

#	Vraag	Antwoorden
1	Was het probleem van tapwater niet eerder dan eind-2019 bekend? Hadden bewoners net al veel eerder geklaagd? Waarom pas medio 2020 opgelost?	Het tapwaterprobleem was niet eerder dan eind 2019 bekend. De eerste bewonersmeldingen komen van begin 2020. Het tapwaterprobleem bestond uit twee oorzaken; 1) een haperende klep en 2) een vervuilde warmtewisselaar. Doordat we eerst onderzoek hebben gedaan naar de oorzaak hebben we enkele weken nodig gehad om te ontdekken dat de klep en de warmtewisselaar de problemen gaven. hierna hebben we Kropman opdracht gegeven dit te herstellen. Omdat de levertijd van de nieuwe wisselaar ca 10 weken op zich heeft laten wachten hebben we dit pas 13 juli geheel kunnen oplossen.
2	Hebben bewoners niet eerder het tapwater probleem gemeld en zijn die door Eteck weggestuurd. (zie verhaal van Levi)	de eerste meldingen zijn van begin januari
3	mbt: Uitdagingen: Wie is er nu verantwoordelijk voor? Dat is toch Eteck en niet de monteur?	De uitdagingen binnen het uitgevoerde groot onderhoud ligt onder verantwoording van Eteck. Daarom heeft Eteck ook de verbeteringen toegepast om deze uitdagingen te kunnen verbeteren
4	De binneninstallatie is vervuult doordat de aanvoer en retour van Eteck verkeerd om zat. Het water kwam dus ongezuiverd mijn binneninstallatie in en heeft mijn installatie vervuult. Nu werkt er 1 klep niet. Is dat nu mijn probleem?	In navolging op de onderhoudsactie op de installaties achter de voordeur zal een communicatie uitgaan naar alle bewoners met de vraag deze onderhoudsactie te beoordelen, en aan te geven of er eventueel nog punten openstaan die niet goed opgeleverd zijn. Indien noodzakelijk zullen we opleverpunten, of eventuele fouten tijdens de onderhoudsactie (laten) verbeteren door opnieuw langs te komen bij de betreffende huizen.
5	Dat het niet winstgevend is is niet onze verantwoordelijkheid	het niet werken van een klep kan gemeld worden, Eteck zal controleren of dit komt door vervuiling of iets anders. bij vervuiling betaald Eteck de klep, bij een andere oorzaak betaalt bewoner deze klep
6	Zoals al gemeld bij Eteck (nog geen terugkoppeling op gekregen) heeft de monteur van F&V tijdens de werkzaamheden de servomotor kapot gemaakt en er weer een soort van opgedrukt. Dit valt onder ons gedeelte. Echter lijkt het ons niet redelijk dat wij hiervoor moeten opdraaien. Wij hebben al tientallen lekkages zelf moeten repareren door het gepruts van de monteur van F&V. Hoe gaat dit opgelost worden?	Correct. Openstaande opleverpunten kunnen via ons algemene mailadres "Openstaande opleverpunten kunnen via een speciaal mailadres (weideveld@eteck.nl) worden opgegeven. We gaan per geval bekijken hoe we de opleverpunten kunnen oplossen. " (wordt later gedeeld) worden opgegeven. We gaan per geval bekijken hoe we de opleverpunten kunnen oplossen.
7	En de vervuiling in het systeem hebben wij de gemeente al tijdens een gesprek vorig jaar op het gemeentehuis gewezen. Tijdens dit gesprek had ik een bakje met zwarte troep mee genomen dit zou bij Eteck achterhaalt worden.	Vervuiling van een systeem is normaal. Door deze onderhoudsacties hebben wij alle filters gereinigd. Enkel bij woningen waar leidingen omgewisseld hebben gezeten kan er mogelijk vervuiling in de installatie zijn gekomen, onder punt 4 leggen we uit hoe we hiermee omgaan.

8	Zwakke opstelling van de gemeente, niet schoppen maar aaien...	Wij vinden het spijtig dat u dit op deze manier ervaart. Wij proberen op constructieve manier te handelen, zodat er een oplossing komt voor de problemen. Eteck wordt aangesproken op de eisen die in het contract worden beschreven.
9	Onderkent de gemeente dat de stijging van de gasprijs nu juist het gasloos gaan tegenwerkt omdat de prijs van gasloos ook net zo hard stijgt?	Het koppelen van de warmtetarieven aan de gasprijs is landelijk bepaald in de warmtewet. Omdat er verschillende geluiden zijn dat dit niet de transitie naar een aardgasvrije gebouwde omgeving bevordert en bovendien geen realistische weergave is van de gemaakte kosten voor het leveren van warmte, zijn er plannen om deze koppeling aan de gasprijzen los te laten. In de nieuwe warmtewet (die waarschijnlijk per 2022 ingaat), zullen de tarieven niet meer aan de gasprijzen gekoppeld zijn.
10	Waarom moet de gasprijs gevolgd worden bij het vaststellen van de tarieven? We gebruiken toch maar een klein beetje gas met zo'n prachtig duurzaam systeem?	De gasprijs is enerzijds in het contract als onderdeel van de bepaling van de tarieven opgenomen, om ervoor te zorgen dat bewoners die niet op aardgas zijn aangesloten niet meer zullen betalen dan bewoners wel op een aardgasnet aangesloten. Daarnaast wordt de gasprijs ook in de landelijke bepaling van maximumtarieven voor de levering van warmte (via de ACM) als referentie gehanteerd. Zoals in voorgaand antwoord benoemd, zijn er plannen om die koppeling aan de gasprijzen los te laten en meer te kijken naar de werkelijke kosten van een warmtenet.
11	Eteck gaat vreemd om met de storingsmeldingen: Sommige meldingen blijven tot in lengte van dagen openstaan andere worden direct gesloten als het is doorgegeven aan de onderhoudspartner maar in werkelijkheid nog openstaat. In maart 2019 (tijdens vergadering in gemeentehuis) is dit ook al gemeld.	Als bewoners ervaren dat een melding niet wordt opgepakt kan er telefonisch contact gezocht worden met onze support afdeling. Die zal de melding nagaan bij de onderhoudspartij.
12	Is lekkage ook een urgente storing? (was geen lekkage nav onderhoud) Eteck heeft bij mij deze niet kunnen oplossen .	Als bewoners ervaren dat een melding niet wordt opgepakt kan er telefonisch contact gezocht worden met onze support afdeling. Die zal de melding nagaan bij de onderhoudspartij.
13	Zou het niet een plan zijn dat de bewoners zich gewoon mogen afsluiten van Eteck wat nu niet mogelijk is om zelf een leverancier naar eigen voorkeur te kiezen of een eigen systeem te plaatsen.	Naast het feit dat een contract niet zomaar ontbonden kan worden, zou daarnaast een andere exploitant gevonden moeten worden die het systeem exploiteert. Er zijn wel een aantal andere partijen op te markt die dit ook doen. Dit zal naar verwachting weinig aan de kosten van het systeem veranderen, mogelijk wel aan de service. Afsluiten van het collectieve systeem en een eigen systeem (per woning) realiseren kan ook (hoewel de juridische haalbaarheid hiervan ook onderzocht zou moeten worden), maar zal een investering voor de bewoner betekenen. De meest voor de hand liggende optie zal dan een warmtepomp zijn, waarbij aan investeringskosten gedacht moet worden van 5.000 tot 15.000 per woning (afhankelijk van type warmtepomp).

14	Er zijn ook mensen die niet online kunnen zijn, die wellicht ook in een werkgroep mee willen denken.	Op dit moment worden de werkgroepen opgericht en ingepland. Aan de stichting wordt gevraagd om een delegatie vanuit de bewoners aan te leveren.
15	werkgroep techniek doet hier iemand graag mee	Aanmeldingen vanuit de bewoners, wordt via de stichting georganiseerd.
16	Waarom Eteck nu wel naar ons luisteren? Dit hebben wij al eerder geprobeerd en nooit serieus genomen. We hebben op hun verzoek een stichting opgericht en daar is door Eteck ook nog steeds geen contact mee gezocht.	Met de werkgroepen gaan wij proberen om een ieder op een constructieve manier aan tafel te krijgen.
17	Era is niet onwillend om te helpen, maar door Eteck zit ERA niet meer bij ons aan tafel	Met de werkgroepen gaan wij proberen om een ieder op een constructieve manier aan tafel te krijgen.
18	SWK gaat mbt verborgen gebreken tot 5,5 jaar	Ter info
19	<a href="https://www.swk.nl/klachten-2/garantietermijnen/">https://www.swk.nl/klachten-2/garantietermijnen/</a>	ter info.
20	Als het tarief wat eteck mag berekenen voor levering is opgebouwd uit de totale niet-meer-dan-anders principe dan zit daar dus ook het onderhoud van de binnen installatie in. Dus Eteck is daar dus ook verantwoordelijk voor de binnen installatie. Ze krijgen daar dus al voor betaald.	Dit is helaas niet zo. De demarcatie staat op mijn eteck toegelicht, hierin is te zien welk deel van Eteck is en welk deel van de bewoners. Een ieder zorgt zelf voor onderhoud en vervanging van hun eigendom.
21	Waarom wordt aangegeven dat het volgende week wordt afgerond? Ik wacht überhaupt nog op een afspraak en ben na contact met Eteck nog steeds niet teruggebeld. Ik verwacht daarbij uiteraard wel een PvA wat exact uitgevoerd gaat worden, maar dat lijkt mij logisch..	De exacte werkzaamheden van het groot onderhoud staan in eerdere brieven reeds vermeld, hier zal geen plan voor gedeeld worden. U kunt contact opnemen nav de brief die u van F&V heeft gehad om een datum te plannen voor het uitvoeren onderhoud.