

Facebook

facebook.com/rina.hampel/posts/3282587068475103



Nachtmerrie in Droomweide,

In plandeel Droomweide van de wijk Weideveld staan zo'n 143 woningen die aangesloten zijn op het centrale WKO-systeem. Geloof mij, als het werkt wil je geen ander systeem meer, als het werkt...

Sinds een jaar of drie is het systeem in handen van de firma Eteck en geloof mij het systeem is in die drie jaar behoorlijk afgetakeld. Eteck komt pas in actie als er klachten zijn. Nou ja, niet direct eigenlijk. Eerst ontkennen ze dat er problemen zijn, kun je aantonen dat er weldegelijk problemen zijn dan bagatelliseren ze die problemen. Als ze dan echt niet anders kunnen door bijvoorbeeld druk van een gemeente dan komt er correctief onderhoud.

Het was een lange hete zomer, ook in Droomweide waar de koeltelevering optimaal had moeten werken, maar verre van optimaal werkte. En daar ging Eteck niets aan doen, of we vooral geen meldingen meer wilde doen hierover, stond op hun website te lezen. Deze zomer was werkelijk een nachtmerrie voor vele bewoners van Droomweide vanwege de werkzaamheden die uitgevoerd zijn. Het moest namelijk allemaal zo goedkoop mogelijk, lees ook een eerder bericht van mij voor de details. Het heeft heel wat slapeloze nachten veroorzaakt, mensen durfden niet op vakantie of sterker nog, moesten terug komen van vakantie.

Wij voelen ons in de steek gelaten, ook door de overheid die nu een warmtewet 2 klaar heeft liggen die 1 januari 2022 in moet gaan. Een warmtewet waar alleen de warmteleveranciers (ik prefereer de term warmtemaffia) achter staan, een warmtewet

die afgekeurd wordt door vereniging eigenhuis, bouwend Nederland en meerdere andere partijen, zie eerdere berichten van mij. De term service wordt totaal niet meegenomen in deze wet.

Het is om moedeloos van te worden. Een week geleden heeft het AD Groene Hart een interview met een aantal wijkbewoners geplaatst en heeft ook wederhoor gedaan bij Eteck:

<https://www.ad.nl/.../bewoners-weideveld-eisen-boete-als-pro.../>

Eteck erkent dat er problemen zijn. Die zijn volgens het bedrijf ontstaan door ontwerpfouten vanuit de bouw en ouderdomsgebreken. Ook is het systeem destijds niet goed gepresenteerd aan bewoners waardoor er nu problemen zijn aan de binnenhuisinstallaties. Die worden daarom tot en met half oktober aangepast, licht assetmanager Peter van Dijk toe. „We zaten met aanloopproblemen: lekkages en de kwaliteit van de werkzaamheden. De ingehuurde monteurs zijn vervangen en we gaan terug naar alle woningen tot het goed is. De problemen met de koeling en het warme water zijn opgelost.”

De problemen met koeling zijn opgelost? Hmm als ze bedoelen dat ze aangekondigd hebben dat ze leveringspecificaties aan gaan passen (uiteraard in ons nadeel) zodat ze weer leveren wat ze beweren dan is dat probleem inderdaad uit de wereld, maar dat is niet onze gedachte bij het oplossen van de problemen met koeling.

En de problemen met het warme tapwater zijn opgelost? Daar leek wel even op ja, maar we hebben regelmatig dipjes in de temperatuur en vandaag lag het er weer helemaal uit.

Tja en als ik verder de reactie van Eteck lees ... het ligt aan de hele wereld, de bewoners hebben verkeerde verwachtingen, het systeem is verouderd, ontwerpfouten, problemen met de binnenhuisinstallaties (let wel deze is grotendeels eigendom en verantwoordelijkheid van Eteck) maar het ligt absoluut niet aan Eteck.

En nog een reactie van Eteck in het AD: Eteck heeft vertrouwen in een goede oplossing. Volgens directeur Rard Rijcken is door uitbreiding van de klantenservice de klachtafhandeling verbeterd en gaat het bedrijf beter communiceren. „We zijn er honderd procent van overtuigd dat de bewoners er deze winter goed bij zitten.”

Nou dat communiceren gaat Rard niet zo goed af. Hij heeft de stichting SWWW die wij opgericht hebben om met Eteck in gesprek te kunnen gaan al maanden geleden beloofd in gesprek te gaan, maar ja corona ... En die klantenservice? Die kan alleen een terugbel verzoek achter laten en dan mag je hopen dat je terug gebeld wordt. Dat is geen service en dat is al helemaal geen klachtenafhandeling. Die klachtenafhandeling is op papier overigens wel altijd heel vlot, voordat je klacht afgehandeld is, is je klacht al in het systeem op 'afgehandeld' gezet. Maar of dat leidt tot (hoge) klanttevredenheid? Lees vooral op google en op truspilot de reviews van gedwongen afnemers uit heel Nederland.

Nou ik ben de schaamte inmiddels zo voorbij, ik ben met douchemuts en badjas op de foto gegaan in het AD. Want kan ik verder nog doen? Op mijn hoofd gaan staan? Of toch maar overwegen te gaan verhuizen?