

Durbuy, 28/08/2023

NEDERLANDS

Beste leden,

Met deze nieuwsbrief willen wij volgende punten onder uw aandacht brengen:

Zwembad:

Beste leden, kennen jullie 'Murphy's law'?

**Als iets kan mis gaan is de kans groot dat het ook mis gaat, en dan wel op het meest ongepaste moment...*

Zo ook voor het zwembad. Recent vertelden we dat dit jaar de verwarmingsketels voor het zwembadwater en de grote circulatie pomp voor dit verwarmingswater noodzakelijk dienden vervangen te worden. Met de hoop en verwachting dat de rest van de technische installatie nog een jaar en meer zou blijven functioneren tot het zwembad in totaliteit kon worden aangepakt, inclusief het kinderbadje.

Echter...een week geleden werd vastgesteld dat één zwembad water filterpomp van de twee, voor het zwembadwater niet meer functioneerde. Dit veroorzaakt een ketting reactie: hierdoor werkt de mechanische filtering over de zandfilters niet meer optimaal, is de ontsmetting met chloor eveneens ontoereikend en door het lagere zwembadwater debiet door de warmtewisselaar warmt het zwembad moeizaam op.

Door het ingrijpen van de TD, de Parkmanager en Marc Peeters kon de kwaliteit van het water terug optimaal worden gebracht. Echter dit vergt dagelijkse opvolging en manuele ingreep wat niet lang houdbaar is. Daarom zijn tegen alle verwachtingen in ook hier een noodreparatie noodzakelijk en dient de defecte pomp en een deel van de chloor installatie vernieuwd te worden. Ook hier, zoals met vorige ingrepen wordt getracht keuzes te maken naar materiaal wat kan blijven na de grote aanpak en aldus deze kost zal drukken. Nu is elke kost ongewenst en er een te veel, maar dit is noodzakelijk zodat het zwembad in dienst kan blijven.

In de huidige status kan nu hopelijk nog een paar weken verder gewerkt worden tot het nieuwe materiaal kan geïnstalleerd worden, maar ook niet langer. Nu met de redelijk hoge buitenlucht temperatuur kan het zwembad redelijk op temperatuur gehouden worden, daalt echter de buitentemperatuur dan zal dit niet meer haalbaar zijn, er is dan een hoger circulatie debiet nodig. Dit staat dan nog los van de kwaliteit van het water wat elke dag momenteel veel inspanning vraagt en geen echte lange termijnzekerheid heeft. Door de huidige onderhoudsfirma van het zwembad is een offerte opgesteld om deze zaken asap te

vervangen voor een bedrag van 24.000€. Dit ingreep zal worden uitgevoerd om het zwembad open te kunnen houden.

Vragen en e-mails i.v.m. de facturatie :

Onze dienst boekhouding wordt overspoeld met tientallen vragen en e-mails. Dit is momenteel niet binnen een redelijke termijn op te volgen. Er zijn tientallen vragen omtrent de interventies van onze TD. Iedereen moet beseffen dat er een vrijstelling is ten bedrage van 175,00 € - ex btw waar er intern kan worden beslist om het probleem op te lossen. Dit kan zonder verwittiging of toestemming van het lid. Deze oplossingen/interventies worden uitgevoerd in het belang van zowel, de leden, de gasten en het park. Wanneer wij na het versturen van de facturen tientallen vragen krijgen om een verklaring wat is er gebeurd, wat hebben jullie gedaan enz. is het onmogelijk om al deze e-mails /vragen te beantwoorden.

Om dit deels te verhelpen, beter inzicht te verschaffen, zal een lijst opgemaakt worden met standaard interventies en prijzen zodat de basis kleine ingrepen al duidelijk zijn.

Besef ook dat praktisch grotere problemen, met een noodzakelijke oplossing, maar onder de 175€ niet op de goedkeuring van de eigenaar kunnen wachten. Dit duurt te lang, het probleem dient 'NU' opgelost te zijn (bv verstopte douche afvoer), en principieel zijn de problemen van die aard dat huurders moeten worden verplaatst en deze oplossing vele malen duurder is dan een noodzakelijke ingreep. Zaken boven de 175€ dienen wel goedgekeurd te worden maar zullen ook meestal leiden tot een mogelijke tijdelijke uitverhuur name... (bv CV stuk...)

Het is onmogelijk, en ook niet betaalbaar om dit gedurende 24/24 en 7/7 op te volgen met een detail verslag. Deels berust dit op vertrouwen dat de Parkmanager en alle medewerkers het beste voor hebben met de leden en onze gasten.

De waterzuivering werkt naar behoren doch een aandachtspunt en noodzaak belangt ons allen aan:

Op de ledendrive vinden jullie een lijst 'Advies Schoonmaakmiddelen op Sunclass Durbuy' met tips wat wel en niet mag gebruikt worden aan producten, met dank aan Ingrid Heijmink, welke deze voor eigen gebruik al had opgesteld ([link](#)). Hierin zit ook de dringende vraag vervat geen vochtige doekjes (baby, toilet, reiniging,...) in het toilet te deponeren. Deze vinden hun weg tot op het zuivering rad en dienen om de twee dagen manueel verwijderd te worden. Er worden extra filterkorven geplaatst om dit probleem te minimaliseren, doch voorkomen is beter dan genezen en daarom vragen we aan iedereen om mee te werken aan bewustwording van jezelf en onze klanten om deze zaken in de afval zak te deponeren en niet in het toilet! Zelfs recent in het TV journaal werd dit opgebracht als een groot probleem, bij grote zuiveringsinstallaties waartegen de onze klein bier is draaien de pompen hierdoor stuk! Onze installatie werkt op graviteit, heeft geen pompen maar de doekjes kunnen de kanalen van de rotors verstoppen (zie onze Sunflash) waardoor de bacteriologische zuivering

niet meer is verzekerd en bijgevolg ook de balans van het rad verstoord wordt, wat bij grote vervuiling tot schade kan leiden. Graag met zijn allen motiveren aub.
Deze opmerking is reeds mee opgenomen in de aangepaste incheckformulieren + infobrochures (in bestelling) ([link](#))

Hiermee willen wij de leden nogmaals informeren met de uitleg wat te doen bij een late aankomst en meteen dan heeft ook iedereen het nummer van de wachtdienst. Niet alleen voor u zelf maar ook om aan uw gasten te communiceren.

Belangrijke mededeling inzake het boekenonderzoek:

Mededeling van de commissarissen aan de leden:

Zoals bekend is tijdens de ALV van juni 2023 het resultaat van het ingestelde boekenonderzoek voorgesteld. Graag verwijzen wij hiervoor naar punt 8 van de notulen van de ALV juni 2023.

Tijdens diezelfde ALV is eveneens een overzicht gepresenteerd waarin op een viertal hoofdpunten onvolmaaktheden in de administratie zijn aangegeven en gekwantificeerd. Het rapport van de onderzoeker gaf ook aan dat de opdracht zoals gegeven, geen mogelijkheid tot een weerwoord in zich hield. De commissaris namens de leden heeft in de ALV toen aangegeven dat deze mogelijkheid toch alsnog moest worden benut. Na de ALV heeft de commissaris namens de leden de nodige stappen ondernomen om deze procedure te activeren.

Wij willen hier en nu de uitkomst van dit gesprek aan de leden rapporteren:

Per 21 augustus 2023 heeft op het kantoor van het onderzoeksbureau in Antwerpen een gesprek plaatsgevonden met volgende aanwezigen: twee medewerkers van het onderzoeksbureau, een der commissarissen namens de leden met de nodige specifieke en historische kennis van het dossier. Uiteraard ook aanwezig de persoon die verantwoordelijk was voor de vastgestelde en geconstateerde onvolmaaktheden in de administratie.

Samenvatting: *Er is per 21 augustus 2023 een overeenkomst gesloten met de desbetreffende persoon waarbij het volledige bedrag van € 32.809,90 van de geconstateerde onvolmaaktheden zal worden terugbetaald. Eveneens omvat deze overeenkomst dat dezelfde persoon een extra vergoeding zal betalen van € 5.000,00 in de kosten van het onderzoek. Hiermee kan deze zaak worden afgesloten. Ondertussen is reeds alles in het werk gesteld om deze gelden te innen.*

Wij hopen alle leden hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en hiermee dit openstaand actiepunt te kunnen afsluiten.

Agenda:

Neem nota dat er op 25 december 2023 en 01 januari 2024 geen aankomsten en vertrekken mogelijk zijn. De receptie is op deze beide dagen gesloten. Het zwembad is open en er is een wachtdienst middels onze TD voorzien. Uitzonderingen worden er niet meer gemaakt.

Zoals aangekondigd op de laatste ALV van 09 december 2022 gaat de vervanging van de hoogspanningscabines en de aanpassingen aan de gasinstallaties dit jaar door. Hierdoor is een volledige sluiting van ons park nodig. De timing is met de betrokken partners nu vastgelegd. Het park gaat volledig dicht vanaf 05 oktober 2023 tot en met 12 oktober 2023. Dus er zijn geen aankomsten/vertrekken van gasten en – of leden mogelijk. Wij komen hier in een van de volgende nieuwsbrieven op terug. Gelieve in uw boekingsagenda's hier rekening mee te houden.

Het bestuur en de Parkmanager vragen met aandrang alle vragen, op en aanmerkingen enkel en alleen rechtstreeks aan de betrokkenen te richten. Onderlinge informatie via diverse opgezette sociale media kanalen zijn meestal onvolledig of totaal uit de lucht gegrepen. Ook worden sommige zaken in een totaal verkeerde context weergegeven, dit maakt besturen en het zoeken naar oplossingen er niet eenvoudiger op. Zie hierna nogmaals de e-mailadressen.

Contact e-mail adressen – gelieve alle andere e-mail adressen niet meer te gebruiken

contact@sunclassdurbuy.com – Vragen aan de receptie, boekingen.

boekhouding@sunclassdurbuy.com – Vragen aan de boekhouding.

ict@sunclassdurbuy.com – vragen i.v.m. uw ledenaccount, ledenomgeving.

hk@sunclassdurbuy.com – vragen i.v.m. OCB en KC keuringen.

secretariaat@sunclassdurbuy.com – Algemene vragen aan het bestuur.

parkmanager@sunclassdurbuy.com – Vragen i.v.m. met parksituaties, verkoop van uw lidmaatschap, afspraken i.v.m. de technische dienst (TD), algemene klachtenbehandeling, afspraak persoonlijk gesprek, intake gesprek met nieuwe leden, enz..

Stuur alle vragen en opmerkingen door naar het juiste e-mailadres en steeds met vermelding van uw bungalownummer.

Met vriendelijke groet,

Het bestuur – Charline van Steenberghe, Marc Van Hal en Marc Peeters

De Parkmanager – Eric Buzeijn

FRANCAIS

Chers membres,

Par le biais de cette lettre d'information, nous souhaitons attirer votre attention sur les points suivants :

Piscine :

Chers membres, connaissez-vous la "loi de Murphy" ?

**Si quelque chose peut mal tourner, il y a de fortes chances que cela se produise, et au moment le plus inopportun....*

Il en va de même pour la piscine. Nous vous avons dit récemment que les chaudières pour l'eau de la piscine et la grande pompe de circulation pour cette eau de chauffage devaient être remplacées cette année. Nous espérions que le reste de l'installation technique continuerait à fonctionner pendant encore un an, voire plus, jusqu'à ce que la piscine soit entièrement rénovée, y compris le bassin pour enfants.

Cependant... il y a une semaine, on a découvert qu'une des deux pompes de filtrage de l'eau de la piscine ne fonctionnait plus. Cela provoque une réaction en chaîne : la filtration mécanique sur les filtres à sable ne fonctionne plus de manière optimale, la désinfection au chlore est également insuffisante et la baisse du débit de l'eau de la piscine à travers l'échangeur de chaleur entraîne un réchauffement laborieux de la piscine.

L'intervention du DT, du gestionnaire du parc et de Marc Peeters a permis de ramener la qualité de l'eau à un niveau optimal. Cependant, cela nécessite une surveillance quotidienne et une intervention manuelle qui n'est pas viable à long terme. C'est pourquoi, contre toute attente, des réparations d'urgence sont également nécessaires ici et la pompe défectueuse ainsi qu'une partie de l'installation de chlore doivent être renouvelées. Ici aussi, comme pour les interventions précédentes, le choix se portera sur les matériaux qui peuvent rester en place.

Dans l'état actuel des choses, on peut espérer travailler encore quelques semaines jusqu'à ce que le nouvel équipement puisse être installé, mais pas plus longtemps. La température extérieure étant raisonnablement élevée, la piscine peut être maintenue à une température raisonnable, mais si la température extérieure baisse, cela ne sera plus possible et un débit de circulation plus élevé sera nécessaire. Sans parler de la qualité de l'eau, qui demande actuellement beaucoup d'efforts chaque jour et n'offre pas de réelle sécurité à long terme. Un devis a été établi par l'entreprise de maintenance actuelle de la piscine pour remplacer ces éléments dans les plus brefs délais, pour un coût de 24 000 euros. Cette intervention sera effectuée pour maintenir la piscine ouverte.

Questions et courriels relatifs à la facturation :

Notre service comptable est inondé de dizaines de questions et d'e-mails. Il n'est actuellement pas possible d'y donner suite dans un délai raisonnable. Il y a des dizaines de questions concernant les interventions de notre DT. Tout le monde devrait savoir qu'il existe une exemption d'un montant de 175,00 € (hors TVA) qui permet de prendre des décisions internes pour résoudre le problème. Cela peut se faire sans notification ou consentement du membre. Ces solutions/interventions sont réalisées dans l'intérêt des membres, des hôtes et

du parc. Lorsque nous recevons des dizaines de demandes d'explications après l'envoi de factures - que s'est-il passé, qu'avez-vous fait, etc. -, il est impossible de répondre à tous ces courriels/questions.

Pour remédier en partie à cette situation et fournir un meilleur aperçu, une liste d'interventions standard et de prix sera établie afin que les interventions mineures de base soient déjà claires.

Il faut également savoir que les problèmes pratiquement plus importants, avec une solution nécessaire, mais inférieurs à 175 €, ne peuvent pas attendre l'approbation du propriétaire. Cela prend trop de temps, le problème doit être résolu "MAINTENANT" (par exemple, une canalisation de douche bouchée), et fondamentalement, les problèmes sont tels que les locataires doivent être relogés et que cette solution est beaucoup plus coûteuse qu'une intervention nécessaire. Les problèmes supérieurs à 175 € doivent être approuvés, mais conduisent généralement à une expulsion temporaire (par exemple, chauffage central en panne...).

Il n'est pas possible, ni abordable, d'assurer un suivi 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec un rapport détaillé. Nous nous appuyons en partie sur la confiance que le directeur du parc et l'ensemble du personnel ont à cœur les meilleurs intérêts des membres et de nos invités.

Le traitement de l'eau fonctionne correctement, mais c'est un point de préoccupation et une nécessité qui nous concerne tous :

Sur le lecteur des membres, vous trouverez une liste "Conseils produits de nettoyage à Sunclass Durbuy" avec des conseils sur les produits qui peuvent ou ne peuvent pas être utilisés, grâce à Ingrid Heijmink, qui l'avait déjà préparée pour son propre usage ([link](#)). Il contient également la demande urgente de ne pas mettre de lingettes humides (bébé, toilette, nettoyage,...) dans les toilettes. Celles-ci se retrouvent sur la roue d'épuration et doivent être enlevées manuellement tous les deux jours. Des paniers filtrants supplémentaires sont placés pour minimiser ce problème, mais mieux vaut prévenir que guérir et nous demandons donc à chacun d'aider à sensibiliser ses clients à jeter ces articles dans le sac poubelle et non dans les toilettes ! Récemment encore, aux informations télévisées, ce problème a été évoqué comme un problème majeur dans les grandes stations d'épuration, par rapport auxquelles la nôtre est une petite bière : les pompes tombent en panne à cause de ce problème ! Notre station fonctionne par gravité, n'a pas de pompes mais les lingettes peuvent boucher les canaux des rotors (voir notre Sunflash), ce qui fait que l'épuration bactériologique n'est plus assurée et par conséquent l'équilibre de la roue est aussi perturbé, ce qui peut entraîner des dégâts en cas de forte pollution. S'il vous plaît, motivez-nous tous.

Ce commentaire a déjà été inclus dans les formulaires d'enregistrement mis à jour et les brochures d'information (sur commande) ([link](#)).

Nous aimerions à nouveau informer les membres de ce qu'il faut faire en cas d'arrivée tardive et que chacun ait immédiatement le numéro du service d'astreinte. Non seulement pour vous, mais aussi pour le communiquer à vos invités.

Annnonce importante concernant l'audit :

Communication des commissaires aux membres :

Comme vous le savez, le résultat de l'audit initié a été présenté lors de l'AGA de juin 2023. Veuillez vous référer au point 8 du procès-verbal de l'ALV de juin 2023.

Au cours de cette même ALV, une vue d'ensemble a également été présentée, dans laquelle les imperfections de l'administration ont été indiquées et quantifiées en quatre points principaux. Le rapport de l'enquêteur indiquait également que la mission telle qu'elle avait été confiée ne prévoyait aucune possibilité de réfutation. Lors de l'ALV, le commissaire a indiqué, au nom des membres, que cette possibilité devait encore être saisie. Après l'ALV, le commissaire a pris, au nom des membres, les mesures nécessaires pour activer cette procédure.

Nous aimerions rapporter ici et maintenant le résultat de cette conversation aux membres:

Le 21 août 2023, une conversation a eu lieu au bureau de recherche à Anvers avec les personnes suivantes : deux employés du bureau de recherche, un des commissaires au nom des membres ayant les connaissances spécifiques et historiques nécessaires du dossier. Bien entendu, la personne responsable des imperfections identifiées et constatées dans l'administration était également présente.

Résumé : un accord a été conclu avec la personne concernée à compter du 21 août 2023, en vertu duquel le montant total de 32 809,90 euros correspondant aux imperfections identifiées sera remboursé. En outre, cet accord prévoit que la même personne paiera une redevance supplémentaire de 5 000 euros au titre des frais d'enquête. L'affaire peut ainsi être clôturée. Entre-temps, tous les efforts ont déjà été déployés pour recouvrer ces sommes.

Nous espérons avoir suffisamment informé tous les membres à ce sujet et ainsi clôturer cette action en suspens.

Agenda :

Veuillez noter qu'aucune arrivée ni aucun départ n'est possible le 25 décembre 2023 et le 01 janvier 2024. La réception sera fermée ces deux jours-là. La piscine sera ouverte et un service d'attente par l'intermédiaire de notre TD est assuré. Aucune autre exception ne sera faite.

Comme annoncé lors de la dernière AGA du 9 décembre 2022, le remplacement des cabines haute tension et l'adaptation des installations de gaz seront réalisés cette année. Cela nécessitera une fermeture complète de notre parc. Le calendrier a été fixé avec les partenaires concernés. Le parc sera complètement fermé du 05 octobre 2023 au 12 octobre 2023. Il n'y aura donc pas d'arrivées/départs d'invités et - ou de membres. Nous reviendrons sur ce point dans l'une des prochaines lettres d'information. Veuillez en tenir compte dans vos réservations.

Le conseil d'administration et le directeur du parc demandent instamment que toutes les questions, commentaires et remarques soient adressés directement aux personnes concernées. Les informations mutuelles diffusées par le biais des divers médias sociaux sont généralement incomplètes ou totalement erronées. De plus, certaines questions sont présentées dans un contexte totalement erroné, ce qui ne facilite pas la gouvernance et la recherche de solutions. Voir ci-dessous les adresses e-mail.

Adresses électroniques de contact - veuillez cesser d'utiliser toute autre adresse électronique

contact@sunclassdurbuy.com - Questions à la réception, réservations.

boekhouding@sunclassdurbuy.com - Questions au service comptabilité.

ict@sunclassdurbuy.com - Questions concernant votre compte membre, environnement membre.

hk@sunclassdurbuy.com - Questions relatives aux inspections OCB et KC.

secretariaat@sunclassdurbuy.com - Questions générales au conseil d'administration.

parkmanager@sunclassdurbuy.com - Questions relatives aux situations de parc, à la vente de votre adhésion, aux rendez-vous relatifs au service technique (TD), au traitement des plaintes en général, aux rendez-vous d'entretien personnel, aux entretiens d'accueil avec les nouveaux membres, etc.

Veuillez envoyer vos questions et commentaires à l'adresse électronique appropriée en mentionnant toujours le numéro de votre bungalow.

Cordialement,

Le conseil d'administration - Charline van Steenberghe, Marc Van Hal et Marc Peeters

Le gestionnaire du parc - Eric Buzeijn