



Bevindingen

Meten van warmteverbruik: goede dienstverlening



Metten van warmteverbruik: goede dienstverlening

Ons kenmerk : ACM/UIT/645735
Zaaknummer : ACM/24/190949
Datum : 2 juli 2025

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Good practices: meetprocessen en dienstverlening	5
2.1.	Meetprocessen	5
2.2.	Metten en dienstverlening	5
3.	Onderbouwing good practices	6
3.1.	Belangrijkste bevindingen en good practices over meetprocessen	6
3.2.	Belangrijkste bevindingen en good practices over incidenten en klachten meten	8
4.	Methodologische verantwoording	10

1. Inleiding

De ACM heeft een onderzoek uitgevoerd onder verschillende partijen die warmte leveren. De onderzochte groep bestond uit warmteleveranciers met een vergunning en warmteleveranciers zonder een vergunning waaronder Verenigingen van Eigenaren. In het onderzoek is onder andere gekeken naar het meten van warmte door warmteleveranciers, en de dienstverlening van warmteleveranciers daaromheen.

Uit het onderzoek onder 16 warmteleveranciers met in totaal meer dan 490.000 aansluitingen blijkt dat er geen aanwijzingen zijn dat warmteleveranciers wettelijke regels overtreden. Wel ziet de ACM dat er verschillen zijn in de manieren waarop warmteleveranciers warmtegebruik meten en in rekening brengen bij hun klanten en dat daar bij meerdere leveranciers ruimte voor verbetering zit. De ACM heeft op basis van dit onderzoek een aantal *good practices* op een rij gezet. Deze *good practices* zijn een aanvulling op de wettelijke verplichtingen die gelden voor warmteleveranciers op het gebied van meten. Zie hierover de Leidraad warmtelevering.¹ De ACM verwacht dat warmteleveranciers de *good practices* implementeren om hun dienstverlening aan klanten verder te verbeteren.

Een correct inzicht in verbruik is van belang voor de energietransitie. Verbruikers kunnen aan de hand van betrouwbare meetdata invloed uitoefenen op hun eigen rekening. Deze prikkel kan helpen bij een bewust gebruik van warmte als energiebron en kan er voor zorgen dat de verbruiker zuiniger en efficiënter gebruik maakt van de geleverde warmte. Daarnaast is inzicht in verbruik van belang in het kader van transparantie, omdat het weergeeft hoe een leverancier tot een jaarrekening komt.

De verbruiker heeft recht op een goed inzicht in meetdata, en de warmteleverancier heeft een plicht tot goede dienstverlening. De ACM vindt het belangrijk dat partijen die warmte leveren zich bewust zijn van deze plicht en wil de leveranciers ondersteunen in het voldoen van de plicht tot goede dienstverlening.

Het verbruik kan op verschillende manieren betrouwbaar gemeten worden. Zo kan het verbruik gemeten of bepaald worden met behulp van:

- (i) individuele meters;
- (ii) warmtekostenverdelers;
- (iii) een kostenverdeelsystematiek

In hoofdstuk 2 worden de *good practices* gepresenteerd. In hoofdstuk 3 worden de *good practices* verder uitgewerkt en wordt aangegeven waarop deze zijn gebaseerd. In hoofdstuk 4 is tot slot de methodologische verantwoording weergegeven.

¹ [Leidraad Warmtelevering](#).

2. Good practices: meetprocessen en dienstverlening

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek vat de ACM de belangrijkste good practices samen. De ACM verwacht dat warmteleveranciers deze implementeren om hun dienstverlening voor verbruikers verder te verbeteren.

2.1. Meetprocessen

Installeer een individuele meter

In 95% van de gevallen wordt het verbruik gemeten met een individuele warmtemeter. Dit zorgt voor een beter inzicht in verbruik. Dit is een positieve ontwikkeling, omdat warmtemeters het meest betrouwbaar zijn en daardoor ook conflicten voorkomen kunnen worden tussen een leverancier en een verbruiker.

Haal meetgegevens minimaal dagelijks op

De meerderheid van de warmteleveranciers haalt de meetgegevens dagelijks of vaker op. De ACM is hier positief over. Dit zorgt ervoor dat de consument in hogere mate inzicht en mogelijk invloed heeft op zijn eigen verbruik.

Zorg als warmteleverancier zelf voor het uitlezen en verwerken van meetgegevens

De eindverantwoordelijkheid voor een juiste en correcte afrekening ligt bij de warmteleverancier zelf. Worden bepaalde processen, zoals het uitlezen en verwerken van meetgegevens, uitbesteed aan derden? Maak als warmteleverancier goede afspraken met deze derde partij.

Maak gebruik van een klantportaal voor verbruikers

Uit de informatie die de ACM heeft ontvangen blijkt dat veel warmteleveranciers (maar liefst 81% van de ondervraagden) een klantportaal aanbieden aan verbruikers. De ACM vindt dit een goede zaak, nu een klantportaal bijdraagt aan transparantie en inzicht in verbruik.

Sluit aan bij een meterpool

De ACM moedigt warmteleveranciers aan om zich aan te sluiten bij een meterpool om zo de processen rondom meten (bijvoorbeeld controle en onderhoud) verder te uniformeren en de kwaliteit van de meetprocessen te verhogen.

2.2. Meten en dienstverlening

Handel als warmteleveranciers zelf klachten af met betrekking tot meten

De opvolging van de klachten gebeurt over het algemeen door de klantenservice van het warmtebedrijf. Een goed overzicht van de klachten, een correcte registratie en opvolging hiervan en het dragen van verantwoordelijkheid voor de uitkomst is cruciaal voor een goede kwaliteit van dienstverlening. De warmteleverancier blijft eindverantwoordelijk en kan zich hier niet aan onttrekken door contractuele afspraken met derden.

3. Onderbouwing good practices

De ACM heeft door middel van een informatieverzoek bij 16 warmteleveranciers met in totaal meer dan 490.000 aansluitingen informatie opgehaald over verbruiksmeting, meetsystematiek, meetfrequentie, klachten en incidenten. Door dit onderzoek heeft de ACM veel informatie ontvangen over de manieren waarop de warmteleveranciers omgaan met verbruik; hoe zij verbruik meten en deze informatie verwerken, ook richting de consument. Hieronder staan de belangrijkste bevindingen en good practices die de ACM heeft verzameld met dit onderzoek.

3.1. Belangrijkste bevindingen en good practices over meetprocessen

De ACM heeft inzicht gekregen in het proces rondom het plaatsen en het uitlezen van de meters en het proces van het valideren en verwerken van de meetdata. Daarnaast hebben warmteleveranciers inzicht gegeven in het proces om op basis van de verkregen meetdata te komen tot een factuur voor verbruikers en de wijze waarop zij ervoor zorgen dat de factuur controleerbaar, begrijpelijk en herleidbaar tot het verbruik is. Tot slot zijn procedures rondom onderhoud en controle van de meetapparatuur beschreven. Bij al deze onderwerpen heeft de ACM ook informatie ontvangen over de rol van derde partijen bij deze processen.

In de meeste gevallen wordt het verbruik door warmteleveranciers gemeten door middel van een individuele warmtemeter, waarbij in veel gevallen de meetgegevens minimaal dagelijks worden opgehaald. De ACM is positief over deze werkwijze. Het meten van het verbruik met een individuele warmtemeter is het meest zorgvuldig. Ook het dagelijks ophalen van de gegevens leidt tot het beste inzicht in verbruik. Hierbij helpt het als de warmteleverancier ook een online portaal beschikbaar stelt zodat klanten zelf inzicht in hun verbruik hebben. Een ruime meerderheid van de warmteleverancier biedt al een dergelijk portaal aan. De ACM moedigt ook andere warmteleveranciers die dit nog niet hebben aan om een dergelijke dienst aan te bieden. Het uitlezen en verwerken van meetgegevens werd in de helft van de gevallen door de warmteleveranciers zelf gedaan. In de andere helft van de gevallen werd dit door de warmteleverancier uitbesteed aan een andere partij. De ACM benadrukt dat dit alleen kan als er ook goede afspraken worden gemaakt en de eindverantwoordelijkheid voor deze processen en de juistheid van de gegevens altijd bij de warmteleverancier blijft.

Good practice: Installeer een individuele meter

De warmteleveranciers is gevraagd welke methode zij gebruiken voor het meten van het individuele verbruik. Hierin is een onderscheid gemaakt in drie verschillende opties: individuele meters, individuele warmtekostenverdelers of het hanteren van een kostenverdeelsystematiek. Zoals ook weergegeven in onderstaande figuur blijkt dat bij de warmteleveranciers onder wie de ACM de informatie-uitvraag heeft gedaan, het overgrote deel het verbruik meet met een individuele warmtemeter.

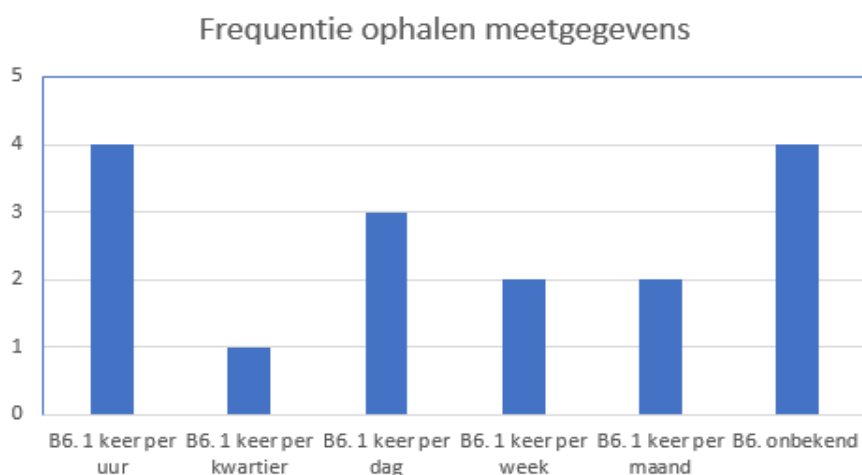


Figuur 1: verdeling van de meetsystematiek waarbij in kaart is gebracht bij hoeveel verbruikers een individuele warmtemeter (blauw) wordt gebruikt, of individuele warmtekostenverdelers (oranje), dan wel een kostenverdeelsystematiek (grijs).

Uit de beantwoording blijkt dat meer dan 95% van het verbruik wordt gemeten met een individuele warmtemeter. Het gebruik van warmtekostenverdelers voor het meten van het verbruik komt veel minder voor, ongeveer 3% van de aansluitingen. Een kostenverdeelsystematiek om het verbruik te benaderen wordt door warmteleveranciers slechts in uitzonderlijke gevallen gebruikt, dit komt neer op ongeveer 1% van de aansluitingen. Warmteleveranciers zijn wettelijk verplicht om in beginsel een meter te installeren.² Uit de uitvraag blijkt dat warmteleveranciers bezig zijn om zowel individuele warmtekostenverdelers als een kostenverdeelsystematiek uit te faseren en waar mogelijk te vervangen door individuele warmtemeters.

Good practice: Haal meetgegevens minimaal dagelijks op

Uit de beantwoording blijkt dat bij het merendeel van de warmteleveranciers de meetgegevens minimaal dagelijks worden opgehaald. Twee leveranciers geven aan dat meetgegevens 1 keer per week worden opgehaald en ook twee leveranciers geven aan dat dit één keer per maand gebeurt. Tot slot hebben vier leveranciers geen sluitend antwoord gegeven.



Figuur 2: De frequentie waarmee meetgegevens worden opgehaald.

Good practice: Zorg als warmteleverancier zelf voor het uitlezen en verwerken van meetgegevens

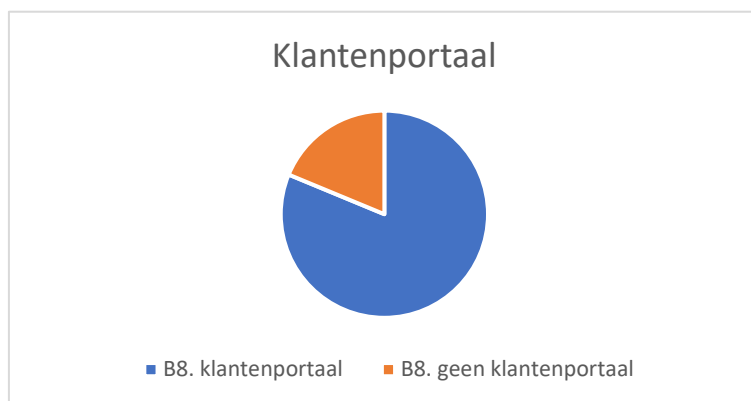
De helft van de leveranciers draagt zelf zorg voor het uitlezen en verwerken van meetgegevens. Door zelf dit proces te beheren zorgt een leverancier voor een hogere mate van controle over de gegevens. Ook kan hierdoor adequaat met klachten van verbruikers worden omgegaan, omdat de leverancier zelf controle

² Zie de [Leidraad Warmtelevering](#)

heeft over de data. De eindverantwoordelijkheid voor een juiste en correcte afrekening ligt altijd bij de warmteleverancier zelf. Een goede toegang tot meetgegevens is hiervoor van belang. Worden bepaalde processen wel uitbesteed aan derden? Maak als warmteleverancier goede afspraken met deze derde partij.

Good practice: Maak gebruik van een klantportaal voor verbruikers

In een klantportaal is het voor verbruikers eenvoudig inzichtelijk wat hun verbruik is. Zij kunnen bijvoorbeeld inloggen op een site of een applicatie downloaden waarin hun verbruik op een overzichtelijke manier wordt weergegeven. Een dergelijk portaal wordt niet verplicht in de Warmtewet, terwijl het wel van grote waarde is voor de consument. Uit de informatie die de ACM heeft ontvangen blijkt dat veel warmteleveranciers (81% van de ondervraagden) een klantportaal aanbieden aan verbruikers. De ACM vindt dit een goede zaak, nu een klantportaal bijdraagt aan transparantie en inzicht in verbruik. De ACM moedigt warmteleveranciers aan om een klantportaal beschikbaar te stellen voor verbruikers indien zij dit nog niet hebben, bijvoorbeeld via een applicatie en/of een online omgeving.



Figuur 3: Verhouding warmteleveranciers die wel of geen klantportaal beschikbaar stellen.

Good practice: Sluit aan bij een meterpool

De ACM spoort warmteleveranciers aan om zich aan te sluiten bij een meterpool om zo de processen rondom meten (bijvoorbeeld controle en onderhoud) verder te uniformeren en de kwaliteit van de meetprocessen te verhogen. Een meterpool is een systematische (steekproefsgewijze) periodieke controle van in gebruik zijnde energiehoeveelheidsmeters. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de warmteleveranciers is aangesloten bij een meterpool, bijvoorbeeld van Vereniging Meetbedrijven Nederland (VMNED).

3.2. Belangrijkste bevindingen en good practices over incidenten en klachten meten

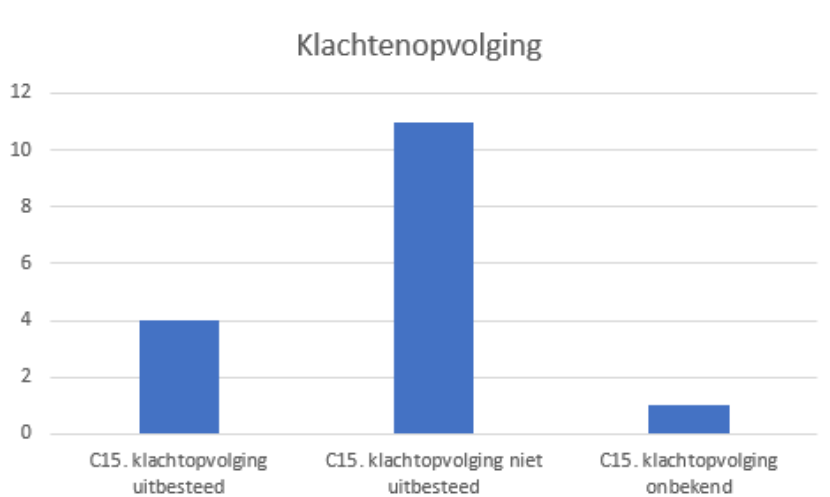
Bij deze categorie heeft de ACM informatie ontvangen over incidenten en klachten die raken aan het onderwerp meten. De ACM heeft inzicht gekregen in procedures voor klachten en incidenten over het meten van verbruik, zoals op welke manier opvolging wordt gegeven en wie intern verantwoordelijk is. Ook hebben warmteleveranciers informatie gedeeld over veranderingen in bedrijfsvoering en processen als gevolg van klachten en incidenten over verbruiksmeting.

Het aantal klachten dat de warmteleveranciers over meten heeft ontvangen is erg gering ten opzichte van het totaal aantal aansluitingen. Dit is een goed teken, waarmee wordt bevestigd dat over het algemeen het meetproces degelijk is geregeld. De meeste klachten en incidenten die warmteleveranciers ontvangen ten aanzien van meten hebben betrekking op het verbruik van de warmteconsument. Ook de lastigheid van het uitlezen van de warmtemeter of het klantenportaal wordt vaak in klachten benoemd. De ACM raadt warmteleveranciers aan om de opvolging van de klachten intern te faciliteren. Zo kan de warmteleverancier meer inzicht en grip krijgen op de problemen die bij de consumenten spelen. Als deze taken extern zijn belegd, ziet de ACM dat hier problemen kunnen ontstaan.

Uit de ontvangen informatie van de warmteleveranciers over 2023 en 2024 blijkt dat de incidenten³ naar aanleiding van verbruiksmeting variëren van 0 voor sommige bedrijven tot meer dan 3.700 incidenten. In totaal worden er 6.258 incidenten gemeten bij de warmtebedrijven in de door de ACM onderzochte periode. Uiteindelijk zijn er in totaal, verspreid over de 16 respondenten, 179 klachten⁴ over verbruiksmeting ingediend door warmteverbruikers. De meest voorkomende klachten zijn klachten over een onjuist verbruik. Daarnaast worden veel klachten ingediend over sluipverbruik. Hiermee wordt bedoeld dat er wel verbruik gemeten is maar er geen warmte is verbruikt. Ook wordt er geklaagd over onduidelijkheid over het uitlezen van de meter of het gebruik van het klantenportaal en tot slot zijn klachten over een defecte meter of een stilstaande meter ook veel voorkomend.

Good practice: Handel als warmteleveranciers zelf klachten af met betrekking tot meten

De opvolging van de klachten gebeurt over het algemeen door de klantenservice van het warmtebedrijf. Het uitbesteden van de klantenservice is mogelijk maar verhoogt het risico dat een warmteleverancier geen inzicht heeft in de ingediende klachten. Dit is zorgwekkend, aangezien de warmteleverancier als enige zorg draagt voor een betrouwbare levering én een goede kwaliteit van dienstverlening. Dit betekent dat de warmteleverancier eindverantwoordelijk is voor de gehele keten van levering, meten en afrekening. De warmteleverancier kan zich niet aan deze verplichtingen onttrekken door bijvoorbeeld een andere partij in te schakelen voor het meetproces of het proces rondom het afrekenen van het verbruik. Een goed overzicht van de klachten, een correcte registratie en opvolging hiervan en het dragen van verantwoordelijkheid voor de uitkomst is cruciaal voor een goede kwaliteit van dienstverlening.



Figuur 6: overzicht uitbesteding klachtenopvolging.

³ Incidenten zijn door de warmteleverancier zelf vastgestelde gebreken.

⁴ Klachten zijn meldingen aan de warmteleverancier vanuit de gebruiker waarbij een gebrek wordt opgemerkt.

4. Methodologische verantwoording

Informatieverzoek

De ACM heeft informatie verzameld over het meten van warmte door middel van een informatieverzoek. Dit informatieverzoek richtte zich op drie onderdelen. Ten eerste heeft de ACM algemene informatie over de netten gevraagd, zoals het aantal verbruikers en de geleverde temperatuur. Ten tweede heeft de ACM vragen gesteld over de gebruikte meetmethodieken en processen, zoals informatie over het plaatsen en uitlezen van meters, het verwerken en valideren van de meetdata en het proces rondom het controleren van de factuur. Tot slot heeft de ACM met het informatieverzoek informatie opgevraagd over incidenten en klachten, waaronder informatie over de klachtafhandeling en de meest voorkomende klachten/incidenten.

Selectie van onderzochte partijen

De ACM heeft het informatieverzoek verstuurd naar 24 warmteleveranciers om inzicht te krijgen van de meetsystematiek en de processen, incidenten en klachten. Deze partijen zijn geselecteerd op basis van verschillende criteria. Ten eerste is gekozen om warmteleveranciers te selecteren die warmte leveren aan meer dan 500 verbruikers. Dit leidt tot selectie van een kleinere groep warmteleveranciers dan de groep vergunninghouders, maar wel een groep met in verhouding meer aansluitingen. Ten tweede zijn de warmteleveranciers geselecteerd die VvE of verhuurder zijn én warmte leveren aan meer dan 200 verbruikers. Hierdoor is er ook een aantal kleinere partijen meegenomen, die geen vergunninghouder zijn maar wel leveren aan een relatief grote groep verbruikers. Als laatste zijn er partijen geselecteerd op basis van signalen van verbruikers. Uiteindelijk heeft de ACM van 16 partijen beantwoording van het informatieverzoek ontvangen. In totaal gaat het daarbij om 395 netten, met meer dan 490.000 verbruikers. Van deze verbruikers krijgt veruit het grootste deel (> 95%) warmte geleverd die direct geschikt is voor verwarming en/of warm tapwater. Het overige deel krijgt lage temperatuur warmte geleverd.

De ACM heeft de antwoorden van de leveranciers geanalyseerd, vergeleken en beoordeeld en waar dit nodig was heeft de ACM aanvullende verduidelijkende vragen gesteld. De resultaten zijn weergegeven in deze rapportage.