Notitie (versie 2.3)

Aan: Aandeelhouders MeppelEnergie (Gemeente Meppel & RENDO)

Van: Harry van der Geest, waarnemend directeur MeppelEnergie

Onderwerp: Verzoek om aanvullende financiering van de afgiftesets en afsluitkosten

Status: Besluit gevraagd

Datum: 21 september 2026

Bijlagen: Bijlage 1, Investeringsplan Afgiftesets.
Bijlage 2, Kwartaalkosten afsluitingen

Inleiding

MeppelEnergie heeft een moeilijke tijd gehad, zowel financieel als technisch en er was sprake van een lage klanttevredenheid, waarbij in 2023 een zogenaamd WHOA traject is gevoerd voor MeppelEnergie. Contracten zijn opengebroken en beide aandeelhouders hebben middelen beschikbaar gesteld voor MeppelEnergie om zo een faillissement te voorkomen. De gemeente heeft een bedrag ineens beschikbaar gesteld en RENDO heeft naast het beschikbaar stellen van een (lager) bedrag ineens de verantwoordelijkheid voor het beheer van het Warmtenet op zich genomen. Ondanks deze maatregelen is de exploitatie van MeppelEnergie wankel en is er geen financiële ruimte voor substantiële investeringen. In het WHOA traject zijn separate bepalingen opgenomen voor de kosten als gevolg van het dalen van het aantal aangeslotenen en voor bijzondere situaties..

Daarnaast bleek het lastig om het aantal klachten van bewoners te beperken. Dit door storingen aan het systeem en geen goede communicatie van de kant van MeppelEnergie. Op initiatief van Gemeente Meppel is er een verbetertraject gestart onder de naam De Nieuwe Route (november 2024) . Hieruit is onder ander gekomen dat er nu periodiek overleg is tussen een afvaardiging van de bewoners en MeppelEnergie. Gezamenlijk brengen wij nu een nieuwsbrief uit waarbij wij ingaan op actuele onderwerpen en vragen die leven onder bewoners.

Met het aantrekken van een eigen servicemonteur zien wij een duidelijke verbetering in het serviceniveau dat wij leveren aan onze klanten. Ondanks de verbeteringen ervaren veel bewoners nog altijd de gevolgen van problemen uit het verleden. Voor inwoners gaat het daarbij niet om technische of organisatorische vraagstukken, maar om hun dagelijks wooncomfort, vertrouwen in de warmtevoorziening en de zekerheid van een correcte afrekening. Een betrouwbare levering van warmte en koude is een basisvoorziening. Wanneer bewoners twijfelen of hun verbruik correct wordt geregistreerd of regelmatig geconfronteerd worden met storingen en correcties, raakt dat direct hun vertrouwen in het

systeem en in de betrokken partijen. Om die reden is het noodzakelijk om de resterende knelpunten structureel weg te nemen.

Nu zijn er echter twee bijzondere bedrijfssituaties die niet binnen de reguliere bedrijfsvoering vallen. Helaas biedt de reguliere exploitatie niet de financiële ruimte om deze bijzondere kosten zelf te dragen. De eerdere bijdragen vanuit de aandeelhouders kunnen wij alleen inzetten om de reguliere bedrijfsvoering van MeppelEnergie te garanderen gedurende 15 jaar. De nu gevraagde investering was nog niet aan de orde tijdens het WHOA traject in 2023.

De twee bijzondere bedrijfssituaties:

1. **Groot probleem met afgiftesets, investeringsplan:**

Binnen het warmtenet speelt momenteel een structureel probleem met de afgiftesets in woningen. Door een technisch mankement ontstaat in een toenemend aantal gevallen zogenaamd sluipverbruik, waarbij warmteverbruik wordt geregistreerd dat bewoners feitelijk niet hebben afgenomen. Inmiddels hebben meer dan 100 huishoudens met dit probleem te maken gehad en jaarlijks neemt het aantal getroffen adressen verder toe. De gevolgen voor de bewoners zijn aanzienlijk. Zij ontvangen afrekeningen die niet overeenkomt met hun werkelijke verbruik en moeten vervolgens tijd en energie investeren in het melden, onderzoeken en corrigeren van deze fouten. Dit leidt tot onzekerheid, frustratie en afnemend vertrouwen in de warmtevoorziening van MeppelEnergie. Voor veel bewoners is dit inmiddels een terugkerende bron van ergernis geworden.

Zonder gerichte maatregelen zal deze situatie zich blijven voordoen en zal het aantal getroffen huishoudens verder toenemen. Het vervangen van de betreffende onderdelen in de afgiftesets is daarom niet alleen een technische verbetering, maar vooral een noodzakelijke investering in de betrouwbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening.

Met deze investering borgt MeppelEnergie dat bewoners kunnen rekenen op een correct functionerend systeem, een eerlijke en transparante afrekening en een betrouwbare warmtevoorziening. Daarmee wordt niet alleen een technisch probleem opgelost, maar wordt ook gewerkt aan het herstel en behoud van het vertrouwen van bewoners in het warmtenet.

Daarnaast levert deze investering niet alleen voordelen op voor bewoners, maar ook voor MeppelEnergie zelf. Het huidige probleem veroorzaakt namelijk een aanzienlijke hoeveelheid correctiewerkzaamheden die in feite vermeden kunnen worden. Bij iedere melding van mogelijk sluipverbruik moeten afspraken met monteurs worden ingepland, warmtemeters worden uitgelezen, meetgegevens worden geanalyseerd en jaarafrekeningen worden gecontroleerd en gecorrigeerd. Deze werkzaamheden vragen veel tijd en capaciteit van medewerkers. Door de afgiftesets preventief aan te passen en het

onderliggende probleem structureel op te lossen, worden deze terugkerende correctieprocessen grotendeels voorkomen. Hierdoor dalen de operationele kosten en kan MeppelEnergie haar dienstverlening efficiënter en klantgerichter uitvoeren.

Met het uitvoeren van dit plan is een investering van €174.350 per aandeelhouder gemoeid. Deze kosten zouden via een lening van de aandeelhouders aan MeppelEnergie voldaan kunnen worden of een agio storting. In geval van een lening moeten wij rekening houden met de kosten voor de wettelijke rente van 7,5%. Hiermee zouden de financieringskosten op € 26.200 extra per jaar komen wat vervolgens ten laste zou komen van de reguliere exploitatie wat onwenselijk is. Het alternatief is dat beide aandeelhouders de kosten inbrengen via een agiostorting. Vervolgens kan MeppelEnergie, na het verstrijken van de terugverdientijd dit terug kunnen laten vloeien naar de aandeelhouders.

2. **Klanten mogen opzeggen, met extra kosten tot gevolg :**

Na twee langlopende juridische trajecten is er met de recente uitspraken in hoger beroep duidelijkheid geworden dat MeppelEnergie verzoeken tot opzeggingen van bewoners moet honoreren.

De gerechtelijke uitspraken hebben geleid tot directe kosten voor MeppelEnergie, waaronder juridische kosten, extra inzet van medewerkers en gederfde inkomsten door het verlies van warmteafnemers. De (gereguleerde) kosten die de bewoners moeten betalen bij afsluiten zijn helaas niet kostendekkend.

Omdat deze kosten buiten de afspraken vallen die in het WHOA traject gemaakt zijn is in het aandeelhoudersoverleg (17 juni 2026) afgesproken dat deze kosten 50/50 zullen worden verdeeld over de beide aandeelhouders. Het voorstel is om deze verrekening per kwartaal te doen, waarbij het wel de verwachting is dat deze kosten in de komende kwartalen sterk zullen dalen. Belangrijkste reden voor deze daling is dat het grootste deel van de opzeggingen die tot nu toe zijn verwerkt, al in beeld waren bij MeppelEnergie. De kosten voor Q2 (2026) komen per aandeelhouder uit op €77.400,47 (ex. Btw). Het is de verwachting dat de kwartaalkosten voor afsluiten in de komende kwartalen zullen gaan dalen naar €7.800 (ex. Btw) per kwartaal, per aandeelhouder, uitgaande van 2 opzeggingen per kwartaal.

In bijlage 2 is een nadere onderbouwing en toelichting voor de Q2 kwartaalkosten gemaakt.

Gevraagd besluit:

Middels deze notitie verzoek ik de beide aandeelhouders van MeppelEnergie tot:

1. In te stemmen met een eenmalige agiostorting van € 174.350 in MeppelEnergie voor de uitvoering van het investeringsplan Afgiftesets. Een agiostorting heeft de voorkeur boven een aandeelhouderslening, omdat deze niet leidt tot rente- en aflossingsverplichtingen die ten laste komen van de reguliere exploitatie. Uit de positieve businesscase blijkt dat de investering zichzelf terugverdient. Het uitgangspunt is daarom dat MeppelEnergie de agiostorting na de terugverdientijd terugbetaalt aan de aandeelhouders, voor zover haar financiële positie dit op dat moment toelaat en aan de wettelijke voorwaarden voor terugbetaling wordt voldaan.

2. In te stemmen met een aanvullende agiostorting van € 77.400,47 per aandeelhouder voor de out-of-pocketkosten van de doorlopende rechtszaak tot en met het tweede kwartaal van 2026 en met een verwachte aanvullende agiostorting van € 7.800 per aandeelhouder per kwartaal vanaf het derde kwartaal van 2026.

Samenvattend:

Met deze investering nemen wij een structurele oorzaak weg van één van de meest voorkomende klachten binnen Nieuwveense Landen. MeppelEnergie is verantwoordelijk voor een correct werkend systeem. Met deze investering voldoen wij aan onze verplichtingen als leverancier. Bewoners krijgen daarmee de zekerheid van een correcte warmteafrekening, minder storingen en een betrouwbaardere warmtevoorziening. Juist omdat warmte een primaire levensbehoefte is, vinden wij het belangrijk dat inwoners kunnen vertrouwen op een goed functionerend systeem. De voorgestelde investering voorkomt niet alleen dat problemen blijven aanhouden, maar ook dat bestaande problemen niet verder toenemen en draagt direct bij aan het herstel van vertrouwen tussen bewoners en MeppelEnergie.

Het niet uitvoeren van deze investering betekent dat een groeiend aantal huishoudens geconfronteerd blijft worden met onjuiste registraties van warmteverbruik, aanvullende correctietrajecten en onzekerheid over hun energierekening. Met deze investering kiezen de aandeelhouders ervoor om deze structurele bron van bewonersongemak definitief weg te nemen.

Bijlage 1: Investeringsplan Afgiftesets.

Aanleiding

Vanaf 2019 zijn er structurele problemen geconstateerd met de afgiftesets van het fabricaat Fortes Import in de woningen in Nieuwveense Landen. Door defecte kleppen kan warmteverbruik worden geregistreerd zonder dat deze feitelijk aan de woning wordt geleverd (zogenaamd *sluipverbruik*).

Dit leidt tot een ongewenste situatie met meerdere negatieve effecten:

- Directe financiële lasten door compensaties aan klanten
- Hoge interne belasting door noodzakelijke controles, correcties, administratie en klantcontact
- Ontevreden klanten door correcties op jaarafrekeningen

Daarnaast heeft de diversiteit aan verschillende versies afgiftesets geleid tot een complexe en foutgevoelige onderhoudssituatie. Dit vergroot de kans op storingen, verlengt oplostijden en verhoogt de druk op servicemonteurs en ondersteunende processen.

Gemeente Meppel is onder de naam De Nieuwe Route samen met bewoners van Nieuwveense Landen en MeppelEnergie een verbetertraject gestart om tot een verbetering te komen in communicatie en klanttevredenheid. Daar zijn inmiddels al mooie resultaten behaald en het oplossen van het sluipverbruik speelt hier ook een belangrijke rol in.

Oplossing

Na onderzoek van verschillende scenario's is gekozen voor een oplossing met de beste kosten-batenverhouding: het behouden van de bestaande afgiftesets en het vervangen van twee regelkleppen inclusief de regeling (ombouwset).

De ombouwsets worden geleverd door TCB (Assen) en kunnen volledig in eigen beheer door MeppelEnergie worden gemonteerd en in bedrijf gesteld, wat extra kostenbesparing oplevert.

Een pilot (maart t/m heden) bij 4 huishoudens heeft aangetoond dat:

- Het sluipverbruik volledig wordt voorkomen
- De installatie betrouwbaarder functioneert
- Er geen aanvullende correcties of interventies nodig waren

Dit bevestigt dat de oplossing effectief is en direct bijdraagt aan zowel kostenreductie, kwaliteitsverbetering als klanttevredenheid.

Financiële impact en baten

De totale investering bedraagt € 348.700 exclusief BTW voor 420 ombouwsets inclusief servicetools. Deze totale kosten bestaan uit de investering in de ombouwsets en servicetools, de montage-uren in eigen beheer en 10% voor onvoorziene kosten. Hoewel dit een substantiële investering is, levert deze belangrijke structurele voordelen op:

1. Verbetering wooncomfort en vertrouwen van bewoners

De investering neemt de belangrijkste oorzaak weg van foutieve warmteregistraties en de daaruit voortvloeiende klachten. Hierdoor krijgen bewoners de zekerheid dat zij alleen betalen voor daadwerkelijk afgenomen warmte. Daarnaast neemt de kans op storingen af en verbetert de betrouwbaarheid van de installatie. Dit leidt tot meer vertrouwen in de warmtevoorziening, minder klachten en een hoger wooncomfort.

2. Verlaging interne kosten

De huidige situatie vraagt veel inzet van personeel voor:

- Planning, uitlezing, analyse en correctie van meetdata (uitlezing ter plaatse)
- Administratieve verwerking van correcties
- Intensief klantcontact en klachtenafhandeling

Met de ombouwsets wordt dit sterk gereduceerd, wat resulteert in minder benodigde interne uren en hierdoor efficiëntere bedrijfsvoering

3. Verlaging energieverliezen

Doordat er nu minder energie verloren gaat omdat kleppen niet meer “doorlekken” zal door MeppelEnergie ook minder energie hoeven te worden ingekocht bij de producent. Dit zijn directe en terugkerende voordelen.

4. Vermindering faalkosten en voorraadcomplexiteit

Minder variatie in componenten en hierdoor betere beheersbaarheid van de voorraad. En lagere kans op fouten bij onderhoud en storingen. Dit alles draagt bij aan een betere klantrelatie, minder reputatieschade en een betere bedrijfsvoering.

Financieringsvoorstel

De huidige financiële positie van MeppelEnergie laat het niet toe om deze investering zelfstandig te dragen. Daarnaast is het niet wenselijk om bestaande extra bijdragen van de aandeelhouders hiervoor aan te wenden, aangezien deze bedoeld zijn voor de reguliere bedrijfsvoering zoals vastgelegd in het WHOA traject.

Daarom wordt voorgesteld dat de aandeelhouders ieder een aanvullende kapitaalstoring doen van: €174.350, per aandeelhouder. Dit kan in de vorm van een lening of een agio storting.

Vervolgproces

Na akkoord van de aandeelhouders:

1. Afronding inkoop- en leveringsafspraken met TCB en RENDO
2. Bestelling van materialen (de levertijd is ca. 3 maanden, let op de geldigheidsduur van de offerte is tot 14 november 2026, een opdracht na deze periode zal mogelijk tot hogere kosten leiden i.v.m. indexatie)
3. Verwachte doorlooptijd uitvoering: 7–8 maanden

Overzicht:

Kosten/baten investering aanpassen afgiftesets Nieuwveense Landen

(Bedragen exclusief BTW.)

Directe out-of-pocket kosten						
420	Ombouwset	€	625	€	262.500	
2	Servicetools	€	420	€	840	
Post	Uren montage in eigen beheer			€	52.000	
				€	315.340	subtotaal
	onvoorzien		11%	€	33.363	
				€	348.703	Totaal
				€	348.700	afgerond
		per aandeelhouder		€	**174.350**	

Jaarlijkse besparingen bedrijfsvoering								
(op basis van 2025)								
Vermindering interne uren bij afhandelen van sluipverbruik proces.				tarief		Totaal		
	Uitlezen meter ter plaatse	1	uur	€	90	€ 90		
	Planning en klantcontact	0,5	uur	€	90	€ 45		
	Analyse meetdata	1,5	uur	€	90	€ 135		
	Correctie financieel	0,5	uur	€	90	€ 45		
						€ 315	totaal	per adres
Aantal adressen uitgelezen en evt gecorrigeerd:		105	a	€	315	€ **33.075**		**Per jaar**
Verlagen inkoop warmte	Energieverliezen							
Geen inkoop GJ sluipverbruik meer door onnodig continu openstaande warmtapwaterkleppen in de afleversets van MeppelEnergie.								
987	GJ	a	€	21		€ **20.727**		**per jaar**
(Aantal GJ sluipverbruik neemt jaarlijks toe)								
		Totale besparing per jaar:				€ **53.802**		
		Eenvoudige terugverdientijd				6,5	Jaar	

Financiering via lening door aandeelhouders		
Hoogte lening	€	348.700
Rentevoet, marktconform		7,5%
Jaarlijkse rentekosten	€	26.153

Bijlage 2 Kwartaalkosten afsluitingen

Zoals al eerder is besproken en tevens in de laatste AVA is vastgelegd (17 juni 2026) zullen de extra kosten die ontstaan als het gevolg van de uitspraken van de beide hoger beroepsprocedures 50/50 onder de aandeelhouders verdeeld worden. Deze kosten vallen buiten de afspraken vallen die in het WHOA traject gemaakt zijn. Als gevolg van deze uitspraak kunnen bewoners van de Nieuwveense landen nu wel afgesloten worden van de warmte-koudevoorziening. Hierdoor maken wij nu extra kosten en lopen wij toekomstige inkomsten mis. MeppelEnergie zal deze kosten per kwartaal in rekening brengen bij de beide aandeelhouders. Voor de volledigheid: de kosten i.v.m. afsluitingen vallen buiten het juridisch traject van 2023.

Deze kosten bestaan uit de kosten die wij maken voor:

- Out of pocket Kosten, externe juridische ondersteuning
- Directe kosten uit te betalen aan bewoners n.a.v. uitspraken Hoger Beroep
- Interne uren voor klantcontact, intern juridisch, planning en uitvoering werkzaamheden (verwijderen afgifteset uit de woning)
- Gemiste inkomsten, vastrecht warmte, koude, meterhuur en verbruik, gedurende 7 jaar (aanname), eenmalige afkoop.

Opmerking:

Voor het kwartaal Q2-2026 hebben wij te maken het eenmalig verrekenen van de al eerder gemaakte kosten. Daarom is deze afrekening hoger dan voor de komende kwartalen het geval zal zijn. Voor kwartaal Q3 en verder verwachten wij ca € 7.800 (ex btw) per adres waarbij wij uitgaan van maximaal 1 á 2 afsluitingen per kwartaal. Dit op basis van de huidige inzichten.

Overzicht totale kosten nav uitspraak hoger beroep Meppelenergie *Periode tm Q2 2026*		
Directe kosten nav uitspraak hoger beroep	€	19.236,19
Externe juridische ondersteuning	€	12.078,75
Interne uren	€	40.480,00
Gemiste inkomsten	€	83.006,00
Totaal	**€**	**154.800,94**
Per aandeelhouder:		
Gemeente Meppel	*€*	*77.400,47*
RENDO	*€*	*77.400,47*