

Google Maps



[google.com/maps/reviews/@52.0321916,4.6499162,17z/data=!3m1!4b1!4m5!14m4!1m3!1m2!1s107363848759165355441!2s0x0:0x2ffcc543fc2c96d7](https://www.google.com/maps/reviews/@52.0321916,4.6499162,17z/data=!3m1!4b1!4m5!14m4!1m3!1m2!1s107363848759165355441!2s0x0:0x2ffcc543fc2c96d7)

Naar aanleiding van vele klachten omtrent het WKO systeem wordt medio Juni door Eteck groot onderhoud aangekondigd aan de binnenhuis installatie. Werkzaamheden worden uitgevoerd door hun onderhoudspartner c.q. onderaannemer Francken en Vermeij. Begin Juli worden diverse binnenhuis installaties in mijn wijk, inclusief de installatie in mijn woning, onder handen genomen onder het mom van en ik quote "Om een goede levering van warmte, koeling en tapwater te kunnen borgen". Het resultaat van deze "verbeter" werkzaamheden: o.a. lekkage op verschillende plekken in de installatie, condens vorming bij het gebruik van de koeling, extra meter waarvoor de huidige behuizing niet geschikt is. Laat ik duidelijk zijn: alhoewel het WKO systeem tien jaar na dato nog steeds kinderziektes vertoont en verre van optimaal werkt, had ik voor deze werkzaamheden geen lekkages of condensvorming. Eteck onderhoud partner Francken en Vermeij vervolgens gebeld. Direct de voicemail te pakken, kennelijk zijn ze op vakantie en gesloten. Daarop besloten om Eteck te bellen. Hier wordt opgenomen en een melding gemaakt bij de storingsdienst. Wordt twee uur later teruggebeld met de boodschap dat Francken en Vermeij dit moet oplossen en dat er een terugbel verzoek bij hen is uitgezet. Wachten, wachten..jammer niet teruggebeld. Tegen beter weten in volgende dag weer contact opgenomen, krijg dezelfde boodschap te horen en wederom niet teruggebeld. Deze persoon weet mij te vertellen dat meer dan 20 woningen lekkages ondervinden na de uitgevoerde werkzaamheden, dat is een hele prestatie. Ondertussen een mail van Eteck ontvangen met het bericht dat zij de situatie geëvalueerd hebben en concluderen dat de werkzaamheden van nota bene hun eigen onderhoudspartner niet voldoen aan de Eteck "kwaliteitsnormen". Welke kwaliteit normen die zij hiervoor hanteren is voor mij volkomen een raadsel. Anyway her controle gaat op korte termijn plaats vinden, mogelijk na de vakantie, staat in de berichtgeving. Zeer benieuwd wat dit gaat opleveren. Dat is leuk maar lekkage en condens is nog steeds orde van de dag dus Eteck weer gebeld. Wordt opgenomen door vriendelijke dame die een melding uitzet bij hun onderhoud partner en ik wordt zeker teruggebeld. Vol goede moed wacht ik af, helaas wederom een teleurstelling. Drie uur later hang ik weer aan de telefoon met een andere medewerker van Eteck met de vraag of ik het nummer van hun onderhoud partner kan krijgen zodat ik direct met hen kan schakelen want inmiddels heb ik, zoals je begrijpt, er een hard hoofd in dat ik ooit teruggebeld wordt. Krijg een verbijsterende reactie van medewerker dat hij geen idee heeft wie de onderhoud partner is, dit niet kan terugvinden in het systeem en klaarblijkelijk ook niet de moeite wilt nemen om dit na te vragen bij collega's. Hij zal echter wel de urgentie kenbaar maken in de aangemaakte melding richting de mysterieuze onderhoud partner, dat is een pak van mijn hart. Vijf uur later nog geen enkel teken van leven en nog steeds schreeuwende in de woestijn. @Eteck: wellicht doen jullie er goed aan om naast

evaluaties van de werkzaamheden van jullie onderhoud partners, ook interne evaluaties te houden en de door jullie gestelde "kwaliteitsnormen" - welke dat ook moge zijn - daadwerkelijk in de eigen organisatie uit te rollen.

Beste Kien, Bedankt voor het delen van je verhaal. Zoals ook vermeld in de communicatie heeft de onderhoudspartij een aantal steken laten vallen, wat wij ook erg vervelend vinden. Wij hebben dan ook de nodige acties hierop ondernomen. Via de telefoon bent u terecht gekomen bij mijn collega van het callcenter, zij kan niets anders doen dan een storingsmelding aanmaken. Ook beschikken zij niet over informatie. Indien u de volgende keer een telefoonnummer nodig heeft, kunt u ook in het menu voor optie 4 kiezen (overige vragen) . Dan kan ik of een van mijn collega's het nummer gewoon doorgeven. Ik zie dat u inmiddels contact heeft gehad met mijn collega. Ik ga de desbetreffende afdeling vragen om contact met u op te nemen. Onze excuses voor het ongemak. Groet, Esther van het Eteck Webcareteam