

Deel 2:
Péron van Stalen over liften

Moderne liften zijn voorzien van een besturingssysteem dat veel data over het liftgebruik verzamelt en doorstuurt naar het lift(onderhouds)bedrijf. Dat is daar blij mee, want het kan daar met zijn marketing mooi op inspelen. Maar wat hebt u als lifteigenaar eigenlijk aan al die data-verzamelingen en aan het monitoringssysteem dat u bij uw onderhoudscontract koopt?

Door Péron van Stralen, liftadviseur

Besturingssysteem levert vaak veel data aan het liftbedrijf

Liftmonitoring; wat hebt u daar als lifteigenaar eigenlijk aan?

'Ontzorging' is vaak een ander woord voor 'de portemonnee trekken'



LIFTMONITORING

Als VvE treedt u namens de gezamenlijke appartementseigenaars op als eigenaar van de lift. Dat probeert u natuurlijk zo goed mogelijk te doen. De lift moet zo weinig mogelijk storingen vertonen en hij moet vooral niet langdurig stilstaan. En - voor veel bewoners een angstbeeld - er moet altijd hulp zijn als de lift onverhoopt toch vast staat tussen twee verdiepingen in. Dus bent u bereid om niet te zuinig te zijn. U wilt best betalen voor een goed onderhoudscontract. En als u dan hoort dat er een fantastisch monitoringssysteem bijgeleverd kan worden, is dat nog mooier. De adviseur van het liftbedrijf laat u met veel enthousiasme zien dat iedere storing op afstand te zien is. Via dat monitoringssysteem dus.
Dat betekent dat u als eigenaar opgelucht kunt adem-halen: u bent helemaal ontzorgd. Maar 'ontzorging' is vaak een ander woord voor 'de portemonnee trekken'.

Preventief onderhoud?

Vaak wordt u dan ook verteld dat op die manier 'preventief onderhoud' kan worden uitgevoerd. Als ik dat hoor, vraag ik me altijd af: 'Wat is dan het onderhoud dat je normaal uitvoert? Dat zou toch ook preventief moeten zijn, zodat storingen niet alleen opgelost, maar vooral voorkómen worden?'

In sommige gevallen 'ziet' het systeem zelf dat er een storing is, maar is er geen stilstand geregistreerd. Voor het liftbedrijf het heeft gezien, hebben de bewoners zelf veelal al gebeld naar het bekende storingsnummer.

En - wat ik ook vaak zie - een 'storing' is lang niet altijd een echt liftprobleem. Soms zit er een steentje in de onderrail, waardoor de liftdeuren niet helemaal sluiten.

En de lift dus niet rijdt. Schroevendraaier erbij, steentje eruit en het probleem is opgelost.

Of een oudere lift met klapdeuren staat ergens stil; doordat - vanwege winddruk - een klapdeur met minder goed werkende dranger op een etage niet sluit. Dat zien we nogal eens als de bewoner van een portiekflat de balkondeur openzet en tegelijkertijd de voordeur open staat. Dan tocht het lekker door - en kan de liftdeur door de druk niet dicht. De voordeur dichtdoen; probleem opgelost. Maar dan is de liftmonteur al onderweg...

'Veel liftbewegingen? Onderdeel vervangen!'

Als u een (recente) overeenkomst met een liftbedrijf ondertekent, staat daarin regelmatig vermeld dat data vanuit het besturingssysteem naar het bedrijf worden gestuurd. Het bedrijf mag die data voor allerlei doeleinden gebruiken. Voor de lifteigenaar is het onbekend wat dat precies betekent.
Met die data wordt het aantal liftbewegingen geregistreerd; met name wanneer het besturingssysteem is gekoppeld aan de server van de fabrikant. Die server 'ziet' dus heel precies wat de lift in uw gebouw allemaal doet.

Geregeld wordt op basis van die registratie gemeld dat een bepaald onderdeel aan vervanging toe is. Maar dat hoeft helemaal niet het geval te zijn. Wij zien geregeld dat het onderdeel nog helemaal niet aan vervanging toe is, ook al is dat wellicht aannemelijk op basis van het aantal liftbewegingen. Een paar jaar uitstel betekent: winst voor de VvE.

Datalekken spelen voor een woongebouw niet zozeer; in tegenstelling tot bedrijfsgebouwen.

Materialen vrij verkrijgbaar?

Als u een lift hebt van een bepaald merk, hoort u vaak dat alleen de onderdelen van dat merk mogen worden toegepast. Anders rijdt de lift niet of is hij onbetrouwbaar. Dat is niet altijd het geval: er zijn heel wat onderhoudsbedrijven die vrij verkrijgbare én niet-liftfabrikantgebonden onderdelen gebruiken en daarmee perfect de lift onderhouden.

Liftproducenten die het alleenrecht hebben op bepaalde onderdelen, dwingen onderhoudsbedrijven die materialen bij hen te kopen. Omdat ze 'vrij verkrijgbaar' zijn, voldoet de producent aan de regels. Er is echter een verschil tussen 'vrij beschikbaar' en 'eenvoudig vervangbaar zonder tussenkomst van de producent'. Het is een wat 'grijs gebied' in de Europese wetgeving en het is lastig om te ontdekken of het liftbedrijf in zijn recht staat. In het uiterste geval kunt u gaan procederen, maar dat kost tijd, geld en moeite. En het resultaat is onzeker.

De vrije verkrijgbaarheid kan een probleem worden als zich onverwacht een grote storing voordoet die niet meteen kan worden opgelost. En die voor veel bewoners betekent dat ze de lift niet kunnen gebruiken - en 'opgesloten zitten' in hun appartement.

Kapotte printplaat

Voorbeeld: de lift van een merk van een grote liftfabrikant wordt onderhouden door een niet-liftfabrikantgebonden onderhoudsbedrijf. Door een heftige blikseminslag gaat een hoofd-printplaat van de lift kapot. Dan moet verplicht een printplaat van het betreffende merk worden gekocht en die kan dan alleen worden geïnstalleerd door een gespecialiseerde monteur van diezelfde fabrikant. Die moet de lift opnieuw programmeren en dan werkt hij weer.

De kosten lopen sterk op en het is organisatorisch vaak erg lastig. Als er geen onderhoudscontract is, duurt het extra lang. En er zijn niet veel van die specialisten: ze hebben het vaak al druk en zijn ver vooruit ingepland. Dan wordt de beschikbaarheid van die specialist, in plaats van de verkrijgbaarheid van het onderdeel, de bottleneck voor een snel herstel.

Keuringsinstantie is offertemachine

Lift- en liftonderhoudsbedrijven zijn dolblij met de keuringen die periodiek worden uitgevoerd. Natuurlijk zijn die keuringen van groot belang voor de VvE en voor de bewoners. Uit die keuringen blijkt immers of de lift veilig gebruikt kan worden. En u krijgt adviezen over verbetermaatregelen.

Maar de keuringsrapporten - die natuurlijk ook naar het onderhoudsbedrijf worden gestuurd - zijn ook een 'offertemachine' voor dat bedrijf. Spreekluisterverbinding kapot? We plaatsen een nieuwe! Zijn de staalkabels aan vervanging toe, zoals uit het keuringsrapport blijkt? Dan is het slim om ook meteen de aandrijving (de motor) te vervangen, meldde laatst een onderhoudsbedrijf. Een argwanende klant vroeg ons of dat werkelijk nodig was. Zijn argwaan was terecht: het aandrijvingssysteem hoefde helemaal nog niet te worden vervangen.
Vandaar onze driedelige leus bij keuzes:

1. Is het nodig? Antwoord: ja.
2. Moet het nu? Antwoord: nee.
3. Kan het anders? Antwoord: ja, alleen de kabels vervangen volstaat (in dit geval).

Afgekeurd en dan?

Een veelvoorkomend probleem bij een periodieke liftkeuring is een niet-werkende spreekluisterverbinding in de liftcabine. Geen spreekluisterverbinding betekent dat uw lift wordt afgekeurd en dat hij niet mag worden gebruikt. Dan hebt u een groot probleem; niet alleen als u in een hoog gebouw woont, maar ook als bewoners niet goed ter been zijn. Is het een kostbaar geïntegreerd systeem van de oorspronkelijk producent van de lift en niet snel verkrijgbaar? Of tegen extra hoge kosten? Dan kan een losse extra spreekluisterverbinding worden gekocht en gemonteerd. Maar dat kost het liftonderhoudsbedrijf - bij een 'all-in-onderhoudscontract' - extra geld. En het mist de data.

Gewoon in die tijd de mobiele telefoon gebruiken om eventueel alarm te slaan? Dat is lastig, want de lift fungeert als een 'kooi van Faraday': de betonnen constructie eromheen zorgt ervoor dat het bereik lang niet altijd goed is.

Wees kritisch!

Ik pleit dan ook voor betere Europese wetgeving als het gaat om de vrije verkrijgbaarheid en toepassing van liftonderdelen. Dat zou voor de klanten al een flinke vooruitgang betekenen. Tegelijkertijd kunt u als lifteigenaar ook kritisch kijken naar de overeenkomst die u hebt met het lift(onderhouds)bedrijf. Voegt het monitoringssysteem echt iets toe voor u? Of is het alleen waardevol voor het bedrijf?

En komt u er helemaal niet uit? Of hebt u twijfels bij de voorgestelde maatregelen? Dan kunt u altijd een beroep doen op een onafhankelijke adviseur! ●

Meer informatie: www.peron.nl