

2021-09-08 Status vernieuwing WKO-systeem

 passewaaij7.nl/p7status_vernieuwing_wko-systeem.html

Status vernieuwing WKO-systeem Passewaaij, Tiel

Na maanden van stilte kregen de bewoners van Passewaaij buurt 7 die aangesloten zijn op de wijkverwarming op 08-09-2021 eindelijk weer een mail van Eteck. [Deze mail lees je hier.](#)

Als reactie hierop is de volgende mail naar Eteck gestuurd.

Eteck team,

Uw mail slaat echt alles, wat een minachting voor de klant spreekt hier uit. Blijkbaar snapt Eteck niet, of wil Eteck niet snappen wat klantvriendelijkheid is en hoe de (grof betalende) klant goed bij een veranderproces betrokken dient te worden of is het gewoon strategie om de klant op deze manier te behandelen? Wij denken het laatste.

Eerst wordt door Eteck na 6 jaar tobben met leveringskwaliteit, leveringszekerheid, service en communicatie met veel bombarie aan ons als bewoners van buurt 7 gemeld dat de collectieve installaties zijn afgeschreven en volledig gerenoveerd zullen worden en dat onze meningen en die van de burens etc. meegenomen zullen worden in het proces (Eteck mail d.d. 4-3-2021). Met onderstaande mail (inmiddels ruim een half jaar later!) communiceert Eteck eindelijk weer naar de buurt en blijkt dat Eteck het volledig omgedraaid heeft, Eteck hun keuzes al gemaakt heeft en bewoners op "belangrijke momenten" geïnformeerd zullen worden. Dat kennen we van Eteck, bewoners (goed) informeren heeft Eteck nog nooit gedaan. De voorlaatste communicatie van Eteck naar de buurt over de "vernieuwing" ging over het onderzoeksrapport van Innoforte en was er sprake van verbetering van de bestaande systemen. Voor veel bewoners was hier inhoudelijk geen touw aan vast te knopen. Die mail dateert van ruim één jaar geleden (18-06-2020).

U schrijft in onderstaande e-mail "Gedurende het ontwerp proces is gebleken dat de mogelijkheden voor verschillende opties voor vernieuwing beperkt zijn." wat volgt op de zin "De digitale uitvraag was in voorbereiding samen met gemeente Tiel, Comité WKO Buurt 7 en woningcorporatie Kleurrijk Wonen (gezamenlijk "het Platform")." Er wordt hiermee de suggestie gewekt dat de constatering dat de mogelijkheden beperkt zijn samen met deze partijen is vastgesteld. Wij weten wel beter.

Eteck wil heel duidelijk maken dat Eteck bepaalt en de klant betaalt.

U schrijft "Wij zien de renovatie met veel vertrouwen tegemoet", dit is zoiets als uit een bepaald reclamespotje uit het verleden, dit "wij" is alleen Eteck, aangezien het vertrouwen van het platform in Eteck in april 2021 is opgezegd, daar gaat u volledig aan voorbij. We herinneren ons nog de presentatie van Eteck in 2015 waarop stond dat Eteck de klant centraal stelt, dat werd toen en door de jaren heen nog vaak herhaald door Eteck. We hebben er al die tijd niets van gemerkt en merken het nog steeds niet en zo kijken vrijwel alle buurtbewoners er tegenaan die aanspraak hebben moeten maken op de service van Eteck.

U geeft aan dat het "definitief plan" getoetst is bij de gemeente de provincie, deze partijen hebben dus akkoord gegeven op het plan, wat dit ook moge zijn? We zouden van deze partijen graag een toelichting willen zien. Wat vinden het Comité en KleurrijkWonen van dit plan?

Vervolgens wordt de bewoners een nieuwe worst voorghouden en presenteert Eteck weer een nieuwe datum wanneer de "renovatie" afgerond zal worden, eind 2022, maar wel met flink wat slagen om de arm. Dit horen we al sinds 2015, al die tijd is de planning niet gehaald met de mededeling dat het niet aan Eteck ligt.

Zo schep je geen vertrouwen, geef een realistische einddatum af zonder mitsen en maren, bindt daar een consequentie aan vast ten gunste van de bewoners voor iedere dag dat de planning overschreden wordt.

Als klap op de vuurpijl worden aanpassingen aan de afleverset aangekondigd die al op zeer korte termijn moeten gaan beginnen. De controles van de afgelopen maanden kreeg Eteck al niet goed geregeld, laat staan wijkbrede aanpassingen aan de afleverset. Wat zijn deze aanpassingen en welke partij is in de arm genomen om ze uit te voeren?

Voordat Eteck hier sowieso mee begint, dient zij eerst op B1 niveau aan de bewoners uit te leggen wat de renovatie plannen zijn, welk concept Eteck voor ogen heeft, wat de planning is, wat de bewoners van de werkzaamheden gaan merken, zowel buiten als binnen, welke aanpassingen binnen nodig zijn, wat de bewoners concreet mogen verwachten qua leveringskwaliteit, leveringszekerheid, service en communicatie en dienen de meningen van bewoners te zijn meegenomen in het plan (zoals wettelijk is voorgeschreven). Tevens dient Eteck uit te leggen wat zij zal doen om de leveringskwaliteit en leveringszekerheid van het bestaande systeem voor nog (minstens) 2 jaar te waarborgen en om de service en communicatie uit het slop te halen.

Daarna kan er pas sprake zijn van het plannen van activiteiten in de woningen.

Zolang Eteck niet te kennen geeft dit te gaan doen, zullen we de hele wijk oproepen om aanpassing aan de afleverset te weigeren, en deze pas de accepteren indien Eteck adequaat opvolging heeft gegeven aan het voorgaande. We zullen een en ander ook meenemen in de gesprekken die wij met de ACM voeren.

Met vriendelijke groet,

Willem Keijzer
Hans Groskamp

Deze site is met zorg samengesteld, mochten er toch onvolkomenheden op deze site staan, wilt u dan contact opnemen met de beheerder van deze site: info@passewaaij7.nl.