

Correspondentie met Stedin n.a.v. aangekondigde stroomonderbreking 14/11/23

Zoals u weet, heeft de Bewonerscommissie op 15/11 een brief gestuurd naar Stedin m.b.t. bovengenoemde stroomonderbreking. We hebben daarin aangegeven hoeveel impact dit heeft gehad op de bewoners. Onnodige impact, zo bleek op 14/11, want het ging helemaal niet om de Binnenhoftoren en alle maatregelen die waren getroffen bleken voor niets.

Op 20/11 ontvingen wij van Stedin een teleurstellende (standaard)reactie op onze uitgebreide brief. Niet van de door ons aangeschreven mevrouw Bestebroer, directeur bij Stedin, maar van de klantenservice. Hierin werd meegedeeld dat het “vervelend was om te horen dat de bewoners hinder hebben ondervonden” en “welgemeende excuses daarvoor”.

Dit vonden wij iets te kort door de bocht en we hebben op 21/11 nogmaals – maar ditmaal per post – onze brief gestuurd met daarbij een extra schrijven waarin we onze teleurstelling uitspraken over de standaardreactie van Stedin.

Op 22/11 ontvingen wij van Stedin hierop een reactie, opnieuw van de klantenservice, met excuses en als uitleg dat kennelijk hun ‘administratie niet op orde is’, waardoor de melding van stroomonderbreking niet naar de juiste adressen was gegaan.

Op 23/11 ontvingen wij van Stedin een reactie van de afdeling Klachtenmanagement met – weer – excuses, ook voor het feit dat de contacten met Stedin zo moeizaam zijn verlopen, alsmede een toelichting op de gang van zaken. Het schijnt dat in de voorbereiding van werkzaamheden niet altijd precies kan worden vastgesteld bij welke percelen de stroom moet worden onderbroken. Dat kan tijdens de werkzaamheden nog veranderen. Onze klacht zou worden doorgestuurd naar de uitvoerder met de vraag onze melding nader te onderzoeken.

Op 29/11 werd onze voorzitter Pauline Montijn gebeld door Stedin. Een prettig gesprek met iemand die begrip toonde voor de situatie. Toegezegd werd dat intern overleg zal plaatsvinden met de afdeling Planning om te kijken of er in de toekomst gerichter kan worden gecommuniceerd. Het schijnt nu zo te zijn dat alle ‘belanghebbenden’ in een bepaald kabelgebied op de hoogte worden

gesteld van een stroomonderbreking. Dus niet alleen de percelen waar daadwerkelijk de stroom wordt onderbroken.

Al met al meerdere reacties, telkens met excuses, en iedere keer met een uitleg die net even anders is. Het eerste bericht was nog een totaal nietszeggend mailtje, maar daarna volgden er verklaringen als: 'administratie niet op orde', 'de percelen die het betreft kunnen tijdens de werkzaamheden nog veranderen' en 'we gaan in overleg met de afdeling Planning om gerichter te communiceren'.

Wij steken er onze hand dan ook niet voor in het vuur dat Stedin het een en ander vanaf nu totaal anders zal aanpakken. We zijn nu wél gewaarschuwd dat – mocht dit zich nog eens voordoen (hopelijk nooit meer) – we er niet vanuit mogen gaan dat de informatie van Stedin klopt. Het is belangrijk om dan meteen het contact met Stedin te zoeken. Deze correspondentie zullen we dan in ieder geval paraat houden, als voorbeeld voor Stedin van hoe het niet moet....

De Bewonerscommissie

9.12.2023