vaak dat je er op een gegeven moment spuugzat bent en je er maar bij neerlegt."

Hond nu weer zo blij als een puppy

Tijmen en Elone zijn inmiddels verhuisd naar een woning in Aalsmeer. "Het gaat heel goed. We slapen goed en ik zweet ook veel minder." Hun huis heeft een cv-ketel. "Met Elone gaat het ook supergoed, ze heeft heel veel energie. En Madison is zo blij als een puppy. Het is ongelooflijk wat woongenot met je doet."

Reacties van bedrijven in Amstelveen

"Er zijn inderdaad problemen geweest in Amstelveen", aldus woordvoerder van Eigen Haard Wim de Waard tegen NH Onderzoek. "WKO is een techniek die constant verbeterd moet worden."

Het contact met BAM verliep moeizaam volgens hem. "Er is met de vuist op tafel geslagen. Er zijn afspraken gemaakt over verbeteringen en het vervangen van niet goed functionerende apparatuur. Dat loopt nog steeds. Het contact is nu goed. We hopen op een stijgende lijn."

Het beeld dat mensen jarenlang uren en soms dagenlang in de kou zitten, herkent BAM niet, laat woordvoerder Martijn van der Starre weten. "De gegevens die BAM bijhoudt laten zien dat de warmtelevering vanuit het centrale systeem stabiel is geweest."

BAM erkent wel dat er storingen zijn geweest aan 'installaties in en direct bij de individuele woningen'. "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."

Reacties van bedrijven in Haarlem

"Wij begrijpen heel goed dat elke storing voor bewoners vervelend en er een teveel is (..) daarbij willen we aangeven geen patroon te zien dat duidt op aanhoudende of structurele uitval waarvoor BAM verantwoordelijk is", aldus woordvoerder Martijn van der Starre van BAM.

Over de storing van afgelopen januari, die volgens bewoners drie dagen duurde meldt hij: "Een mogelijke verklaring voor het verschil in beeld is dat wij kijken naar meetgegevens en storingsregistraties van de installaties waarvoor BAM verantwoordelijk is."

Rebo (de verhuurende partij in Haarlem) heeft niet gereageerd op vragen van NH. Wel hebben wij correspondentie ingezien: juli 2025 kregen de Haarlemmers nog een brief van vastgoedbedrijf Rebo over 'ernstige zorgen over frequente storingen in de levering van warm water' (..) 'Deze vinden we onacceptabel' (..) 'BAM heeft beterschap beloofd'.

Verantwoording

In onze research hebben wij verschillende experts gesproken: WKO-ondernemers, (voormalig) medewerkers van installatiebedrijven, juristen. Een tiental bewoners in Amstelveen en Haarlem waarvan de namen bij ons bekend zijn. Daarnaast hebben we diverse (wetenschappelijke) rapporten bestudeerd.

Vragen of tips? Mail naar onderzoek@nhmedia.nl.