

Van: Bewonerscommissie Binnenhoftoren
Aan: SOR: Casper Schonenberg, Celestine Paanakker, Harmanna van Dalen,
Arie Oosterheerd, Sander van Dam

Rotterdam, 10 augustus 2020

Betreft: Problematiek domotica Binnenhoftoren

Geachte dames en heren,

Graag willen wij het volgende onder jullie aandacht brengen:

Al sinds het prille begin werkt het domoticasysteem in de Binnenhoftoren niet naar behoren. De vele reparaties en 'resets' van de afgelopen jaren bieden geen structurele oplossing en de hele situatie trekt een zware wissel op de bewoners.

Om een beeld te krijgen van de problemen, hebben wij de bewoners gevraagd ons hun ervaringen te melden. Natuurlijk hebben zij dat lang niet allemaal gedaan, want zo werkt het nu eenmaal, maar toch hebben wij van een twintigtal bewoners een reactie ontvangen. Bij ons in de toren mag je bij zo'n aantal ervan uitgaan dat dit een onderwerp is dat 'leeft' onder de bewoners en dat er nog een veelvoud aan bewoners is die een soortgelijk verhaal hebben, maar zich niet melden.

De ontvangen reacties hebben wij hieronder op een rij gezet, omdat we denken dat persoonlijke ervaringen veel meer zeggen dan een samenvattende uiteenzetting van ons.

Het belangrijkste probleem is dat **de bel het vaak niet doet** en in feite **totaal onbetrouwbaar** is. Wij weten nooit zeker of een afspraak of bezorging probleemloos gaat verlopen. Daarbovenop komt nog dat ook de **afhandeling** van een storing nogal eens te wensen overlaat. Onze bewoners hierover:

- "Als we iemand verwachten, checken we eerst van te voren of de bel het doet! Maar onverwacht bezoek is dus wel een probleem. We hebben al diverse keren gehoord dat we niet thuis waren. Terwijl we toch echt op de bank zaten! Dus ja: heel graag vervanging."
- "In de loop van de tijd veel defecten. Recent: bel ingang defect terwijl een afspraak met huisarts."
- "Het komt met enige regelmaat voor dat de boven- en/of benedenbel niet werkt. Als ik een pakje of bezoek verwacht, probeer ik vaak even uit of de bel het wel doet!"
- "Werkt niet. Je wordt er bijna moedeloos van. De bel werkt in de meeste gevallen niet. Of gaat soms uren later over. Ook wel eens in de nacht gebeurd."
- "Ik heb talloze malen moeten bellen met de servicedesk. Een uiterst vriendelijke dame zorgde ervoor dat nog dezelfde dag een monteur verscheen. Het resultaat was dat het ding twee dagen functioneerde, maar daarna weer weigerde. Het meest vervelende was dat de voordeurbel niet werkte, zodat wekenlang er een papiertje op de deur was geplakt met het verzoek om te kloppen. Maar als er niet hard genoeg geklopt werd, miste ik de pakjesbezorger en kon ik de volgende dag weer thuisblijven om e.e.a. in ontvangst te nemen."

- “De grootste bron van ergernis was, dat als dat ding het weer eens niet deed, je bezoek, die probeerde aan te bellen maar tevergeefs, jou eerst telefonisch thuis moest bellen dat ze buiten beneden stonden en vervolgens moest je dan (je zal maar op de 19^e wonen) naar beneden om de deur te openen.”
- “Regelmatig doet de bel en het camerascherm het niet, zowel boven als beneden. Elke keer laat ik een monteur komen, deze repareert de bel, maar korte tijd daarna doet de bel het weer niet. Door deze tekortkoming van de domotica kunnen mijn gasten mij niet bezoeken.”
- “Vaak heb ik gemerkt dat de bel het niet doet, daar er op de deur wordt getikt. Dat vind ik vrij vervelend. Ik hoop dat daar wat aan gedaan kan worden.”
- “Het is meerdere malen voorgekomen dat de bel het niet deed.”
- “Ik heb sinds 2017 regelmatig problemen met de bel. Het is toch raar dat je tegen bezoekers moet zeggen een mobiel mee te nemen, omdat de bel het zomaar ineens kan laten afweten. Ook als je iets besteld hebt kan dat problemen geven. Allemaal zeer ergerlijk.”
- “Het vervelendst vond ik de keren dat de bel buiten van de ingang het niet deed zodat de hulp of de thuiszorg zich niet konden melden. Meestal deed dan ook de bel aan mijn voordeur het niet. Soms kon een probleem op afstand geregeld worden, soms moest de monteur binnen heel wat handelingen verrichten om e.e.a. weer aan de gang te krijgen. Een keer kreeg ik een nieuwe videofoon. Desondanks bij problemen heeft de monteur bij mij heel wat werk te verzetten.”
- “Vandaag, 5 juli, zou er iets dringends bezorgd worden. Kregen bericht dat wij niet thuis waren, echter wel het geval, maar voor de zoveelste keer deed de bel het weer niet. Krijgen er een punthoofd van, visite al voor de deur gestaan en ga zomaar door. Hopen dat er snel iets aan gedaan wordt.”
- “In mei hadden we een algehele stroomstoring. Meteen daarna kwam de hele Binnenhoftoren zonder bel te zitten, zowel voordeurbel als bel beneden. Ook toegangsdeur openen vanuit appartement ging niet. Persoonlijk heb ik in eerste instantie Niko gemaild, zonder resultaat. Dan maar het nummer gebeld zoals vermeld op de domotica. Resultaat: ‘oh, dan belt u verkeerd. Wij gaan niet over de entree en voordeurbel.’ Na veel vijven en zessen en tussenkomst Sander uiteindelijk toch gerepareerd.”
- “Een maand of wat geleden was er een storing van het systeem. Het duurde bij enkele bewoners op een van de etages lang voordat de storing was opgelost. Ik herinner mij nog dat zij ook een of meerdere keren moesten bellen. Op enig moment vertelden zij mij dat de monteur zou komen. Ik ging er toen ten onrechte vanuit dat dan ook de bel gerepareerd zou worden van een medebewoonster op diezelfde etage die ik op dit moment help i.v.m. ziekte. Dat bleek niet het geval. Ik meen dat andere burens later, toen ze hoorden dat er bij haar niets was opgelost, met Niko gebeld hebben. Maar al die tijd (en het heeft echt wel even geduurd) dat haar bel het niet deed, werd ik ’s ochtends tussen 7 en 8 uur gebeld door medewerkers van de Thuiszorg die voor haar kwamen en mij dan verzochten de deur te openen. In mijn ochtendjas ging ik verschillende keren met haar sleutel naar beneden. Dan het volgende: stel dat mijn bel het niet doet. Het duurt dagen voordat Niko komt. Er overkomt mij wat. Ik vraag om hulp. Men belt aan. Ik (of mijn huisgenoot) doe niet open, want de bel is defect. Dat kan leiden tot een gevaarlijke, mogelijk levensbedreigende, situatie.”

- “Bovendeur bel defect. Gebeld. Antwoord: ‘Softwareprobleem, daar is men mee bezig. Ik geef het direct door, zodat ze u gelijk kunnen helpen.’ En: ‘U wordt straks teruggebeld.’ Helaas, bel bleef defect en van terugkoppeling was geen sprake.”
- “In april telefonisch gemeld bij Niko dat belpaneel aan Niels Bohrplaats defect was, oftewel van buitenaf niet bedienbaar. Op vraag wanneer dit zou zijn opgelost kreeg ik te horen dat er eerst ‘een monteur aangestuurd’ moest worden, waarop ik om telefonische terugkoppeling verzocht, mede i.v.m. verpleegkundige hulp laat in de avond. Dat werd toegezegd. Toen evenwel de hulp kwam, bleek de installatie nog steeds defect en was ik niet teruggebeld. Gelukkig was het een bekende hulp die mij toch wist te bereiken, maar een uitzendkracht zou ofwel veel moeite hebben gehad, ofwel helemaal niet boven hebben kunnen komen. Ik moet er niet aan denken dat hulpdiensten voor een dichte deur komen te staan.”

Ook wordt de videofoon **erg warm** en veroorzaakt deze **stank en vieze uitslag**:

- “Een zwart/grijze sliert boven de domotica siert de muur waar hij hangt.”
- “Ik vind dat de Domotica te veel warmte uitstoot. Met de warmte komen er deeltjes in de lucht, deze zetten zich ook af op het behang erachter. Niet alle deeltjes komen op het behang. Door de warmte stijgen ze door de kamer, wat hinderlijk en ongezond is. Ik heb de SOR hiervan op de hoogte gesteld. De SOR heeft een monteur gestuurd, hij erkende de klacht en zou terugkomen met een nieuwe kast voor in de kamer. Dat is ook daadwerkelijk gebeurd, maar binnen een week was de uitstoot aan warmte en geur weer terug op het oude niveau. Na deze operatie heb ik de DCMR Rijnmond gebeld met de vraag of ze bij mij wilden komen meten naar de eventuele uitstoot van giftige stoffen of i.d. De persoon begreep mijn klacht, maar daar is DCMR niet voor. Wel als het een fabriek of zoiets geweest zou zijn. Als dan de giftige lucht door de openbare lucht zou gaan, dan is dat iets voor DCMR. Maar voor in een besloten huiskamer adviseerde hij mij een particulier bedrijf, maar wees mij gelijk op dat daar een prijskaartje aan zou zitten. Wat mij ook zorgen baart, is dat ik bij sommige bewoners dingen op de Domotica zie liggen om de uitstoot van warmte, vieze lucht en aanslag te voorkomen. Zelfs brandbare spullen leggen ze dan op de Domotica zoals een doekje of een stuk keukenrol. Maar dat de vrijkomende lucht niet gezond is, dat is zeker (dat beaamde ook de medewerker van DCMR door de telefoon).”
- “Wij zijn regelmatig een aantal dagen weg. Bij terugkomst hangt er in de woonkamer altijd een smerige, chemische lucht die veroorzaakt wordt door de videofoon. Dat kan niet gezond zijn. Als het weer het toelaat zetten we bij binnenkomst meteen de balkondeur langdurig open. Maar als dat niet kan, zit je dus in de stank. Ook zit er een vieze zwarte aanslag op het behang boven de videofoon.”

Tot slot nog enkele andere aspecten:

- “Enige tijd op de naamlijst als eerste gestaan. Hierdoor vaak nodeloos gebeld. Bij het indrukken van de huisbel is er een vertraging naar het overgaan van de bel. Men denkt dan dat men niet thuis is of de bel defect en men gaat kloppen. In de loop van de tijd veel defecten. Gebruik ingangsbell in deze tijd (Corona) niet handig. Veel gedraai aan draaischijf. Bezorgers van boodschappen gaan er vlug vanuit dat men niet thuis is.”

- “De camera wordt heel vaak niet geactiveerd zodat je niet kunt zien wie er voor de toegangsdeur staat.”
- “Veel problemen ondervonden van de Domotica. Het werd ons bewoners 10 jaar geleden aangeprezen door de heer Van Dam als "het wonder van techniek". Nou, die techniek heeft ons vele malen in de steek gelaten. Niet alleen bij algemene storingen in het gebouw, maar ook vaak zomaar. In den beginne (en nog steeds) was het 2-keuzemenu een ramp. Veel mensen kunnen hier niet mee omgaan; eenvoudiger was het geweest óf naam óf huisnummer. De plek in de huiskamer is niet goed. Hij zou in de gang moeten hangen. Ik heb jaren geleden gevraagd de domotica te verplaatsen naar de gang, maar dat kostte 150 euro en zelf mocht je dat niet doen.”
- Met regelmaat valt bij ons de domotica uit. Zelf weer opstarten was nooit een probleem, behalve 14 dagen geleden. De monteur vertelde dat de kast oververhit was. De kast werd losgekoppeld van de wand en gekoeld, iets wat wij zelf niet konden bedenken.”
- “De Domotica vind ik een verschrikkelijk apparaat. Veel last van storingen.”
- “De afgelopen maanden om de 3 weken een storing. Werd altijd wel snel verholpen.”
- “Al een paar jaar heb ik regelmatig last gehad van het ineens niet meer doen van de videofoon. Altijd direct met NIKO gebeld met als antwoord dat ze eraan werkten, zouden gaan werken of problemen hadden omdat de internetlijn te zwak was en de SOR er eigenlijk voor moest zorgen dat deze vernieuwd werd, dat laatste was mij vaak te technisch.”

Bovenstaande reacties spreken voor zich. Het is een aaneenschakeling van ellende met dit systeem, waardoor het woongenot in de toren danig wordt aangetast. In een pand van het kaliber van de Binnenhoftoren kan het toch niet zo zijn dat bewoners voortdurend moeten checken of hun bel (zowel boven als beneden) het wel doet, wat overigens voor alleenstaanden nog niet zo simpel is. Daar komt bij dat we een tendens zien dat steeds meer bewoners in onze toren afhankelijk zijn van de dagelijkse bezoeken van hulpverleners. Deze bewoners zitten constant in de rats dat zij door een haperende bel hun zorg mislopen (er is een groot verloop onder zorgverleners, waardoor niet elke zorgverlener weet hoe hij/zij op een andere manier contact kan maken met een bewoner). En dan hebben we het nog niet gehad over de smerige lucht (die misschien schadelijk is voor de gezondheid) en het vuile behang.

Het huidige domoticasysteem is intussen dermate verouderd dat defecte onderdelen niet meer kunnen worden vervangen, zo begrepen wij van Niko. Het falen van dit systeem is ook door de Bewonerscommissie in de vorige samenstelling met grote regelmaat aangekaart (dus in feite al 10 jaar lang). Het is zaak dat we nu op korte termijn spijkers met koppen slaan, want het kan zo echt niet langer. Graag willen wij daarom snel met jullie in gesprek over vervanging door een eenvoudig en betrouwbaar bel-/videosysteem. Het zou voor alle bewoners in de Binnenhoftoren een hele opluchting zijn als ze zich eindelijk geen zorgen meer hoeven te maken over hun bereikbaarheid en – in voorkomende gevallen – hun veiligheid door een niet goed functionerend belsysteem.

Met vriendelijke groet,

Bewonerscommissie Binnenhoftoren
Wil Fux, voorzitter