

Facebook

facebook.com/rina.hampel/posts/3500948666638941



In januari hadden we de eerste melding in de wijk van een lekkage in een woning welke veroorzaakt werd door een roestend koppelstuk dat onder de demarcatie van Eteck viel. Verontrustend want in welke woningen zijn dit soort koppelstukken gebruikt? Eteck zou het uit gaan zoeken en eventueel preventief aan de slag gaan.

Hoe het grootonderhoud in de woningen deze zomer is verlopen heb ik al eerder omschreven. <https://www.facebook.com/rina.hampel/posts/3282587068475103> Een nachtmerrie in deelplan Droomweide, met als gevolg vijf burgers die in de gemeenteraad hebben ingesproken. Diezelfde inspraakavond werd op stel en sprong een ambtelijke bijpraatsessie georganiseerd voor de raad, vlak voordat de inspraak plaats zou vinden. Hierdoor waren de raadsleden gebiasd tijdens de inspraaksessie, dat vind ik een kwalijke zaak.

Nog even terugkomend op dat groot onderhoud in onze woningen, die zou in augustus met een uitloop in september afgerond zijn. Die uitloop werd oktober. Het is inmiddels eind november en het verbaast mij eerlijk gezegd niet dat er nog steeds woningen zijn die nog geen grootonderhoud hebben gehad. Ook niet na meermaals mailen naar het speciaal voor Weideveld gereserveerde mailadres. Ja ja, Weideveld heeft een eigen mailadres bij Eteck, die bedoeld is om inzicht te krijgen hoe het nu met dat grootonderhoud staat. Eteck heeft duidelijk zijn zaakjes niet op orde. En dan te bedenken dat vanaf oktober dit soort werkzaamheden helemaal niet meer uitgevoerd mogen worden volgens de warmtewet omdat het stookseizoen dan begonnen is.

Wel bijzonder, Weideveld (Bodegraven), Passewaaij (Tiel) en Beljaart (Dongen) zijn bestempeld door Eteck als probleem projecten. Uiteraard ligt dat niet aan Eteck, die neemt overigens nooit ergens verantwoording voor. Het ligt altijd aan een andere partij of, zoals we wel eens in een concept artikel van een journalist hebben gelezen, de bewoners. Er is letterlijk gezegd: "sommige bewoners krijg je nooit meer tevreden". Uiteraard is die opmerking niet in het uiteindelijke artikel verschenen. Door alle media-aandacht achtte Eteck het nodig om een statement te maken over deze wijken: <https://klantzaken.eteck.nl/statement-recoveries/>. Een statement overigens die alleen naar de betreffende gemeenten gestuurd is, niet naar de klanten. En hoe wij er aan komen? Via de bewoners van één van de andere probleem wijken, uiteraard niet van onze eigen gemeente.

Nog even terug naar het lekkende koppelstuk in januari. Je zou verwachten dat dit dus meegenomen zou worden in het groot onderhoud dat deze zomer is uitgevoerd. Maar nee, het gaat hier over Eteck, dus alles minimaal en zo goedkoop mogelijk. Begin november was het weer zover een geroest koppelstuk waardoor lekkage is ontstaan. Het ging hier niet om aantal druppels, het water spoot er werkelijk uit. Het ging hier om een buurvrouw die alleen met haar baby thuis was, grote paniek dus. Eteck werd gebeld met de mededeling dat het om een urgente storing ging. De leiding kon niet afgesloten worden, de lekkage zat namelijk in de aanvoer van de warmte in het deel van Eteck. Ik zou verwachten (ik blijf naief) dat Eteck direct groot inzet met alle mankracht naar Weideveld komt om dit op te lossen. Zeker na de voorgeschiedenis met de wijk en het

statement dat gemaakt is. Maar niets is minder waar. De paniek was uiteraard groot in de woning van mijn buren dus een bevriend installateur, die gelukkig in de buurt aanwezig was, werd opgetrommeld.

Een half uur na de eerste melding werd Eteck nogmaals gebeld om weer uit te leggen dat er echt iemand moest komen en dat het echt een urgente storing betrof. De bevriende installateur kwam aan te telefoon en gaf bij Eteck aan dat het hele systeem in de wijk drukloos gemaakt moest worden om de reparatie uit te kunnen voeren. Terecht, want Eteck stuurt altijd eerst een binnenhuisinstallateur, ongeacht de melding, maar er moesten ook monteurs naar de centrale in de wijk. Er moest geen tijd verloren gaan. Vervolgens duurt het weer een half uur voordat Eteck terugbelt. Er komt een monteur naar de woning en er gaat een monteur naar de centrale. Beeld je vooral de paniek in de woning in, het water dat uit een leiding spuit en een huilende baby.

De bevriende installateur heeft gelukkig vulkaniserend tape bij zich (ik heb geen idee wat het is maar het klinkt wel heel professioneel) waarmee hij de lekkage verminderd. Dit is uiteraard een noodoplossing en op een gegeven moment houdt ook de tape het niet meer en spuit het water nog harder uit de leiding. Weer een half uur later wordt Eteck weer gebeld. Er wordt uitgelegd dat de situatie nog penibeler is geworden en dat die monteur nu toch echt snel naar de centrale moet om de druk van de leiding te halen. En dat er echt een monteur naar de woning moet komen om de lekkage te verhelpen. Een klein kwartiertje later belt dan uiteindelijk toch de binnenhuisinstallateur in opdracht van Eteck. Zich niet bewust van de urgentie, die hadden ze niet doorgekregen van Eteck. Er gaat echt iemand komen.

Weer een kwartier later wordt de bevriende installateur door Eteck gebeld. De pompen in de centrale zijn op afstand zijn stil gezet, maar de druk is er niet afgehaald. Dat heeft dus totaal geen zin, daardoor spuit het water nog steeds uit de leiding. Eteck vraagt of de bevriende installateur de lekkage kan verhelpen, maar die geeft aan de juiste spullen niet bij zich te hebben.

Een kwartier later ,we zijn inmiddels al ruim 2,5 uur onderweg, wordt wederom contact gezocht met Eteck. De pompen uitzetten helpt niet, de druk moet van het systeem gehaald worden. En er moeten nu echt monteurs langskomen in de woning! Eteck belooft de monteur nogmaals te bellen.

Uiteindelijk belt er een monteur vanaf de centrale in de wijk. Hij gaat uitzoeken welke strang hij drukloos moet maken zodat niet de hele wijk drukloos gemaakt hoeft te worden en dus zonder warmte hoeft te zitten. De pompen draaiden al een tijdje niet, dus alle woningen koelden al geleidelijk af.

Helaas het is niet duidelijk om welke strang het gaat, of niet duidelijk hoe de betreffende strang drukloos gemaakt moet worden, dat weet ik niet precies, maar heel de wijk moet drukloos. En bij Eteck wordt van hoger af beslist dat het onacceptabel is om een hele wijk drukloos te maken. Kortom beste klant, je stikt er maar lekker in, zet je voordeur maar open, dan stroomt het grootste deel van het water wel naar buiten. Er spoot inmiddels 3 liter water per minuut de leiding uit. Eteck vroeg nog of de bevriende installateur echt niet met een tapje of rubbertje de boel kon stoppen, die heeft nogmaals aangegeven dat dat niet mogelijk was zolang er druk op de leiding staat.

Weer een uur later, het systeem wordt toch drukloos gemaakt. Uiteraard kan het een

tijd duren voordat dat effect heeft het gaat hier om een systeem waar 143 woningen op aangesloten zitten. Er wordt nogmaals gevraagd om een monteur die in huis de lekkage kan verhelpen. Wederom wordt gevraagd of de bevriende monteur niets kan betekenen. Nogmaals benadrukt de bevriende monteur dat hij daar de materialen niet voor heeft. De reactie van Eteck, en nu te hard gaan lachen want deze situatie is natuurlijk om te janken, “Ik zou zeggen, rij effe naar de Gamma en haal een tussenstukje. Dan stuur je de rekening maar.”. De bevriende monteur legt uit dat de Gamma dit soort materialen niet heeft. Ben je al uitgelachen van de vorige opmerking van Eteck? Dan nu de volgende reactie van Eteck: “Oh, nou dan hoop ik voor u dat de monteur snel langskomt!”. Let wel, het is nu ruim 4 uur na het eerste contact en de melding dat het een urgente storing betrof.

Uiteindelijk belt de monteur uit de centrale met de vraag of de lekkage al opgelost is. Dan kan de druk weer opgebouwd worden. Een hele wijk zit dus zonder warmte en een drukloos systeem door deze “storing” en Eteck heeft nog steeds geen monteur in de woning om de lekkage op te lossen.

De bevriende monteur besluit toch maar met de voorhanden zijnde materialen de lekkage te stoppen en wat onderdelen te vervangen, want met Eteck gaat het niets worden.

Een uur later arriveert alsnog de monteur die de lekkage op zou lossen. Deze keurt de werkzaamheden van de bevriende installateur goed. Na wat doorvragen bleek dat de gearriveerde monteur zelf ook niet de benodigde spullen bij zich te hebben, en eerst terug had gemoeten naar zijn werkplaats om de juiste spullen te halen. Als de bevriende monteur er dus niet was geweest had het allemaal dus nog veel langer geduurd.

Vijf uur na het eerste contact met Eteck wordt de centrale weer opgestart en de druk in de verwarming in de wijk weer opgebouwd. Met een dip in het warme tapwater als gevolg. Weer 2 uur later verlaat de bevriende installateur de woning als hij zeker weet dat alles weer werkt en echt lekvrij is. Hij heeft dus 7 uur tijd gestoken in iets waar wij klanten van Eteck elke maand duur ons vastrecht aan overmaken.

Door adrenaline en boosheid om de situatie zullen de bewoners, en waarschijnlijk ook de bevriende installateur, slecht geslapen hebben. Hoe zouden ze geslapen hebben bij Eteck? Ik denk niet dat ze daar wakker liggen van de ellende die ze bij hun klanten veroorzaken. Het lag immers niet aan Eteck,, die was gewoon telefonisch bereikbaar. Het lag uiteraard aan de externe partijen die ze inhuren. Die wisselen dan ook regelmatig. Eteck kan zelf niets en huurt overal mensen voor in en denken daarmee ook de verantwoordelijkheid af te kunnen schuiven. En op de één of andere manier komen ze daar ook steeds mee weg.

De bewoners zijn nu al ruim twee weken bezig om er achter te komen hoe ze de rekening van de bevriende monteur kunnen declareren. Er is meermaals gebeld met Eteck en elke keer wordt beloofd dat ze dezelfde dag terug zouden bellen. Iedereen die een beetje bekend is met Eteck weet dat dit loze beloftes zijn en dat Eteck een asociaal en onbeschoft bedrijf is dat het totaal niet betrokken is bij haar klanten. Wij zijn geen klanten wij zijn gedwongen afnemers die toch niet weg kunnen.

En hoe nu verder in Weideveld? Als 'klant' kunnen we eigenlijk weinig beginnen tegen Eteck. Het is moreel verwerpelijk wat ze doen, maar dit mag gewoon volgens de warmtewet, de warmtewet die straks nog slechter voor ons, de gedwongen afnemer, uit gaat pakken. Vaak krijgen we het goed bedoelde advies: "Dan sloop je toch alles eruit en laat je een individueel systeem in je woning plaatsen." Maar helaas, dat mag dus niet, ik had het geld er dubbel en dwars voor over gehad, maar het mag niet.

Zijn er dan geen ander wegen? Ja, maar dat is niet de weg die wij kunnen bewandelen. De gemeente kan namelijk wel iets voor ons betekenen. Die hebben een contract met Eteck waar ook tijden in genoemd staan waarbinnen storingen opgelost moeten zijn. Zo niet, dan kan de gemeentekas gespekt worden met flinke boetes. Geld dat niet naar de gedupeerden zal gaan, maar dat zal ons een zorg zijn, zolang ermee afgedwongen wordt dat wij een werkend en lekvrij systeem hebben. Iets wat in deelplan Droomweide van Weideveld niet vanzelfsprekend is. Maar ja, de bewoners zijn geen partij in dit contract en kunnen de gemeente ook niet dwingen om het contract te handhaven, dat is ons meermaals duidelijk gemaakt.

Wat doet de gemeente dan wel? Die geeft aan dat Eteck hard bezig is met verbeteringen en dat zolang Eteck daarmee bezig is het niet passend is om handhavend op te treden. De gemeente probeert wel te sturen en de bewoners met Eteck aan tafel te brengen. Maar wat moeten wij met Eteck aan die tafel? Zeggen dat ze het niet goed doen? Eteck lacht zich rot, want wat willen wij als klant dan beginnen tegen energiereus Eteck? We hebben geen middelen om Eteck aan te pakken. Uiteraard zullen we voor het proces aanschuiven, maar vinden dit tijdsverspilling.

Ik wil nog wel even melden dat de dag na de melding van de urgente lekkage er twee monteurs op de stoep stonden bij de betreffende bewoners. Zij hadden een melding gekregen van een lekkage en hadden in de centrale de pompen al uitgezet. Maar voordat ze verder gingen, wilden ze toch even komen kijken wat er precies aan de hand was.