

# Publieke Statement Recoveries

---

 [klantzaken.eteck.nl/statement-recoveries](https://klantzaken.eteck.nl/statement-recoveries)

De missie van Eteck is: maximale impact hebben op de verduurzaming van de warmte en koude vraag in Nederland. Om die missie kracht bij te zetten heeft Eteck in de periode 2011-2017 een groot aantal projecten overgenomen van met name traditionele energiebedrijven, woningcorporaties, installateurs en institutionele partijen. Op deze projecten is Eteck nu verantwoordelijk voor de levering van warmte en verkoeling en vaak ook warm tapwater.

Een aanzienlijk deel van deze projecten bevatte ten tijde van de overname bekende (en zoals inmiddels gebleken, ook onbekende) technische, juridische en/of administratieve onvolkomenheden. Met de overname van deze projecten heeft Eteck de verantwoordelijkheid op zich genomen om deze problemen op te lossen. Op veel overgenomen projecten zijn de benodigde verbeteringen sindsdien gerealiseerd, maar op een aantal projecten duurt het helaas langer om de dienstverlening op het gewenste niveau te brengen dan aanvankelijk is aangenomen. In deze gevallen blijkt de problematiek groter en hardnekkiger dan eerder bekend was en hebben reeds gepleegde inspanningen nog niet het beoogde effect opgeleverd. Op enkele projecten (en in het bijzonder bij Passewaaij, Weideveld, en Beljaart) heeft dit geleid tot grote onvrede bij onze klanten.

Vanuit ons commitment aan onze klanten en onze missie hebben wij de verantwoordelijkheid en de plicht om er alles aan te doen alle problemen zo snel mogelijk op te lossen op de projecten waar onze dienstverlening onder de norm ligt. Dit vormt de prioriteit in ons businessplan voor 2020 en 2021. Om dit te realiseren hebben we binnen Eteck fors meer capaciteit op dit doel ingezet, is het benodigde budget van meer dan 10 miljoen euro beschikbaar gemaakt en zijn we op een aantal projecten van onderhoudspartij gewisseld. Hiermee beogen wij om in 2020 in de verschillende “probleem-projecten” de benodigde verbeteringen alsnog zo snel mogelijk duurzaam te realiseren. Op projecten waar hiertoe veel uitvoerend werk of nader onderzoek vereist is streven wij ernaar dat dit uiterlijk in 2021 gereed is. Onze klanten en stakeholders van de betreffende projecten houden wij via separate communicatie op de hoogte van de stappen die genomen zijn en gaan worden.

We willen hiermee ten volle onze verantwoordelijkheid naar onze klanten nemen en hun vertrouwen in onze dienstverlening, waar dit onder druk is komen te staan, trachten te herstellen. Hierbij zal leveringszekerheid centraal staan zonder dat dit tot hogere kosten mag leiden en recht wordt gedaan aan de duurzaamheidsambities van alle betrokkenen.

Wij realiseren ons dat de niet goed functionerende installaties bijzonder veel hinder opleveren en hebben opgeleverd voor een deel van onze klanten. Met dit bericht willen wij onze betrokkenheid tonen en laten zien dat wij onze verantwoordelijkheid nemen.

Arjan, Peter, Rard en Jaap