

WKO Systeem Weideveld Bodegraven

Deelname

- Jürgen Weerdenburg ERA Contour
- Marco Kranenburg ERA Contour
- Philip Holswilder Eteck
- Kevin Maaskant Eteck
- Erik Enter Wijk Weideveld
- Arjan van Beijnum Wijk Weideveld

Agenda

1. Voorstelrondje
2. Aanleiding
3. Technische Problemen
4. Enquête
5. Vervolgstappen

1. Voorstelrondje

Eddy Meijer van Comfort Partners heeft zich bij Era Contour afgemeld. Namens wijk Weideveld zijn Erik Enter en Arjan van Beijnum aanwezig. Johan Smit kon er helaas niet bij zijn. Philip Holswilder is Teamleider Asset Management bij Eteck. Kevin Maaskant is Asset Manager bij Eteck, waarbij Weideveld een van zijn assets is. Marco Kranenburg is Bedrijfsleider Kwaliteit en Service bij Era Contour en heeft het tap-waterprobleem opgepakt. Jürgen Weerdenburg is Directeur Realisatie bij ERA Contour.

2. Aanleiding

Het WKO-Systeem is voor de hele wijk gemaakt, maar is in fases aangesloten. In de eerste fase waren er problemen die door Era Countour en Giesberts & van der Graaf zijn opgelost. Daarna bleef het moeizaam om de opgetreden problemen opgelost te krijgen. Inmiddels is het van Nuon overgegaan naar Greenspread en zijn er allerlei acties gedaan om tot verbetering te komen. Vanaf mei 2017 is het weer overgegaan naar Eteck. Al met al zijn er nog diverse problemen ten aanzien van de leveringszekerheid, betaalbaarheid en service. Daarover heeft de wijk onder de bewoners een enquête gehouden, waaruit bleek dat de ontevredenheid nog groter was dan verwacht. Vanuit de wijk zijn we daarom met een aantal vrijwilligers begonnen om de technische problemen te adresseren. Eerste punt was bij wie, want het grootste probleem blijft dat partijen naar elkaar wijzen.

3. Technische Problemen

Het probleem van warm tapwater bij de Akkermunt 25 is door een aanpassing opgelost, waarmee Era Contour heeft aangegeven dan aantoonbaar aan de eis van > 60 °C en een capaciteit van ca. 7,5 liter per minuut wordt voldaan. Vanuit de bewoners wordt dit niet zo ervaren, maar gaan er voor nu vanuit dat het is aangetoond. Ook is besproken dat als Eteck de aanvoertemperatuur aanpast, dat er dan opnieuw gemeten moet worden. Comfort partners komt binnen drie weken met een plan om dat bij de overige 20 woningen aan te passen. Met drie woningen per dag is het streven om dit voor de bouwvak opgelost te hebben.

Voor de overige technische problemen is het van belang om vast te kunnen stellen waar het probleem zit. Er is een duidelijke scheiding tussen de partijen: Tot de afsluiters moet Eteck het leveren, daarachter moet Era Contour het oplossen. Eteck geeft aan dit tot de afsluiters te kunnen aantonen door de temperatuur op het laatste punt aan te leveren. Als dit met een meting met een korte interval (± 10 minuten) wordt aangeleverd, is voor Era Contour voldoende aangetoond dat het niet in het centrale deel zit. Het protocol hiervoor zal binnen een maand door Eteck worden aangeleverd aan deze groep, alvorens het naar de wijk te sturen. Daarnaast zal er ook een lijst met woningen die eind afleversets hebben worden opgeleverd.

4. Enquête

Als met het door Eteck aangeleverde protocol aantoonbaar is dat de levering door Eteck goed is, dan kan bij technische problemen hiermee naar de binnenhuisinstallateur gegaan worden.

Op veel van de vragen is door Eteck geen antwoord gegeven. De problemen ten aanzien van de service zullen door Eteck worden opgepakt en zal er een evaluatie plaatsvinden van Feenstra. Er is nog geen zicht op de performance. Er loopt nu een klanttevredenheidsonderzoek van SCC Consultancy, waarbij ook de performance van de toeleveranciers wordt meegenomen. Daarnaast is er door Eteck aangegeven dat er een nieuw ticketsysteem is ingevoerd, waarmee helaas aanloopproblemen waren.

Gezien de aanwezigheid van Era Contour, die hier verder niets mee te maken heeft, is er niet dieper ingegaan op de rest van de enquête. Het advies om de bewoners een keertje uit te nodigen om de installatie te bekijken zal in overweging genomen worden.

5. Vervolgstappen

- Era Contour zal zorgen dat er binnen drie weken een voorstel ligt voor de aanpassing van de woningen die door Comfort Partners zijn geïnstalleerd;
- Eteck komt binnen een maand met de informatie en voorstel ten aanzien van het protocol bij technische problemen;
- In de periode eind augustus, begin september wordt een vervolgspraak gepland.