



Melden van gasreuk of defecten door doven en slechthorenden



Deze brochure legt uit hoe je als dove of slechthorende aan de distributienetbeheerders Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek en Sibelgas kunt melden dat je gas ruikt, dat je zonder stroom zit of dat zich een gevaarlijke situatie voordoet in verband met gas of elektriciteit. De brochure kwam tot stand in samenwerking met vzw Fevlado.

De vlotte werking van dit systeem blijft maar verzekerd als het uitsluitend wordt gebruikt door mensen die niet in staat zijn een gewoon telefoongesprek te voeren. Alle anderen moeten de gewone meldnummers voor gasreuk, defecten en pannes gebruiken. Wie gewoon naar dit speciale nummer belt, krijgt trouwens een foutmelding als antwoord.



0477 77 70 80 *een speciaal meldnummer voor doven en slechthorenden*

Als je gas ruikt, als je huis helemaal zonder stroom valt of als je merkt dat het echt fout gaat met aardgas of elektriciteit, dan kun je voortaan als dove of slechthorende een sms-bericht sturen naar de wachtdienst.

Het speciale nummer, voorbehouden voor deze berichten is **0477 77 70 80**.

Sla dit nummer op in de telefoonlijst van jouw gsm en zet er een woord bij dat je gemakkelijk onthoudt, bijvoorbeeld 'alarm', 'gas', 'gevaar', 'panne'...

Voor wat het waard is: 'alarm' begint met een 'a' en zal dus bovenaan in de telefoonlijst terechtkomen.

Wat te doen bij gasreuk?

Aardgas is reukloos, maar wordt gemengd met een geurstof, zodat je snel ruikt wanneer ergens gas ontsnapt. Het gaslek kan binnen of buiten zijn. In beide gevallen moet je passende maatregelen treffen.

Je ruikt gas in huis

- Blijf in elk geval koelbloedig, paniek is een heel slechte raadgever.
- Open de ramen en de binnendeuren. Zo kan het gas vrij snel uit de woning ontsnappen.
- Blokkeer de binnendeuren met een stoel, zodat ze niet kunnen dichtslaan door de tocht.
- Als je bij de meter kunt komen zonder jezelf in gevaar te brengen, draai dan de gasmeter dicht.
- **Maak nooit vuur en veroorzaak geen vonken!**
 - Rook niet, gebruik geen aansteker, steek het gasfornuis niet aan en doof alle vuren en kaarsen.
 - Maak geen vonkjes door een lichtsakelaar aan of uit te doen of een stekker in te steken of uit te trekken.
 - Ook de deurbel en zelfs je gsm kunnen gevaarlijke vonkjes veroorzaken. Daarom mag je nooit een sms-bericht verzenden vanaf de plaats waar je gas ruikt.
- **Blijf niet in huis.** Ga met je huisgenoten naar een veilige plek. Ga naar buiten en loop vijftig meter verder. Pas van op een veilige afstand kun je zonder risico een sms-bericht verzenden zoals hierna toegelicht.



Vormen van een sms-bericht voor het melden van gasreuk

Typ het bericht als volgt in:

- eerst komt de code; voor het melden van een gasreuk is dat de letter 'G'
- dan volgt de **postcode** van de gemeente
- typ dan de **naam van de straat** in
- en pas als laatste het **huisnummer**.

Deze volgorde is heel belangrijk omdat op die manier letters en cijfers elkaar afwisselen. Daardoor kan het bericht nooit verkeerd worden begrepen door de wachtdienst.

Voorbeeld: als een dove of slechthorende die in de Ham in Gent woont een gasreuk vaststelt, toetst hij het volgende bericht in:

G 9000 Ham 107

De wachtdienst weet dan dat het om een gasreuk gaat (code G), dat het in Gent is (postnummer 9000), dat de straat Ham heet en dat het huisnummer 107 is. Het bericht is dan klaar: stuur het onmiddellijk naar het nummer **0477 77 70 80**.

Als je op 'zenden' drukt, verschijnt even later de melding: 'Bericht verzonden' op jouw gsm.



Blijf nog even op die veilige plaats wachten, want de wachtdienst stuurt je een bericht terug om te bevestigen: '**Uw storingsmelding is aangekomen**'. Je weet dan dat hulp onderweg is.

Heb je na een vijftal minuten nog altijd geen bevestiging gekregen, stuur dan hetzelfde bericht opnieuw naar het nummer **0477 77 70 80**.

Na de bevestiging, moet je de gsm afzetten vóór je teruggaat naar de plaats waar je de gasreuk hebt vastgesteld. Nog beter is dat je gewoon op een veilige afstand blijft wachten. Het zal niet lang duren voor de wachtdienst ter plaatse is. Schrijf ondertussen op wat je hebt vastgesteld en wat je hebt gedaan. Geef dat briefje af aan de wachtdienst.



Een gaslek buitenshuis

- Sluit deuren en ramen zodat het gas niet kan binnendringen.
- Rook niet en maak geen vuur.
- Blijf niet in huis.
- Ga weg van het gaslek, tot op een veilige plaats waar je geen gas meer ruikt.
- Pas dan stuur je een sms-bericht.

Ook in dit geval geef je het bericht dezelfde structuur:

- eerst de letter '**G**', de code voor gaslek
- dan de **postcode**
- vervolgens de **straatnaam**
- tenslotte het **huisnummer** waar je het lek hebt vastgesteld.

Omdat het buitenshuis soms moeilijk te bepalen is waar het gaslek juist zit, hoeft het huisnummer niet helemaal juist te zijn, als de wachtdienst maar weet in welke buurt het is.

Ook dit bericht verzend je naar het nummer **0477 77 70 80**.

Belangrijk!

In uitzonderlijke situaties is het mogelijk dat het netwerk van de mobiele telefoon uitvalt of niet goed werkt. Indien je na twee pogingen nog geen bevestiging hebt gekregen, moet je een andere manier zoeken (buren?) om de storing te melden.

Een defect aan de elektrische installatie

Ook met de elektriciteit gaat soms iets fout. Als de fout zich voordoet achter de meter, bijvoorbeeld op het zekeringenbord, in de keuken of in de leefruimte, moet je de fout zelf herstellen of er een vakman bijhalen.

De wachtdienst komt bijvoorbeeld niet bij jou om een gewone zekering te vervangen of om een defect stopcontact te herstellen.

Maar als de fout zich voordoet op de straat, aan de kabel die de woning binnenkomt of in de meterkast, dan moet je wel de wachtdienst verwittigen.

Dringende oproep

De meest voorkomende zware defecten zijn:

- de woning of de hele buurt valt helemaal zonder stroom
- er is overspanning, waardoor lampen veel te fel branden
- de kabel van de straat naar de meter wordt heet
- je ruikt een brandlucht en er komt rook uit de meterkast (smeulende hoofdzekeringen).

Stel bijvoorbeeld dat een verbinding aan een hoofdzekering is losgeraakt en vonken veroorzaakt. De draad en de zekering raken dan oververhit en beginnen te smeulen. Er komt rook uit de meterkast. Dat is ernstig!

Omdat het defect niets met gas te maken heeft, moet je in dit geval de woning niet verlaten om een sms-bericht te versturen. Dat doe je opnieuw volgens dezelfde structuur:



deel
distributienetbeheerder

deel klant

- toets eerst de letter '**D**' in, die staat voor dringende oproep
- daarna toets je weer de **postcode** in
- dan de **straat**
- en als laatste het **huisnummer**.

Verzend het bericht naar het nummer **0477 77 70 80** en wacht op antwoord.

De wachtdienst stuurt een bericht terug:

'Uw storingsmelding is aangekomen'.

De wachtdienst komt normaal binnen de twee uur ter plaatse. Het beste dat je intussen kunt doen, is zoveel mogelijk toestellen en lampen uitschakelen of de hoofdschakelaar afzetten.

In afwachting dat de wachtdienst ter plaatse komt, kun je opschrijven wat fout liep. Je kunt dat bericht dan aangeven als de hulp ter plaatse komt.



Niet dringende oproep

Als je op sommige plaatsen in de woning nog stroom hebt, maar op andere plaatsen niet meer, dan is in de meeste gevallen een gewone zekering uitgevallen. Denk eraan: dergelijke fouten achter de meter moet je zelf herstellen of er een vakman bijhalen!

Maar misschien heeft een hoofdzekering in de meterkast het begeven en heb je geen automaat die je zelf opnieuw kunt inschakelen. In dat geval is de tussenkomst van de wachtdienst wel vereist.

Ook in dit geval moet je de woning niet verlaten. Tik een sms-bericht als volgt:

- eerst de letter '**T**', de code voor een gewone technische storing
- daarna de **postcode**
- dan de **straat**
- en als laatste het **huisnummer**.

Stuur het bericht naar het nummer **0477 77 70 80** en wacht op bevestiging.

Na de bevestiging dat het bericht is aangekomen, komt de wachtdienst zo vlug mogelijk ter plaatse, maar gasreuk en dringende oproepen hebben uiteraard voorrang.

Ook nu weer kun je opschrijven wat er is gebeurd en het bericht afgeven aan de wachtdienst.



Wie is mijn distributienetbeheerder?

Elektriciteit

Het meldingssysteem dat we hiervoor hebben uitgelegd, is **niet overal** in Vlaanderen in voege.

Je kunt er **alleen** gebruik van maken als je in een gemeente woont waar de distributienetbeheerders **Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek of Sibelgas** actief zijn.

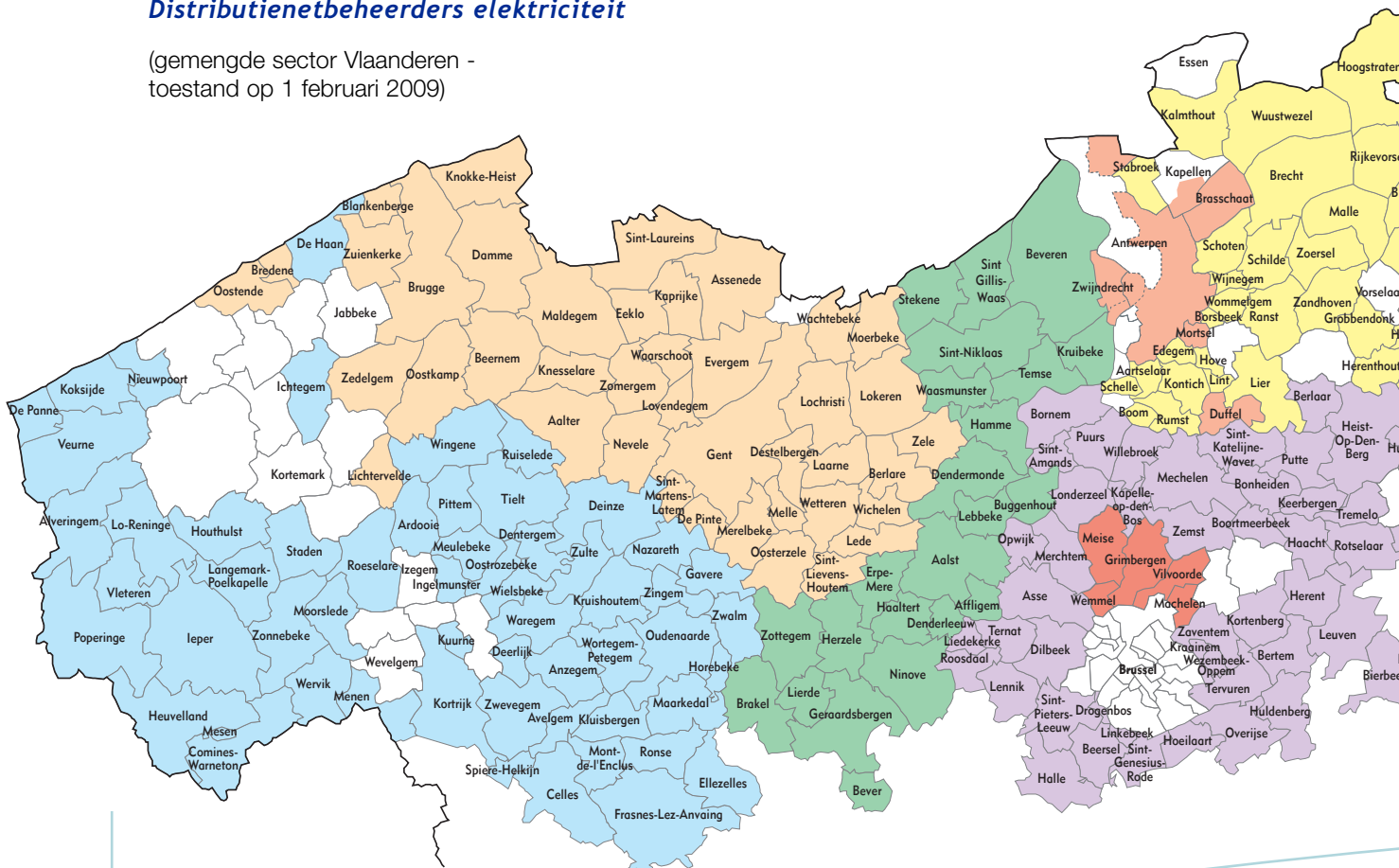
Kijk op de kaarten 'elektriciteit' en 'aardgas' of jouw gemeente bedeed wordt door een van de hoger genoemde distributienetbeheerders.

Noot

Sommige gemeenten hebben uitzonderlijk twee verschillende distributienetbeheerders: één die **wél** deel uitmaakt van de hoger genoemde groep en een die er **geen** deel van uitmaakt. De inwoners van die gemeenten moeten weten dat ze het meldsysteem maar voor **één** energie kunnen gebruiken.

Distributienetbeheerders elektriciteit

(gemengde sector Vlaanderen -
toestand op 1 februari 2009)



Niet dringende informatie

Als dove of slechthorende kun je niet dringende informatie op verschillende manieren verkrijgen:

- de handigste manier is beslist een bezoek aan de website van Eandis
- je kunt langsgaan in een van de klantenkantoren van Eandis
- of je kunt informatie opvragen per brief.

Raadpleeg de website www.eandis.be

- **Stuur een elektronisch formulier in**

Klik op 'Contact' in de bovenste navigatiebalk van de website www.eandis.be en kies dan 'Contact online'

- **Download onze brochures**

Klik op 'Publicaties en reglementen' in de bovenste navigatiebalk van de website www.eandis.be en je krijgt de keuze uit een hele waaier brochures en documenten.

Je kunt deze brochures ook bekomen in onze klantenkantoren of een gedrukt exemplaar bestellen via het hierboven vermelde elektronische contactformulier.

- **Meld een defecte straatlamp**

Noteer de adresgegevens van de defecte verlichtingspaal en geef ze door via het elektronische formulier op de website www.straatlampen.be.

- **Geef je meterstanden door**

Heb je recent van Eandis een meteropnemingskaart ontvangen, of kwam onze meteropnemer bij je langs en was je afwezig? Je kunt de metersstanden voor elektriciteit en/of aardgas zelf doorgeven via onze website www.eandis.be / Klant / Meteropneming / Meterstand doorgeven.



Op diezelfde website kun je ook je verbruikshistoriek raadplegen en een antwoord vinden op diverse veelgestelde vragen over meteropneming.

- **Meld je verhuis**

Ga je verhuizen? Dan moet je ervoor zorgen dat je energie geleverd krijgt in je nieuwe woning en dat je verbruik op je oude adres wordt afgerekend. Dat kan eenvoudig via elektronische verhuisformulieren op onze website www.eandis.be / Klant / Verhuizen.

- **Regel je aansluiting**

Wil je een nieuwe aansluiting op het distributienet elektriciteit of aardgas aanvragen? Of een bestaande aansluiting aanpassen? Ook dat kan moeiteloos via www.eandis.be / Klant / Aansluitingen.

- **Vraag je REG-premies aan**

Om energiebesparing aan te moedigen, geeft Eandis premies aan wie investeert in rationeel energiegebruik (REG). Op de website kom je te weten voor welke premies je in aanmerking komt. Je kunt ze ook meteen online aanvragen.

- **Vind een oplaadpunt voor je budgetmeter**

Beschik je over een budgetmeter voor elektriciteit en ben je op zoek naar een oplaadpunt? Vul de naam van je gemeente of je postcode in en onze website zoekt het dichtstbijzijnde oplaadpunt voor jou op. Ook de volledige lijst van alle oplaadpunten kun je terugvinden op www.eandis.be / Klant / Sociaal / Oplaadpunten.

Deze website is ook met een link bereikbaar vanaf de websites van de distributienetbeheerders.

Bezoek een klantenkantoor

Je kunt er terecht voor:

- een nieuwe aansluiting elektriciteit of aardgas
- het verzwaren van een aansluiting, het verplaatsen of vervangen van een meter
- info over de opnemering van de meterstanden
- advies over rationeel energiegebruik en het aanvragen van REG-premies
- budgetmeters en dienstverlening van de sociale leverancier.

Openingsuren

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	u.
Maandag												
Dinsdag												
Woensdag												
Donderdag												
Vrijdag												

Dit zijn de adressen van de klantenkantoren van Eandis, gerangschikt naar postcode:

- 1500 Halle, Louis Vanbeverenstraat 27
- 1800 Vilvoorde, Tuchthuisstraat 2
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 12-14
- 2100 Antwerpen (Deurne), Merksemsessteenweg 233
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 2300 Turnhout, Koningin Elisabethlei 38
- 2440 Geel, Dokter Van de Perrestraat 218
- 2500 Lier, Kantstraat 6
- 2800 Mechelen, Elektriciteitstraat 70
- 2960 Brecht, Lessiusstraat 18
- 3012 Leuven (Wilsele), Aarschotsesteenweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66 - 68
- 8500 Kortrijk, Meensestraat 91
- 8630 Veurne, Ieperse Steenweg 1
- 8800 Roeselare, Meensesteenweg 5
- 8900 Ieper, Stationsstraat 39
- 9000 Gent, Sint-Pietersnieuwstraat 62
- 9100 Sint-Niklaas, Heistraat 88
- 9160 Lokeren, Oud-Strijderslaan 3
- 9300 Aalst, Dendermondsesteenweg 75A
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15 - bus 12
- 9600 Ronse, Zonnestraat 55
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20
- 9900 Eeklo, Molenstraat 58



Correspondentieadres

Eandis cvba - Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle

Melden van gasreuk of defecten door doven en slechthorenden

Gasreuk? Defect? Stuur een sms naar 0477 77 70 80

Klanten die niet behoren tot de groep van doven en slechthorenden, mogen geen gebruik maken van dit systeem.

Wie in staat is een gewoon telefoongesprek te voeren, moet onderstaande nummers bellen.

- **Gasreuk** **0800 65 0 65**
Dit nummer om een gasreuk te melden is 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 bereikbaar.
Oproepen worden prioritair behandeld.
- **Storingen en defecten** **078 35 35 00**
Op dit nummer kun je terecht met meldingen over storingen of defecten op het elektriciteits- of aardgasnet.
Het is bereikbaar 7 dagen op 7 en 24 uur op 24.
- **Defecte straatlampen - www.straatlampen.be** **0800 6 35 35**
Een defecte straatlamp? Geef de adresgegevens van de paal door (via telefoon of website) en het defect wordt zo snel mogelijk hersteld.
- **Algemeen nummer** **0 78 35 35 34**
Op dit nummer kun je terecht voor:
 - vragen over nieuwe aansluitingen
 - verzwaren van aansluitingen, verplaatsen en vervangen van meters
 - vragen over de opneming van je meterstand
 - vragen over rationeel energiegebruik
 - vragen over budgetmeters.Het nummer is bereikbaar op werkdagen van 8 tot 20 uur en op zaterdag van 9 tot 13 uur.
- **Ombudsdienst** tel. **0800 6 00 01**
fax **09 334 45 19**

Werkdagen van 8 tot 20 uur, zaterdag van 9 tot 13 uur

- Ombudsdienst Eandis, Postbus 60, 9090 Melle
- www.eandis.be > Over Eandis > Ombudsdienst Eandis