

A. van Beijnum
Boterbloem 38
2412 AG BODEGRAVEN

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk
T.a.v. College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 401
2410 AK BODEGRAVEN

Bodegraven, 19 augustus 2022

Uw kenmerk: Z/21/112080 / DOC-21208925
Ons kenmerk: DHDEH/GBR/HHVZ/2022/005001

Betreft: handhavingsverzoek in verband met de storingsafhandeling van Eteck

Geacht college,

Met deze brief verzoek ik u om handhaving van de overeenkomst met Eteck.

Achtergrond

Wij zijn al bijna 5 jaar bezig om de leveringszekerheid, betaalbaarheid en service te krijgen waar we volgens het contract dat de gemeente heeft met Eteck recht op hebben. Ook de risico's op het gebied van de continuïteit, legionella en milieuprestaties zijn al 3 jaar bekend bij de gemeente.

In Raadsinformatiebrief 109 d.d. 6 december 2021 heeft u aangegeven dat het de rol van het college is om het contract met Eteck te handhaven, vandaar dit handhavingsverzoek gericht aan het college.

Feitelijke situatie

Sinds 13 juni 2018 is Eteck al bezig met het verbeteren van hun service. Op de vraag hoe ze de service problemen structureel gaan oplossen kwam het antwoord: *"Wij hebben het volste vertrouwen dat dit zo snel mogelijk opgelost gaat worden door de maatregelen die wij hebben genomen (extra personeel en nieuwe protocollen)."*

Bij de gemeente is in iedere geval sinds 15 juli 2018 bekend dat de service bij Eteck niet op orde is. Toen is de brief "Wat is er mis met de WKO installatie van Eteck in Weideveld?" naar de wijkwethouder gestuurd en later ook besproken. In die brief staat: *"De onbereikbaarheid, vertragingstechnieken en het afschuiven naar andere partijen zorgt ervoor dat bewoners afhaken. De frustratie bij vele gebruikers is groot. Het beeld wat Eteck zelf schetst, is dat er geen storingen zijn en men geen klachten kent."*

Volgens de overeenkomst die de gemeente heeft met Eteck dient een urgente storing zo spoedig mogelijk (aanvang reparatie binnen 2 uur na melding) verholpen te worden, uiterlijk binnen 24 uur na melding van een urgente storing. In geval een storing op

basis van de storingsintake als niet-urgent kan worden aangemerkt dienen ze de klant nogmaals te benaderen voor het maken van een afspraak op een zo kort mogelijke termijn die ten hoogste vijf werkdagen bedraagt, teneinde de storing binnen een naar de aard ervan redelijke termijn te verhelpen.

Op 25 maart 2020 geeft Eteck naar de gemeente aan *“De gemeente en Eteck zijn in gesprek over de prestatie-eisen in het contract met als doel deze scherp te stellen om zo de service- en leveringsprestatie naar bewoners beter te borgen. Hierin zullen duidelijke afspraken omtrent wederzijdse verwachtingen worden gemaakt.”*

Daarnaast stelt Eteck zich op het standpunt dat storingen zijn opgelost binnen de gestelde warmtewet eisen, terwijl het contract het uitgangspunt is. Eteck maakt ook nog steeds geen onderscheid tussen urgente en niet-urgente storingen.

Uit het onderzoek van mei 2020 van Moventum dat in opdracht van de gemeente is gedaan staat dat: *“Meer dan de helft van de respondenten vindt dat Eteck niet snel genoeg reageert op storingen, vragen en/of klachten.”*

Naar onze mening wordt door het bedrijf gehandeld in strijd met de overeenkomst die de gemeente met Eteck heeft. Deze overeenkomst is immers mede bedoeld om het aantal, de aard, de duur en/of de herhalingsgraad van de storingen te verminderen.

Verzoek

Aangezien ik met deze situatie geen genoegen wens te nemen verzoek ik u maatregelen te nemen om hieraan een einde te maken. Ik verzoek u dan ook om handhavend op te treden tegen het niet nakomen van de afspraken in overeenkomst die u met Eteck heeft, zodat er een eind komt aan de slechte storingsafhandeling.

Termijn

Bij deze verzoek ik u vriendelijk doch dringend om gebruik te maken van uw privaatrechtelijke mogelijkheden en Eteck binnen twee weken na dagtekening van deze brief aan te spreken op de door mij genoemde tekortkoming, hen daarbij een redelijke termijn geeft om het op te lossen en mij proactief informeert over de voortgang.

Hoogachtend,

Arjan van Beijnum