

HOE GAAT STEDIN OM MET HET CORONAVIRUS?

VEELGESTELDE VRAGEN & ANTWOORDEN

Laatste update: woensdag 8 april

Waar gaat uw vraag over?

[AFSPRAAK](#)
[WERKZAAMHEDEN](#)
[CONTACT](#)
[FINANCIEN](#)

AFSPRAAK

1. Waarom gaat mijn afspraak niet door?

De komende weken voeren wij bijna geen werkzaamheden bij klanten thuis uit. Dit doen we om onnodige risico's te vermijden met uw gezondheid en die van onze monteurs. We onderzoeken welke werkzaamheden we weer kunnen oppakken, in lijn met het protocol Samen Veilig Doorwerken en de richtlijnen van de Rijksoverheid.

2. Moet ik zelf contact opnemen voor het maken van een nieuwe afspraak?

Nee, wij nemen zelf contact op met u zodra wij onze werkzaamheden weer veilig kunnen uitvoeren. Wij bellen u voor een nieuwe afspraak of u krijgt van ons een brief of e-mail hierover. Neem alstublieft niet zelf contact op met onze Klantenservice voor het maken van een afspraak. Zo blijft onze Klantenservice bereikbaar voor urgente en onveilige situaties.

3. Wanneer bellen jullie mij voor een nieuwe afspraak?

Gezien de ontwikkelingen rondom het coronavirus kunnen we helaas nog geen datum noemen. Wij volgen de richtlijnen van de overheid (het RIVM). Wij nemen zelf contact met u op, zodra wij onze werkzaamheden weer veilig kunnen uitvoeren.

4. Kan mijn afspraak toch doorgaan als iemand in mijn huishouden besmet is, maar ik er voor zorg dat er niemand in de ruimte is?

Nee, als er iemand in uw huishouden besmet is kunnen we de werkzaamheden helaas niet uitvoeren. We nemen zo min mogelijk risico met de gezondheid van onze monteurs. Een uitzondering is het oplossen van storingen of onveilige situaties. Onze monteurs nemen bij die werkzaamheden de benodigde voorzorgsmaatregelen in acht, zoals beschermende kleding en minimaal 1,5 meter afstand houden tot andere personen.

5. Het is voor mij urgent dat mijn afspraak toch doorgaat. Kan dat?

Stedin voert op dit moment nog weinig werkzaamheden achter de voordeur uit. Zodra we uw werkzaamheden weer kunnen hervatten, nemen we contact met u op. Is uw afspraak absoluut noodzakelijk, bijvoorbeeld wanneer u stroom nodig heeft voor uw medische apparatuur? Neem dan contact met ons op voor het bespreken van de mogelijkheden. U bereikt onze Klantenservice via 088 896 39 63 tussen 08.30 en 16.30 uur.

6. Kan mijn afspraak toch doorgaan als niemand ziekteverschijnselen heeft?

Nee, in de meeste gevallen kan een afspraak voor werk achter de voordeur op dit moment niet doorgaan. We onderzoeken hoe we onze werkzaamheden op een veilige manier weer kunnen opstarten, volgens het protocol Samen Veilig Werken. De komende weken wordt hierover meer bekend. Op onze website houden we de informatie actueel. Zodra we een afspraak met u kunnen maken, nemen we contact met u op.

7. Mijn meter is afgekeurd en moet vervangen worden, maar ik kan nu geen afspraak maken. Wat is het gevolg?

Zodra we dit weer voor u kunnen doen, krijgt u van ons een brief voor het zelf maken van een afspraak.

8. Mijn meter heeft een storing en jullie vragen mij een afspraak te maken om dit op te lossen. Dat gaat nu niet. Wat is het gevolg?

Uw energieleverancier krijgt hierdoor niet automatisch uw meterstanden door. Zodra wij onze werkzaamheden weer veilig kunnen uitvoeren, krijgt u van ons een brief om een nieuwe afspraak te maken. Maakt uw leverancier voor die tijd de jaarnota op? Dan vraagt de leverancier de meterstanden bij u op. Als u deze doorgeeft, wordt uw verbruik alsnog juist verrekend.

9. Gaan de afspraken voor meterplaatsing van een nieuwbouw pand wel door?

Ja. Gelukkig kunnen die afspraken gewoon doorgaan. Onze monteurs hebben daarbij namelijk geen fysiek contact met klanten.

WERKZAAMHEDEN

10. Ik begrijp dat netbeheerders weer werkzaamheden achter de voordeur oppakken. Welke werkzaamheden voeren jullie weer uit? En moet ik zelf mijn afspraak plannen?

Alle netbeheerders hanteren in hun werk het protocol Samen Veilig Doorwerken, dat landelijk is vastgesteld voor onder meer de bouw- en installatiebranche en de Rijksoverheid. Dit geeft ruimte om sommige werkzaamheden weer op te pakken. Welke werkzaamheden dat precies zijn, is maatwerk en kan per netbeheerder verschillen.

Stedin begint met een proef waarbij we voor een aantal klanten hun aansluiting verlichten of verzwaren. De komende weken houden we goed in de gaten wat hun ervaringen zijn, en die van onze monteurs. Zijn deze positief dan pakken we meer werkzaamheden achter de voordeur op. Zodra wij de werkzaamheden achter uw voordeur weer kunnen uitvoeren, nemen wij of onze aannemer contact met u op om een afspraak te maken. Vanzelfsprekend komen we alleen langs als u dit ook wilt.

11. Klopt het dat Stedin weer aansluitingen verlicht en verzwaart?

Ja dat klopt, maar we doen dit slechts met een klein aantal werkzaamheden als een proef. In deze onzekere tijden hebben we aandacht voor hoe onze klanten het ervaren, als wij werk achter de voordeur komen doen. En hoe onze monteurs het vinden om juist nu bij klanten thuis te werken. Daarnaast hebben zij te maken met omwonenden die soms weinig begrip hebben voor hun werk. Dit alles houden we goed in de gaten. Zijn de ervaringen positief? Dan breiden we onze werkzaamheden uit.

12. Welke werkzaamheden voert Stedin wel uit?

- Het oplossen van storingen of onveilige situaties.
- Werkzaamheden die nodig zijn voor een betrouwbare, veilige en continue energievoorziening.
- Het afronden van lopende werkzaamheden die een risico vormen als ze nu worden stopgezet.
- Via een kleinschalige proef onderzoeken we of we het verlichten en verzwaren van een aansluiting weer kunnen uitvoeren

Let op: het besluit over de werkzaamheden kan wijzigen in de tijd. We beoordelen dagelijks welke werkzaamheden doorgang kunnen of moeten vinden.

13. Gaan geplande werkzaamheden, waar ik eerder bericht over kreeg, gewoon door?

Ja. We blijven 24/7 ons gas- en elektriciteitsnet onderhouden om storingen te voorkomen, de veiligheid te waarborgen en zo de continuïteit van een betrouwbare energievoorziening te verzorgen. Want het veilig en continue leveren van energie is onze prioriteit. Dit betekent dat geplande werkzaamheden die hiervoor noodzakelijk zijn, doorgaan. We doen ons uiterste best om de eventuele overlast die daarbij hoort zo klein mogelijk te maken voor u. We vragen u ook begripvol te zijn richting onze monteurs als u even geen stroom heeft tijdens deze onderhoudsklus. Houd ook alstublieft 1,5 meter afstand van hen. Als zij het werk kunnen doen wat nodig is, dan kunt u blijven rekenen op gas en elektriciteit.

14. Hoe zorgen jullie ervoor dat ik over elektriciteit en gas kan blijven beschikken?

In deze crisistijd blijven we 24/7 ons gas- en elektriciteitsnet onderhouden om storingen te voorkomen, de veiligheid te waarborgen en zo de continuïteit van een betrouwbare energievoorziening te verzorgen. Want het veilig en continue leveren van energie gaat voor ons boven alles. Daar ligt onze prioriteit.

15. Worden klanten op dit moment afgesloten van gas en elektriciteit?

De gezamenlijke netbeheerders vinden het vanuit hun maatschappelijke rol niet passend om in deze fase

klanten af te sluiten van alle voorzieningen. Daarom sluiten we kleinverbruik aansluitingen tot nader bericht niet af. Uitzondering is als er sprake is van een veiligheids- of fraudesituatie.

Voor grootverbruik klanten kan nog steeds afgesloten worden bij wanbetaling, faillissement of het ontbreken van een contract voor levering en/of meetverantwoordelijkheid. Ook zal afsluiten op eigen verzoek nog steeds doorgang vinden, mits dit veilig gedaan kan worden. Onze monteurs nemen bij hun werkzaamheden de benodigde voorzorgsmaatregelen in acht, zoals minimaal 1,5 meter afstand houden tot andere personen die aan het werk zijn.

16. Ik ben afgesloten van gas/elektriciteit. Kunnen jullie mij nog wel inschakelen?

Ja, als u aan alle voorwaarden voldoet, kunnen wij u inschakelen. De energievoorziening is een vitaal proces, dus u moet altijd over gas en elektriciteit kunnen beschikken. U mag thuis zijn op het moment dat onze monteur bij u aan de slag gaat. Zorg daarbij altijd voor voldoende afstand. Onze monteurs houden een afstand aan van minimaal 1,5 meter. Heeft u besmettingsverschijnselen of bent u besmet? Laat het ons weten, zodat onze monteur zich goed kan beschermen.

CONTACT

17. Kan ik nog een afspraak maken met mijn accountmanager?

Uiteraard kan dat. Onze Accountmanagers en Gebiedsregisseurs blijven voor u klaarstaan. Zij doen dit per e-mail, telefoon of videobellen zodat u op een veilige manier in contact met elkaar bent.

18. Voor welke vragen kan ik de Klantenservice bellen?

Neem alstublieft alleen contact op met onze Klantenservice in spoedeisende gevallen, bijvoorbeeld wanneer u een onveilige situatie vermoedt. Zo houden we onze Klantenservice bereikbaar voor de urgente zaken. Wij vragen u nadrukkelijk om niet zelf contact met ons op te nemen voor het maken van een nieuwe afspraak. Daarover nemen wij contact met u op, zodra wij onze werkzaamheden veilig kunnen uitvoeren. Houd u alstublieft rekening met een langere wachttijd dan u gewend bent.

FINANCIEN

19. Kan ik een betalingsregeling treffen?

Ja dat kan, zowel voor particuliere als zakelijke klanten. Ons incassoteam denkt graag mee over een passende betalingsregeling. U kunt hiervoor bellen met 088 896 37 11. Of stuur een e-mail naar debiteuren@stedin.net. Bent u een zakelijke klant? Vermeld dan alstublieft uw zakenpartnernummer.