

Aanleg glasvezelnetwerk leidt tot ernstig ongemak

telling en stelling the problem

Stroomuitval 3022 BL 54 CRM:0192787:

een tussentijds verslag

Storytelling

Op maandagochtend, 13 september 2021, melden twee medewerkers van/namens KPN zich voor de aanleg van een glasvezel netwerk in ons dubbele woonhuis. De bedoeling is, dat zij in de twee stoppenkasten, bovenwoning en benedenwoning, en op de bovenste etage contactdozen aanleggen.

Zo is het pand qua netwerk al klaar en kunnen na het lopende funderingsonderzoek en de voorgenomen renovatie de drie wooneenheden een abonnement nemen bij de door de bewoners gewenste provider.

Na een korte toelichting is het de kabelaanleggers duidelijk en gaan ze voortvarend aan de slag. Via de kleine "kruipruimte" die alleen geschikt is voor het aflezen van de watermeter worden 3 kabels vanaf de straat naar de meterkast van de benedenwoning getrokken, waarna de puzzeltocht begint naar boven.

Hoe lopen de leidingen voor gas en stroom? Bij het verlaten van de meterkast beneden zijn deze weggewerkt in de muur.

Eugène Kortekaas, bewoner van de bovenste etage begeleidt het tweetal naar de bovenwoning en doet het licht aan dat halverwege de trap naar boven wat meer zicht geeft op de graffiti-tags waarmee een vroegere bewoner van de tweede etage zijn aanwezigheid kleursporen gaf.

Als de situatie duidelijk is, maken de netwerkers een plan en sonderen hier en daar met de boor hoe de kabels kunnen worden aangelegd. De boor sjouwen ze met een kabelhaspel, die op het stroomsysteem van de benedenwoning is aangesloten, mee door het huis.

Na enige tijd melden de netwerkers dat het een ingewikkelde toestand is. Ik wijs ze er op, dat de UPC/Ziggo-aansluiting via de straat aan de andere zijde van de woning het huis binnenkomt en dat, wat mij betreft, ook het glasvezelnetwerk aan die zijde kan worden aangelegd. Dat lijkt hen een goed idee. De een legt een contactdoos aan in de stoppenkast beneden; de ander graaft een goot langs de gevel en even later boort hij naast de Ziggo-verbinding een gat door de gevel voor de twee kabels die naar boven gaan.

Inmiddels meldt Eugène, dat de lamp halverwege de trap stuk is.

De twee netwerkers melden zich na werktijd af en zeggen de volgende ochtend om 9:00 uur terug te komen voor het aanleggen van de contactdozen voor de tweede en derde etage.

Omdat ze zo voortvarend gewerkt hebben, krijgen ze 20 Euro als beloning.

Rond 01:00 die nacht komt Eugène zijn woning binnen en constateert, dat er geen stroom is, maar dat alle stoppen intact zijn. Ook de geyser werkt niet.

Wij weten niet, hoe dit op te lossen, maar gelukkig komen de netwerkers om 09:00 uur terug en zal het ongemak ongetwijfeld snel verholpen worden.

Als er die dag om 15:00 uur nog geen bericht is van de netwerkers, besluiten we via kpnnetwerk.nl een klacht in te dienen en een log bij te houden van het verloop. Torystelling noemen we dat.

Torystelling: de feiten volgordelijk gesteld en toegelicht.

2021-09-15 / 15:00 / schademelding richting KPN

Aan: KPN, Afdeling Netwerk / Glasvezel

Via: Schademelding formulier website kpnnetwerk.nl

Geachte KPN,

Gisterenmiddag, maandag 13 september 2021, verlieten uw twee medewerkers in de namiddag ons pand met de mededeling, dat zij hedenochtend, 14 september 2021 om 9:00 uur terug zouden komen om twee contactdozen te monteren.

Ze waren tot dan bezig geweest om in ons dubbele huis, Burgemeester Meineszlaan 54 (voormalig A en B) te Rotterdam de glasvezelkabel vanaf de straat aan te leggen, met een aansluitpunten beneden en boven.

Toen de bewoner van de bovenwoning gisterenavond laat zijn woning betrad, bemerkte hij geen stroom te hebben. Het bleek, dat het gehele systeem van de bovenwoning een stroomstoring heeft. We konden zelf niet achterhalen, waar dat aan lag en verwachtten vol vertrouwen uw medewerkers hedenochtend terug.

Tot heden, 15:00 uur, hebben we ze niet gezien en ook elders in de Laan zien we geen KPN-activiteit.

We wonen inmiddels 30 jaar in deze, weliswaar oude, woning maar hebben niet eerder ervaren, dat een of beide stroomsystemen een dergelijke storing heeft / hebben gehad.

Zoudt U ons met enige prioriteit willen medelen, wanneer we uw medewerkers kunnen verwachten?

Als we morgen vóór 12:00 uur geen reactie hebben ontvangen, dan zien we ons genoodzaakt, een elektrotechnisch bureau in te schakelen om een analyse van de storing te maken en het ongemak te verhelpen.

Mocht die analyse wijzen op een nalatigheid of een handeling anderszins van uw medewerkers, dan zien we ons genoodzaakt, de rekening van de reparatie U ter voldoening aan te bieden.

Met vriendelijke groet,

Jan A.M. van Hensbergen,
eigenaar van het pand NL 3022 BL 54.

Vervolg: logboekverslag verloop activiteiten.

Email Van: Schade;

Ontvangen: Wed Sep 15 2021 08:47:46 GMT+0200 (Midden-Europese zomertijd)

Aan: Jan A.M. van Hensbergen;

Onderwerp: Schademelding 3022BL 54 CRM:0192787

Geachte heer van Hensbergen,

Het spijt ons te vernemen dat er schade aan het stroomnetwerk is ontstaan naar aanleiding van de werkzaamheden van de monteurs welke ter plaatse zijn geweest.

Wij hebben uw melding naar de uitvoerende partij hier verzonden en hierin de projectleider ook meegenomen. Wij hebben verzocht met spoed contact met u op te nemen, zodat er zo spoedig mogelijk een oplossing wordt gevonden en de schade wordt hersteld. Zodra wij hier een terugkoppeling op hebben verkregen informeren wij u hier direct over.

Met vriendelijke groet,

Tamara

Afdeling schadeafhandeling KPN Netwerk

09-15/10:57/ 06 43 058 764 KPN belt:

Vraagt korte toelichting op probleem. *“Na vertrek medewerkers gisteren was er geen stroom en bleken alle stoppen nog intact.”* KPN belooft per omme gaande medewerkers te sturen.

09-15/12:40/ 06 43 058 764 KPN belt:

Vraagt of er al iemand is. Twee medewerkers zijn al met onderzoek bezig. Hij komt per omme gaande langs. Een paar boorgaten worden aangezien als plek des onheils. Duidelijk is, omdat de stoppenkast boven geen doorgeslagen stoppen laat zien, dat het ongemak is veroorzaakt op een plek in de leiding van de Haka beneden naar de stoppenkast boven.

KPN-medewerker belt zelf **Stedin** en vertrekt weer.

Hij vraagt ons, direct te bellen zodra Stedin aanwezig is.

Stedin verschijnt die middag, 15 september, omstreeks 15:00 uur; KPN 0643058764 wordt gebeld en is snel ter plaatse.

Stedin constateert boorgaten beneden schuin boven de meterkast en de etage daar boven. Stedin is tot aan de stoppenkast verantwoordelijk (van straat t/m de hoofdaansluitkast, **de haka**, tot aan de verbinding met het stoppenbord). De haka bevindt zich in de meterkast op de begane grond. De stop voor de verbinding naar boven is doorgeslagen.

Bij een nieuwe stop indraaien vonkt de naastgelegen gasmeterbuis en springt de stop.

De buis van de haka naar het stoppenbord voor de tweede en derde etage valt eveneens onder verantwoordelijkheid van Stedin.

Het vervolgonderzoek richt zich daar nu op. KPN constateert eveneens, dat bij het in de muur boren hoogstwaarschijnlijk de metalen stroombuis geraakt is.

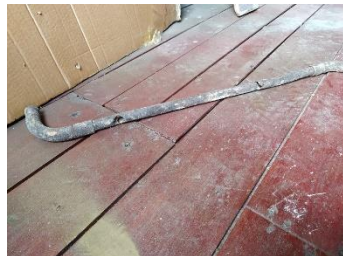
Stedin gaat, na overleg met het kantoor, de zaak opschalen. Stedin suggereert, dat dat KPN veel geld kan gaan kosten omdat de regels voor schadeherstel bij oude systemen ingrijpend kunnen zijn. De KPN-medewerker reageert droogjes, voor bedrijfsschade verzekerd te zijn.

KPN vraagt gebeld te worden op het moment dat Stedin het onderzoek continueert. Selecta Infratechniek belt om 16:00 uur over de voortgang en verwacht van Stedin, een email met de conclusie, te sturen naar w.ghabi@selectaholding.com.

Stedin inspecteert het systeem, kan nog geen herstel plegen en komt morgen, 16 september om 9:00 uur terug.

Twee Stedin-medewerkers starten 16 september een uitvoerige analyse, daar de aanvankelijk aangeduide boorplekken niet tot de storing kunnen hebben geleid. Uiteindelijk vinden ze met het volgen van de ingemetselde stroombuis via de muur in de opengebroken vloer van de stoppenkast op de bovenverdieping het boorgat dat tot de beschadiging van de buis heeft geleid.

Hun conclusie: De buis onder de vloer van de stoppenkast op de bovenetage is doorboord, het omhulsel van de draad is verbrand en de draad heeft sluiting veroorzaakt. De leiding moet geheel vervangen worden, omdat er geen nieuwe draad door de oude heen te trekken valt.



De buis met de twee boorgaten



Vanaf de Hoofdschakelkast in de benedenverdieping wordt een leiding getrokken naar boven.



De opengewerkte vloer van de tussen verdieping met de vers gehakte goot voor de nieuwe kabel naar boven.



De nieuwe kabel

loopt achter de gasmeter langs naar de elektra-meter onder het stoppenbord.

Vervolg:

Stedin heeft hier en daar in muur en vloer vanwege het volgen van de stroombuis beschadigingen moeten aanbrengen.

16 september om 16:00 uur is de ploeg afgelost en werken de collega's van gisteren er verder aan door. De vertrekkende Stedin-ploeg heeft de gegevens van het glasvezelinstallatiebedrijf, Selecta Infratechniek opgenomen om hen te informeren over dit voorval.

Het noteren van het emailadres w.ghabi@selectaholding.com

vonden ze niet noodzakelijk, daar ze in deze kwestie hun eigen procedure hebben.

Het bleef voor ons onduidelijk, of we te maken hadden met KPN of Selecta Infratechniek die in opdracht van KPN de kabels hebben aangelegd. Degenen die hebben geboord droegen namelijk T-shirts met op de rug KPN. Ze lieten zich ook als zodanig aanspreken.

Inmiddels wordt de draad vervangen door de nieuwe werkploeg van Stedin.

Het herstel van de opengebroken vloeren en open gehakte muurgoten valt buiten hun competentie, anders dan dat ze een reparateur van buiten kunnen en zullen vragen een en ander te herstellen.

Stedin is nu klaar, we hebben weer stroom. Een dezer dagen komt het bedrijf dat de nieuwe sleuven in de muur wegwerkt en de vloer repareert, waar de leiding onderdoor liep en doorboord is. **Stedin** draagt er zorg voor, dat die klus wordt uitgevoerd.

KPN 17 september 2021: verzoek bevestiging dat de klus geklaard is

We hebben weer stroom, de uitgehakte leidinggoot en vloerdelen in de stoppenkast moeten nog worden gerepareerd.

Van: schade@kpnnetwerk.nl

Verzonden: vrijdag 17 september 2021 08:20

Aan: j.a.m.vanhensbergen@outlook.com

Onderwerp: RE: Schademelding 3022BL 54 CRM:0192787

Geachte heer van Hensbergen,

Wij hebben van de uitvoerende partij de terugkoppeling gekregen dat de schade aan het electriciteitsnetwerk is verholpen. Zou u dit aan ons kunnen bevestigen?

Met vriendelijke groet.

Tamara

Afdeling schadeafhandeling

Van: Jan A.M. van Hensbergen;

Ontvangen: Fri Sep 17 2021 09:33:25 GMT+0200 (Midden-Europese zomertijd)

Aan: Schade@KPNnetwerk;

Onderwerp: RE: Schademelding 3022BL 54 CRM:0192787

Geachte Tamara,

We hebben weer stroom. Herstelwerkzaamheden van uitgehakte leidinggoot en vloerdelen moeten nog worden verricht.

Bijgesloten onze melding en een log over het verloop.

Met vriendelijke groet, Jan van Hensbergen, Eigenaar pand NL 3022 BL 54

schade@kpnnetwerk.nl 17-9-2021 10:09

Geachte heer van Hensbergen,

Bedankt voor het uitgebreide verslag hiervan.

Ik heb dit verslag gedeeld met dhr Ghabi van Selectaholding BV en de projectleider welke hier actief is, zodat zij ook op de hoogte zijn wat er precies aan werkzaamheden is geweest en nog uitgevoerd gaan worden.

Om het een en ander te verduidelijken in uw verslag. Selectaholding BV voert werkzaamheden uit namens KPNNetwerk aan het glasvezelnetwerk.

Met vriendelijke groet.

Tamara



Afdeling schadeafhandeling

09-22/13:43/ 06 43 058 764 KPN belt:

Vraag: Hoe is de voortgang? Dat er inmiddels stroom is, is KPN bekend. Dat het door Stedin verrichte 'hak- en breekwerk' om de stroomstoring te herstellen, nog niet gerestaureerd is, roept de vraag op, of hier al contact met Stedin over is opgenomen.

Wij lichten toe, dat we twee werkdagen afwachten alvorens dit te doen. Mocht het herstel uitblijven, dan zullen we zowel KPN, Selectaholding als Stedin nader informeren.`

09-22/14:41 Stedin wordt gebeld 088 896 39 63

"Ik zie hier inderdaad 'stroomstoring' staan. Ik verbind u even door met de betreffende afdelingen." (14:59) Probleem toegelicht. Er is begrip voor onze vraag naar informatie over herstel van het 'hak- en breekwerk' toen de telefoon stokte. Beltegoed raakte op. 15:15 contact hersteld. Via een Nationale Storingmeldingdienst kom ik weer bij Stedin terecht. Doorverbonden met dezelfde persoon. Deze kan echter niet helpen, daar er geen entree is naar de rapportage van de werkzaamheden die de monteurs opmaken. Zijn suggestie: probeer het via de online chatbox. Het is echter moeilijk/onmogelijk onze specifieke vragen op deze manier beantwoord te krijgen. Het keuzemenu heeft allerlei probleem-entrees gedifferentieerd en door algoritmisch gestuurde vervolgstappen blijft er geen mogelijkheid over om onze vraag beantwoord te krijgen.

Via straatpost sturen we deze rapportage naar **Stedin, Blaak 8, 3011 TA Rotterdam.**

Via email naar KPN Schadeafhandeling en naar Selecta Infratechniek.

Rotterdam, 23 september 2021.