



Vragenuur

Onderwerp: Bespaar Etten-Leur

12 april 2021

D66 krijgt de laatste tijd van diverse kanten signalen dat het niet goed loopt met de actie Bespaar Etten-Leur. We doen daarbij niets af aan de inzet van de vrijwilligers van zowel het Energieloket als Duurzaam Etten-Leur. Maar gezien de reactie onder andere op de pagina van deze actie op facebook en de signalen die ons rechtstreeks hebben bereikt, maken wij ons wel zorgen over de verdere uitvoer.

Zo wordt er regelmatig geklaagd, dat niet alle bestelde zaken worden uitgeleverd, dat men slecht antwoord krijgt als men vragen stelt en dat men soms erg lang moet wachten zowel op een bestelling als op een antwoord.

Ook zijn we dan verbaasd te horen dat sommige mensen in de periode december/januari hebben aangegeven graag een warmte scan te willen hebben van hun huis, men lang niets hoort en dan een bericht krijgen dat het nu geen zin meer heeft. Onduidelijk is het dan hoe nu verder, immers het geld is via de voucher al besteed en er wordt nergens duidelijk gemaakt of die scan dan later zal plaatsvinden of dat het zogezegd weggegooid geld is. Kortom er leeft veel onvrede en vragen rond deze actie en daar is D66 niet blij mee. Ook demotiveert dit om deel te nemen aan deze actie en dat is geen goede zaak.

Daar het hier om een goed duurzaamheidsdoel gaat en om overheidsgeld hebben we de volgende vragen:

1. Is het college/ de portefeuillehouder op de hoogte van de hier boven genoemde problemen?
2. Wat gaat het college in overleg met de partners doen om een en ander te verbeteren?
3. Hoe wordt naar alle deelnemers nu goed gecommuniceerd zodat men weet wat men wanneer krijgt?
4. Waarom heeft u, u heeft de signalen vast ook al eerder gezien, niets ondernomen om de communicatie te verbeteren?



Antwoorden:

In antwoord op de inleiding op uw vragen merk ik het volgende op:

Door het enorme succes van deze specifieke uitkering door het rijk (RRE) (meer dan 7000 bestellingen) was het heel hard werken voor de vrijwilligers van DuurSaam en UwEnergieLoket. Dit heeft zeker op een aantal punten wat gebrek aan aandacht opgeleverd. Wij als gemeente houden een oogje in het zeil bij de uitvoering en sturen bij waar nodig. Met de recente afhandeling van de klachten kunnen we dan ook weer met positieve energie aan de slag.

Het uitvoeren van een warmtescan had/ heeft wel degelijk zin. Het is ons onbekend waar deze reactie vandaan komt. Begin deze maand is een mail naar de aanvragers van een warmtescan gestuurd met het streven om deze maand alle rapportages van de warmtescans af te werken. De aanvragers met haast kunnen dat aangeven en gaan boven op de stapel. Ook wordt nu op de website aangegeven dat als nu een warmtescan wilt aanvragen deze pas volgende winter wordt gemaakt. Tevens is de klachtenafhandeling op dit punt verder geprofessionaliseerd.

1. Vraag:

Is het college/ de portefeuillehouder op de hoogte van de hier boven genoemde problemen?

Antwoord:

De problemen zijn bij ons bekend. Elke 3 weken is er een projectgroepoverleg waar de stand van het project wordt besproken.

2. Vraag:

Wat gaat het college in overleg met de partners doen om een en ander te verbeteren?



Antwoord:

het protocol van de klachtenafhandeling is inmiddels aangescherpt. De melders van de klachten zijn persoonlijk benaderd en de klachten zijn zo goed als opgelost. Een aantal klachten betreft de late/niet levering van een product ook hier wordt aan gewerkt of wordt voor een alternatief gezorgd. Tevens is een Webinar georganiseerd op 30 maart waarin bewoners hun vragen konden stellen. Hier zijn 2 bewoners op af gekomen.

3. Vraag:

Hoe wordt naar alle deelnemers nu goed gecommuniceerd zodat men weet wat men wanneer krijgt?

Antwoord:

Bij een verwachte late levering of nalevering krijgt de klant een bericht wanneer een product op te halen is. Wekelijks wordt beoordeeld welke klachten er binnen komen en hoe deze het beste afgehandeld kunnen worden. Dit gebeurt in overleg met de beheerder van de communicatiekanalen (Mosquito).

4. Vraag:

Waarom heeft u, u heeft de signalen vast ook al eerder gezien, niets ondernomen om de communicatie te verbeteren?

Antwoord:

Sinds een aantal weken is er meer aandacht voor de klachtenafhandeling. Er wordt dus sinds een aantal weken continue gemonitord en actie ondernomen waar nodig.