



Dinsdagavond 23 november had Eteck een bewonersavond georganiseerd voor de bewoners uit Weideveld, Bodegraven die aangesloten zijn op het centrale WKO.

De avond was oorspronkelijk gepland in het Evertshuis met een inloop vanaf 19:00 en zou om 22:00 uur afgesloten worden. Maar vanwege de aangescherpte coronamaatregelen had Eteck besloten de avond online te houden, in een mail die ze de avond voorafgaand stuurden schreven ze: “Wij zijn helaas genoodzaakt om de bijeenkomst online te organiseren. Daarom hebben we de duur van de bijeenkomst wat ingekort. Uiteraard zorgen we ervoor dat er voldoende ruimte is voor al uw vragen.” De avond startte nu om 19:30 en zou om 21:15 afgesloten worden. Toen de presentatie opstartte bleek op één van de eerste slides dat de avond om 20:50 uur afgerond zou worden. De betrouwbare partij Eteck.

Een veel gehoorde reactie uit de wijk die volgde op de uitnodiging van Eteck: “Ik voel er niets voor om voor de zoveelste keer een fantastisch verhaal te horen vol borstklopperij van Eteck, valse beloftes en goede bedoelingen die alle voorgaande keren ook niet nagekomen of uitgevoerd werden.” Toch was er ook een groep bewoners die online op was komen dagen om het verhaal van Eteck aan te horen. Eteck had vooraf al geprobeerd alle vragen te verzamelen die er leefden in de wijk en had vooraf op de meeste vragen al geprobeerd een antwoord te formuleren. Op papier zag dat er inderdaad goed uit en Eteck leek daardoor echt betrokken en begaan. De vragenstellers waren daar echter niet tevreden over, de vragen waren uit de context gehaald en er kwamen geen duidelijke/concrete antwoorden. Ook bleek Eteck een aantal bewoners toegezegd te hebben individueel met ze in gesprek te gaan om hun vragen te bespreken. Vragen die niet over individuele problemen gingen, maar over collectieve problemen die iedereen aangaan.

Bewonersavond

Er was een onafhankelijk voorzitter die de meeting voorzat, zij was niet in dienst van Eteck, en zij zou zorgen dat al onze vragen aan bod zouden komen. Wat mij bevreemde was dat ze zo nu en dan wel inhoudelijk op de vragen van de bewoners inging, dat voelde niet echt als een onafhankelijk voorzitter. Aan het eind van de meeting waren niet alle vragen beantwoord en ook niet iedereen heeft een vraag kunnen stellen vanwege tijdgebrek/ het vervroegd afkappen van de meeting.

Aan het begin van de avond werd er gevraagd of iemand bezwaar had dat de meeting werd opgenomen. De link zou dan doorgestuurd worden zodat ook andere mensen, die niet aanwezig konden zijn, konden terug kijken wat er was verteld en ook wij terug konden luisteren/kijken wat er allemaal gezegd was. Ik vraag me serieus af of ze de hele meeting online gaan zetten, of alleen de presentatie met het mooi-weer-verhaal van Eteck.

Vanuit Eteck waren aanwezig: de operationeel directeur, de teamlead assetmanagement en de assetmanager Weideveld.

De operationeel directeur vertelde dat hij sinds 1 november in dienst is. Hij vindt communicatie super belangrijk ook met de stichting. Veel antwoorden zouden al eerder via de mail gegeven zijn. De signalen van de bewoners zouden er echt toe geleid hebben dat er versnelling is geweest van de acties, waardoor er veel verbeterd is. Er is dankzij de signalen van de bewoners ontzettend veel gebeurt hij dankt de bewoners dan ook voor het geven van die signalen.

De assetmanager Weideveld gaf vervolgens een presentatie over de verbeteringen van het systeem en met name het verbeteren van de betrouwbaarheid van de levering van warmte, koude, warm tapwater en de kwaliteit van het water. Er is flink geïnvesteerd zelfs 300.000 euro meer dan regulier begroot op onderhoud. In een staafdiagram werd ook de beschikbaarheid van het warme tapwater weergegeven van 2019 t/m heden. Er schijnt nu beter inzicht te zijn wanneer en waarom er uitval is van het warme tapwater en ze kunnen daar nu op anticiperen.

Ook volgens de teamlead assetmanagement hebben de vragen en meldingen van de bewoners afgelopen 2 jaar er bij Eteck zeker voor gezorgd dat er een hogere bewustwording is van wat er allemaal speelt en met de getoonde resultaten konden de bewoners zien dat dat ook echt werkt. Hij zei trots te zijn op wat er tot nu toe bereikt is, en hij hoopt dat wij (de bewoners) dat erkennen.

Alle verbeteringen, technisch en procedureel, werden opgesomd, deze zijn terug te zien in de presentatie die Eteck nog met de bewoners zal delen. Er schijnt zelfs weer een nieuwe App te komen.

## Vragen

Na de presentatie mochten er vragen gesteld worden en daaruit bleek dat de bewoners minder tevreden waren met het centrale WKO dan Eteck.

De operationeel directeur vindt communicatie met de stichting belangrijk. Waarom wordt de stichting dan niet betrokken? De operationeel directeur gaf aan net in dienst te zijn. Een bewonersavond als deze is waardevol, maar een afvaardiging vindt hij ook belangrijk om daarbuiten mee te praten. Nu alles verbeterd, wordt zo'n collectief minder belangrijk. Eteck is ook in gesprek met de gemeente. Op de raadsvergadering (1 december) gaan ze hier ook over spreken. Eteck zei dat er ook nog een onafhankelijk partij nog een keer naar het systeem gaat kijken in opdracht van Eteck en de gemeente. Zodat vastgesteld wordt dat er voldaan wordt aan alle eisen. De stichting mag naar die resultaten kijken. (Ik mag hopen dat iedereen die resultaten mag bekijken en niet alleen de stichting.)

Klachten over slechte levering van koude blijven spelen en worden niet opgelost. Voordat Eteck het systeem overnam werden er nauwelijks klachten ervaren. Eteck stuurt zodanig dat het merendeel van de bewoners worden gedupeerd door klachten bij een enkele bewoner die zelf het systeem uit kan zetten als die last van condensvorming zou hebben. Eteck zegt dat we in Weideveld een collectief systeem hebben en daardoor moreel verplicht is de dauwpuntregeling aan te houden.

Volgens Eteck zijn alle problemen nu opgelost, maar we hebben nog een hele lijst met punten die nog steeds spelen en niet opgelost zijn. Wat gaat daar mee gebeuren? Daar wil Eteck een gesprek over voeren met de voorzitter van de stichting. De voorzitter gaf aan inderdaad een mail ontvangen te hebben dat hij uitgenodigd gaat worden. Hij was overigens verbaasd dat hij individueel uitgenodigd wordt terwijl hij spreekt namens de stichting. Daar komt bij dat hij al vaker de toezegging gehad heeft van een directeur om te worden uitgenodigd, zo zit hij al ruim 1,5 jaar te wachten op de uitnodiging van Rard Rijcken. Waarom zou directeur nummer 5 hem wel uitnodigen? De voorzitter is het niet eens met de conclusies die Eteck trekt op betrekking van de stabiliteit van het systeem.

Een van de bewoners heeft veel geld uit gegeven om metingen aan het water in het systeem te verrichten. Daaruit bleek dat de waarden in het water niet voldeden waardoor onze binnen installaties aangetast worden en schade oplopen. Hij heeft deze metingen destijds met Eteck gedeeld en om actie gevraagd. Eteck beweert dat zij inmiddels verbeteringen hebben aangebracht en dat het kwaliteit van het water redelijk tot goed was en bij de meest recente meting goed was. (maar wil niet de uitslagen delen) en dat er dus geen problemen meer zijn. De bewoner toont een potje water met op de bodem vieze drek, het resultaat van het reinigen van de filters die een week eerder ook gereinigd waren. Duidelijk een teken dat er iets goed mis is. De bewoner en Eteck zijn het niet eens over de bandbreedte van de pH waarden die gelden voor het systeemwater. Ten tijden van de NUON was de bandbreedte, vanwege technische redenen, hoger dan die Eteck nu aanhoudt. De bewoner uit zijn ongenoegen over de termen "moraal" en "transparantie" die Eteck eerder deze avond gebruikten.

Bewoners missen het menselijke aspect van de bedrijven die aan het WKO werken. Een bewoonsters zegt niets te snappen van die cijfertjes en van de bandbreedte van een de pH-waarde, maar wel te snappen dat als de klanten van haar bedrijf zo ontevreden zouden zijn ze geen klant meer over zou houden. Ze vindt dat er politieke spelletjes gespeeld worden waar niemand meegeholpen wordt. Er zijn verschillende partijen met andere belangen waar wij (de bewoners) de dupe van zijn. De bewoonster maakt zich zorgen hoe

Eteck en de gemeente Bodegraven-Reeuwijk hier mee om gaan. Het gaat hier om onze huizen, ons woongenot, en ze vroeg of Eteck dat wel beseft? De bewoonster vindt het heel oneerlijk wat hier allemaal gebeurt, het gaat hier helemaal niet om de bewoners en hun comfort, vindt ze.

Er ontstaat onvrede als de voorzitter om 20:50 af wil ronden.

Een bewoner wil weten hoe Eteck het vertrouwen denkt terug te winnen. Dat kan niet alleen met het verbeteren van techniek. Zo beweert Eteck deze avond dat er versnelt verbeteringen zijn gedaan doordat bewoners meldingen deden. Die meldingen hielpen niet, de bewoners werden weg gezet als notoire klagers. Pas toen de ILT (inspectie leefomgeving en transport) werd ingeschakeld, en eigenlijk pas toen de ILT een last op dwangsom oplegde, is de situatie rond het warme tapwater verbeterd. Hoe gaat Eteck het vertrouwen terug winnen? De bewoners krijgen nu een mooi verhaal wat er allemaal verbeterd is, maar de bewoners krijgen nu domweg waar ze recht op hebben en Eteck klopt zichzelf op de borst.

Als bewoners een directeur spreken die lijkt te snappen waar we over praten en waarom we boos zijn, dan vertrekt hij een maand later bij Eteck. Ook de huidige teamlead assetmanagement en de huidige assetmanager zijn hun afspraken en toezeggingen al die maanden niet na gekomen. Vertrouwen komt niet terug door een bewonersavond te organiseren.

Kortom het was een mooi-weer-verhaal van Eteck die naar complimentjes aan het vissen was voor iets waar de bewoners recht op hebben. Maar de bewoners zijn totaal niet tevreden met het systeem sinds Eteck de scepter zwaait en hebben totaal geen vertrouwen in Eteck. Er was niet voldoende ruimte om alle vragen te stellen en de meeting werd eerder beëindigd dan aangekondigd in de oorspronkelijke uitnodiging. Er zijn geen excuses aangeboden aan de bewoners voor de problemen die spelen en gespeeld hebben, Eteck vroeg juist om een schouder kloppje. Eteck bepaald en daar hebben we het maar mee te doen.