

Facebook

[facebook.com/rina.hampel/posts/3111133865620425](https://www.facebook.com/rina.hampel/posts/3111133865620425)



De monopolist Eteck

Vanaf maandag zijn er monteurs actief in onze wijk die de problemen met ons WKO systeem gaan oplossen. Onze verwachtingen waren hoog, eindelijk weer lekker douchen, gegarandeerd koude op warme dagen en warmte zodra het weer wat kouder wordt. We hebben de verwachtingen afgelopen dagen echter iets bij moeten stellen.

In Weideveld zijn al geruime tijd diverse klachten met betrekking tot het centrale WKO-systeem, dat zal vele van jullie niet ontgaan zijn. Eteck nam ons echter niet serieus, maar de gemeente heeft uiteindelijk een onafhankelijk bureau ingehuurd om de klachten in kaart te brengen. Een van de actie punten die daar uit kwam was het aanpakken van de binnen-installatie. Daar is deze week een start mee gemaakt. Laat mij eerst even schetsen hoe de voorbereidingen voor deze werkzaamheden zijn gegaan.

Eteck is eerst bij diverse installateurs offertes op gaan vragen. Het gaat hier namelijk over 143 aansluitingen, serieus geld dus, en er moet flink wat gebeuren. De warmte- en de warmtapwatermeter worden vervangen voor nog slimmere meters en er komt ook nog een hele slimme koudemeter bij, filters worden schoongemaakt, beveiligingen worden vervangen, er wordt gecontroleerd op lekkages en oh ja, ook de eerder besproken keerkleppen, die waar de gemeente de helft van betaald, zouden geplaatst worden. Toch bijzonder, er is aangetoond dat iets niet goed werkt, dan gaan we eerst op ons gemak shoppen bij diverse installateurs, er is duidelijk geen 'huis-installateur' die standaard dit soort werkzaamheden oppakt voor Eteck. Het mag duidelijk zijn, de klant betaald de hoofdprijs aan Eteck en Eteck let op zijn centen en kiest de goedkoopste installateur. Maar goed, er wordt nu dan toch echt grootonderhoud gepleegd.

Er was ons een informatieavond beloofd, maar die is nooit meer georganiseerd. Eteck stuurde aan haar klanten een mail waarin de werkzaamheden aan de binnen-installaties werd aangekondigd. “Om een goede levering van warmte, koeling en tapwater te kunnen borgen, gaat Eteck binnenkort een aantal onderhoudsacties uitvoeren. Onderdeel van deze onderhoudsacties zijn werkzaamheden aan de afleverset van Eteck die zich in uw woning bevindt.” In diezelfde brief wordt uitgelegd dat de klanten ook de omschakelkleppen aan hun eigen kant van de binnen-installatie kunnen laten checken en indien nodig, op eigen kosten, laten vervangen. Kijk, dat is nog eens aardig van Eteck we kunnen gelijk gebruik maken van deze onderhoudspartner van Eteck. Maar, verzekeren ze ons in de brief, dat is uiteraard niet verplicht, we zijn vrij om een andere installateur hiervoor in te schakelen. Ja dūh, die kleppen zijn van ons, uiteraard mogen we daar een eigen installateur voor inschakelen ... dacht ik.

Beetje jammer dat Eteck niet van alle klanten een mailadres heeft. Bij een aantal inwoners viel de brief van de onderhoudspartner die aankondigde wanneer ze langs komen om grootonderhoud uit te voeren rauw op hun dak. Wat ging er dan gebeuren en waarom? En wat was dat met die omschakelkleppen die je op eigen kosten kon laten vervangen? En wat een prijzen om die te laten vervangen door deze onderhoudspartner. Die omschakelkleppen kosten namelijk 90,75 euro per stuk en er zitten er vier in de afleverset en dan komen de arbeidsuren er nog bij van 88,33 euro per uur. Na een telefoontje van één van de bewoners bleek dat er slechts één jaar garantie zit op zo'n klep, dat kan een dure grap worden als ze volgend jaar weer vervangen moeten worden. Dat moet goedkoper kunnen, dat werd bevestigd door een beetje googlen door de Weidevelders.

Met goede moed werden diverse installateurs benaderd. Er werd om meer informatie gevraagd en zelfs om foto's van de omschakelkleppen, maar zodra wij die aanleverden werd het oorverdovend stil. Vandaag is er contact geweest met één van die installateurs en de macht van de grote monopolist Eteck lijkt ook daar ongelooflijk groot. Wat blijkt, de installateur die we spraken had nog geen toestemming van Eteck om ons een aanbieding te doen en die wilde hij eerst hebben, de werkzaamheden waren tenslotte aan een andere contractpartner van Eteck gegund. Ons verweer dat die kleppen ons eigendom zijn en ons verantwoordelijkheid was niet overtuigend. Eteck was immers groot en deze installateur wilde de relatie goed houden.

Dit voelt fout en verkeerd. Wij zijn voornemens deze installateur morgen te vertellen dat wij niemand in de wijk nog aanraden om door deze installateur werkzaamheden te verrichten of om een onderhoudscontract af te sluiten. Een installateur die voor ons werkzaamheden uitvoert mag in onze ogen niet beïnvloed worden door de energieleverancier. Een leverancier die notulen vervalst en een gemeente onder valse voorwendselen aan hun onderhoud mee laat betalen.

En dan nu terug naar de werkzaamheden die momenteel uitgevoerd worden door de onderhoudspartner van Eteck, want die zijn tenslotte gestart met het grootonderhoud. Dat er voor de goedkoopste offerte gekozen is, is gebleken. Er wordt nu namelijk een

extra meter voor koude geplaatst, en er is slechts plek voor één display in de huidige kast. Gelukkig zijn de ingehuurde monteurs innovatief en hebben ze dubbelzijdige tape in hun gereedschapskist. Zie de bijgevoegde foto's met het resultaat. Ik ben benieuwd hoe lang dat blijft hangen en of we Eteck mogen bellen om ze opnieuw op te plakken als dat nodig is.

Er gaan al veel dingen mis deze week. Dubbel ingeplande afspraken waardoor bewoners voor niets een dag vrij genomen hebben. Meermaals terug moeten komen vanwege lekkages na de werkzaamheden, hopelijk komt het de derde keer wel goed. Je moet er niet aandenken zo vlak voordat je op zomervakantie wil gaan.

Maar één verhaal vond ik er vandaag toch wel echt uitspringen. Echt weer typisch Eteck. Eén van de huurders van Mozaïek had vorig jaar al klachten met betrekking tot levering van de koelte. Eteck leverde echt de juiste temperatuur vanaf de centrale en de rest van de wijk ervaarde geen klachten, dus mevrouwtje, het zal dan echt wel aan uw binnen-installatie liggen. Deze huurder heeft vorig jaar, en als ik het goed heb ook dit jaar, daarom meermaals de installateur van Mozaïek over de vloer gehad, maar ook die kon de problemen niet verhelpen. Ze werd weer terug gestuurd naar Eteck, het bekende kastje-muur-verhaal. Het is typisch Eteck, het continu wijzen naar de binnen-installatie of naar 'dat wat de klant ervaart'. We moeten toegeven, Eteck had inderdaad gelijk, het lag inderdaad aan de binnen-installatie. Maar wel in het deel van Eteck. Het deel van de (ver)huurder was prima op orde.

Mooi was mijn reactie hierop, de onderhoudspartner van Eteck heeft het ontdekt, heeft de boel al openliggen, is al aanwezig en kan het probleem dus direct fixen, ook deze wijkbewoner kan vanaf morgen weer van een gekoeld huis genieten. Althans als er volgens leveringsvoorwaarden koude geleverd wordt.

Maar hé zo werkt het natuurlijk niet bij Eteck. Er moet eerst gerapporteerd worden aan Eteck, en Eteck moet vervolgens opdracht geven. Mijn vermoeden is dat ze dan eerst weer offertes aan gaan vragen, we gaan niet haasten als we er geld mee kunnen uitsparen.

Ik verwacht komende weken meer van dit soort verhalen uit de wijk. Ik hou jullie op de hoogte.