

## November 2023 / **WelcomeBob-dørtelefoner og Salto-dørlåse:**

Velkommen til tidsalderen, hvor megen mekanik udskiftes til små plastikbrikker og digitale styresystemer. Østerfælleds tidligere og ellers udmærket fungerende dørtelefon-anlæg, vore dørtelefoner, ringeklokker samt alle vore låse og nøgler er af udlejer blevet udskiftet til små fjernstyrede digitale dimser, som i flere eksempler desværre har vist sig at være sårbare overfor digitale udsving og nedbrud. Vi indsamler og bringer her beboernes egne erfaringer i citatform. God læselyst:

**Citat 17.11.2023:** *“Hej, Jeg har siden 4. november haft bøvl med welcome Bob. Der er sort skærm når nogen ringer på og der er heller ikke hul igennem rent lydmæssigt. Har kontaktet welcome Bob telefonisk og de sagde at det var noget med appen og de arbejdede på det. Jeg skulle bare genstarte min telefon. Nu er jeg spændt på om det virker næste gang der blir ringet på. Iøvrigt synes at selve systemet er en rigtig god ide og håber det snart virker optimalt. Lise”.*

**Citat 17.11.2023:** *“Hello, I received your newsletter today and saw your update regarding the door phones. I was very surprised to hear that Tom Pedersen told you that they have only received positive feedback from property residents. I am not sure why Tom said that because I emailed Tom since September about this issue and have not seen any action to resolve this issue. I spoke with Welcome Bob company and they said they reached out to Balder about this because it appears to be a wiring issue, not a technical error on their end. I am sharing the email for your awareness. Any support from you in getting this resolved would be greatly appreciated. The PostNord workers have also expressed concerns because they are not able to efficiently deliver packages due to the inability to open the door through the mobile application. Please kindly reach out for any questions. Have a nice weekend. Best regards, Alexandria”.*

**Citat 16.11.2023:** *“Vedr. dørtelefonen. Dørtelefonen er totalt umulig at bruge. For hvor er telefonen? Jeg løber jo ikke hele tiden rundt med den! Hvis jeg bruger telefonen, når nogen ringer på, skaber det kun forvirring og tit er jeg midt i vigtige faglige samtaler. Det fungerer slet ikke for mig!! Heldigvis bor jeg i stuen, så jeg styrter ud med telefonen i hånden og ser hurtigt fra den ene dør til den anden om der er nogen, men så jeg jeg set og må derfor lukke op. Hvis jeg ikke kan finde telefonen og i stedet løber ud og åbner, bliver telefonen ved med at ringe, og når folk er kommet ind, må jeg forvirret undskylde, mens jeg leder efter den. Jo, ordningen er totalt YT for mig. Mange venlige hilsner fra Lucy”.*

**Citat 16.11.2023:** *“Dear BR, I'm writing to you, because I got your letter and I would like to let you know that we also have problem with the new doorphones. I love the idea, but since*

*welcomebob is installed, we have constantly problems, some of them are also reported directly to welcomebob. Our main problem is that if we expect something to be delivered, the postman only calls on the recipients name. Even if the other family member is at home, they are not notified and in case the recipient cannot answer the call from welcomebob system, the whole delivery is gone. The other problem is when they are calling, the system freezes or logs out sometimes. The only time it works is when we have our phones in our hands and answer to it within 2-3 seconds. It cannot handle more waiting time than that. It's very unreliable in general"* (beboers navn her udeladt).

**Citat 10.11.2023:** *"Hej. Jeg oplever også problemer med dørtelefonen på flere forskellige måder: – når der bliver ringet på oplever gæster, at forbindelsen bliver afbrudt. – dørtelefon søger efter oprettelse af forbindelse og giver til sidst besked om, at der ikke kan oprettes forbindelse. – Jeg oplever, at når det ringer på og jeg "trykker" gæster ind, så ringer de på igen fordi jeg alligevel ikke har åbnet døren. Også selvom vi har snakket sammen første gang når jeg lukker folk ind og tror de er inde. – har måtte ned og åbne døren fordi dørtelefonen ikke virkede. Iøvrigt har jeg valgt, at få en enhed i stedet for at bruge min egen mobil. Inden jeg fik udleveret enheden var beskeden, at den koster 3000 kr i depositum....Jeg mener iøvrigt stadig, at en dørtelefon hører til på ejendommen og ikke på en telefon. Mvh Christina"*

**Citat 07.11.2023:** *"Kære Beboer Repræsentation, Vi har modtaget jeres nyheder i postkassen idag og kan bekræfte, at vi også siden det nye dørtelefonsystem blev installeret i juni 2022 har haft en del problemer med det. Det nyeste eksempel er efter dørene blev skiftet, hvor hoveddøren i en længere periode af nogle måneders varighed henover sommeren 2023, ikke kunne åbnes ved anvendelse af vores tilsluttede telefon, så vi måtte gå ned for at åbne istedet. I den anledning fik vi også at vide pr. mail i september, at der ikke var andre i opgangen som meldte problemer ind. Vi har dog mødt en anden beboer nede ved døren, som heller ikke kunne åbne døren via systemet fra sin lejlighed. Bemærk, at vi har klaget adskillige gange over systemet. Vi er derfor uforstående overfor Balders postulat om, at der ikke er nogle, der har klaget. Dette er ikke korrekt."(beboers navn her udeladt).*

**Citat 06.11.2023:** *"Hej. Jeg skriver til jer i forbindelse med at vi lige er flyttet hertil og har fået vores første indlæg fra Beboerrepræsentationen. I henhold til dette vil jeg sige at vi har haft problemer med dørtelefonen som ikke virker vi har flere gange ikke kunne lukke gæster ind og måtte ned for at lukke dem ind,. Senest i weekenden har døren ikke været låst Min hoveddør var*

ikke låst da jeg kom hjem og det er kun mig der er gået ud af den (...) Det var det må i få en dejlig dag" (beboers navn her udeladt).

**Citat 06.11.2023: "Ang. ny dørtelefon på Øster Fælled.** Efter vi har fået nye dørtelefoner, har vi bedt alle vores gæster om at ringe til os på deres egen mobiltelefon, når de kommer på besøg, da dørtelefonen er MEGET ustabil, det gør jo så, at de der ikke kender vores telefonnummer, tror vi ikke er hjemme. Ofte opdager vi, at der står noget i retningen af "Der skete en fejl" og så er det jo for sent, for så er folk jo gået. En gang imellem er det også umuligt at åbne døren, så må vi gå ned og lukke gæsterne ind. Gæster har også oplevet, at der på navnetavlen står, at systemet ikke fungerer. I perioder ringer dørtelefonen uden, at der er nogle der ringer på, et døgn skete det fx 11 gange og flere gange er det sket midt om natten. Vi er meget utilfredse med systemet og forstår ikke, hvorfor man har installeret et trådløst system, når ejendommen har eksisterende kabler til et dørtelefonsystem. For øvrigt havde vi aldrig problemer med det gamle system. **Ang. nøglebrikssystemet.** Når man skal have mange ting ud ad døren fx når man skal flytte eller skal have ting op eller ned i kælderen hylér nøglebrikåbneren i al den tid døren står åben og vi har ofte oplevet, at den pludselig begynder at hyle, så er vi gået ned for at se, om det er fordi døren står åben og nej, det gør den ikke. Hilsen Henrik og Lone"

**Citat 06.11.2023: "Hej beboerrepræsentation – tak for jeres indsats og for fint "fysisk" nyhedsbrev.** I forlængelse af jeres opmærksomhed på det nye dørtelefonsystem "Welcome Bob", så har vi også gentagne gange haft problemer med det, og vi har henvendt os både til beboerbutikken og til firmaet. Vi har fået fin hjælp til opdateringer, indstillinger mv. men må alligevel konstatere, at det ikke er et "sikkert" system. Det virker! Så virker det ikke! Så virker det lidt igen. Det er smart, at vi kan se, hvem der vil ind, også selvom vi ikke er hjemme. Men det smarte går lidt fløjten, hvis vi ikke kan være sikre på, at systemet virker. Sidst ventede vi en ret vigtig pakke, og jeg overvejede at hænge en snor ud af vinduet med en klokke i enden 😊. Samtidigt havde jeg informeret buddet om at ringe i forvejen på telefonen, – det var heldigt, for systemet – eller opsætningen i min telefon – havde valgt ikke at fungere den dag! Det er vores indtryk, at systemet er "sårbart" overfor forskellige telefonfabrikater! Det er gætter, men hvis det hænger sådan sammen, så er systemet altså for sårbart. Tak fordi I ta´r fat i problemet, så vi kan få en holdbar løsning. Mange hilsner Sanne & Finn"

**Citater fra mailkorrespondancer november 2023: Lørdag aften 4. november 2023:** "På beboernes vegne vedr. opgang Borgmester Jensens Allé 27A, 2100 Kbh. Ø anmodes hermed om at Welcome Bob foretager akut support på højthylende, rødtlysende dørtelefon i udu. (...) I bedes

samtidigt skriftligt bekræfte modtagelsen af nærværende fejlmelding. På forhånd tak. På vegne af Østerfælleds beboere v/Østerfælled Beboerrepræsentation” + **Svar fra WelcomeBob søndag aften 5. november 2023:** ”Hej! (...) Kan det være salto læseren, som larmer? Har hørt at flere i området har oplevet det. Det er nemlig ikke noget, som vi har noget at gøre med:) Med venlig hilsen / Best Regards. (...) WelcomeBob Support” + **06.11.2023:** ”Til Balders kundeservice: Lørdag aften 4. november 2023 ved 21-tiden havde beboerne vedr. opgang Borgmester Jensens Allé 27A, 2100 Kbh. Ø behov for akut support på den lille udendørs Salto-nøglebrik-aflæsningsboks, som pludselig ikke virkede og derfor langvarigt hylede højt og lyste rødt. På beboernes vegne anmodes hermed om at Balder oplyser Østerfælleds beboere samt Østerfælled Beboerrepræsentation om, hvorfra lejerne i disse situationer udenfor Balders åbningstid kan anmode om teknisk support. Vi anmoder i samme øjemed om, at Balder oplyser Østerfælleds beboere samt Østerfælled Beboerrepræsentation om, hvorfra lejerne i situationer udenfor Balders åbningstid kan anmode om teknisk support, når de tekniske problemer i andre situationer ikke skyldes Salto-låsene men derimod WelcomeBob’s digitale dørtelefonlæg. Balders kundeservice bedes skriftligt besvare modtagelsen af nærværende anmodninger. På forhånd tak. På vegne af Østerfælleds beboere v/Østerfælled Beboerrepræsentation”. + **Svar fra Balders kundeservice 07.11.2023:** “(...) ”Hej BR, Tak for jeres henvendelse. Det er faktisk ikke så usædvanligt at låsen hyler eller lyser rødt. Når det sker, så er det fordi døren ikke lukker ordentligt. Det kan skyldes blæst eller en lejer som ikke ønsker at lukke døren helt af forskellige årsager. Låsen hyler og viser rødt for at gøre opmærksom på dette. Hvis WelcomeBob eller salto låsen til opgang eller egen dør ikke virker, er det et AKUT problem, og man kan ringe til vores AKUT nummer 7020 0092. Nummeret er angivet på opslag i hver opgang på opslagstavle (...)”(Balders kundeservice). + **07.11.2023:** ”Til Balders kundeservice: På beboernes vegne Borgmester Jensens Allé 23A, 2100 Kbh. Ø indsendes hermed fejlmelding af dags dato vedr Salto-dørlås i udu m. deraf rødt lys og høj hyletone. Foto er vedhæftet. Balders kundeservice bedes skriftligt besvare modtagelsen af nærværende fejlmelding. På forhånd tak. På vegne af Østerfælleds beboere v/Østerfælled Beboerrepræsentation”. + “opdatering: nu ser låsen “normal” ud igen og virker normalt. Døren havde tilsyneladende ikke lukket sig korrekt ind i karm og lås. Opmærksomhed på dette fænomen vil vi gerne hjælpe med til at viderebringe til beboerne, og det kan også være en god hjælp, at Balder ligeledes informerer beboerne om dette fænomen samt tjekker, om alle Østerfælleds opgangsdøre af sig selv kan lukke korrekt.” + “Opdatering nr 2: nu lyser Salto låsen desværre konstant rødt igen og hyler igen højt med alarm-hyletone. Døren ser

*umiddelbart korrekt lukket ud, men ved et kraftigt tag og træk udaf i dørens dørhåndtag, stopper problemet midlertidigt. Er der noget galt med dørens lukkemekanisme?”. +*

**18.11.2023:** *“Til Balders Kundeservice, vedr. Saltodørlåse, der hylér med høj lyd og blinker med rødt lys: Her i hele weekenden og i skrivende stund også lørdag aften den 18. november 2023 klokken 21:20 er der atter problemer med to af Østerfælleds dørlåse ind til beboernes opgange. Det drejer sig denne gang om Serridslevvej 4/opgangen har kun denne hoveddør. Samt Borgmester Jensens Allé 23C/opgangen har to døre, det drejer sig om døren ud mod gården (afsnit 5). Begge døre har samme problem, og problemet skyldes ikke, at beboerne ikke selv ser til, at dørene lukker i efter beboeres ind- og udgang. Selvom dørene lukker helt i, så lukker de nemlig alligevel ikke den sidste usynlige mikro-millimeter helt ind i splitlåsen i karmen og elektronikken registrerer dermed desværre åbenbart ikke, at dørene reelt faktisk er lukkede helt i. Saltos elektronik sender derfor så en konstant høj hyletone samt rødt advarselsblink fra dørenes nøglebrik-enhed. Spørgsmålet – som Balder gerne og med fordel må undersøge i samme forbindelse – er endvidere, om ustabiliteten i Salto’s mekaniske låsemekanismer mon er årsagen til nogle af de problemer, som flere beboere oplever med, at WelcomeBob-dørtelefonerne derfor ikke virker efter hensigten? Fotos er vedhæftet. Kan I fra Balders kundeservice iværksætte udbedring og også meget gerne melde tilbage til os – og gerne også direkte til beboerne -, hvad det er for problemer, der således jævnligt opstår med de udvendige Salto-låse på opgangsdørene? På forhånd tak. På beboernes vegne med venlig hilsen fra Østerfælled Beboerrepræsentation”.*

**(OBS:** I Østerfælled beboerrepræsentation(BR) har vi pr. 1. december 2023 modtaget orientering fra udlejer/Balder, om at de ikke er tilfredse med kvaliteten af de batterier der sidder i de ny opsatte NEO Salto på lejemålenes døre her på ejendommen. Balder har derfor besluttet, at samtlige batterier skal udskiftes til nye, samt at Balder vil skrive orientering ud til alle der bor herude. Fra Balder understreges det, at det er vigtigt at bemærke, at Balder ikke skal ind i beboernes lejligheder, og at det slet ikke er sikkert, at beboerne bemærker udskiftningen. Balder har til BR oplyst, at de vil informere alle beboerne, så ingen bliver forskrækkede over, at der pludselig står nogen og piller ved ens lås.)

**Du kan som beboer på Østerfælled også sende dit citat ind til os og få det bragt ovenfor – dette gør du ved at sende en mail til os på [br@kaserne.dk](mailto:br@kaserne.dk).**