



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.



Typ het bericht als volgt in:

1. de code: voor het melden van een gasreuk is dat de letter 'G'
2. de **postcode** van de gemeente
3. de **naam van de straat**
4. het **huisnummer**.

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

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 (postcode 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 'verzenden' 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 bericht.

Ook in dit geval geef je het bericht dezelfde structuur:

1. de letter '**G**', de code voor gaslek
2. de **postcode**
3. de **straatnaam**
4. 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 dat geval de woning niet verlaten om een bericht te versturen.

Dat doe je opnieuw volgens dezelfde structuur:

1. toets de letter **'D'** in, die staat voor dringende oproep
2. toets de **postcode** in
3. typ de **straat**
4. geef het **huisnummer** in.

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 afgeven 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 dat geval moet je de woning niet verlaten.

Stuur volgend bericht (in deze volgorde):

1. de letter **'T'**, de code voor een gewone technische storing
2. de **postcode**
3. de **straat**
4. 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 kun je opschrijven wat er is gebeurd en het bericht afgeven aan de wachtdienst.



Wie is mijn distributienetbeheerder?

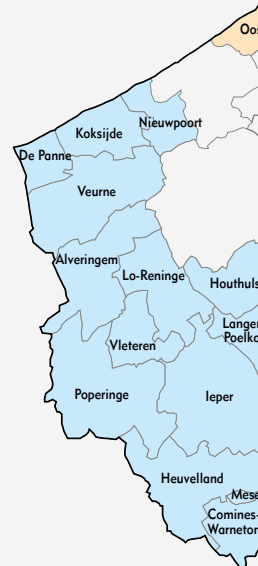
Het meldingssysteem dat we hiervoor hebben uitgelegd, is **niet overal** in Vlaanderen van toepassing.

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 wordt bedeed door een van die 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.



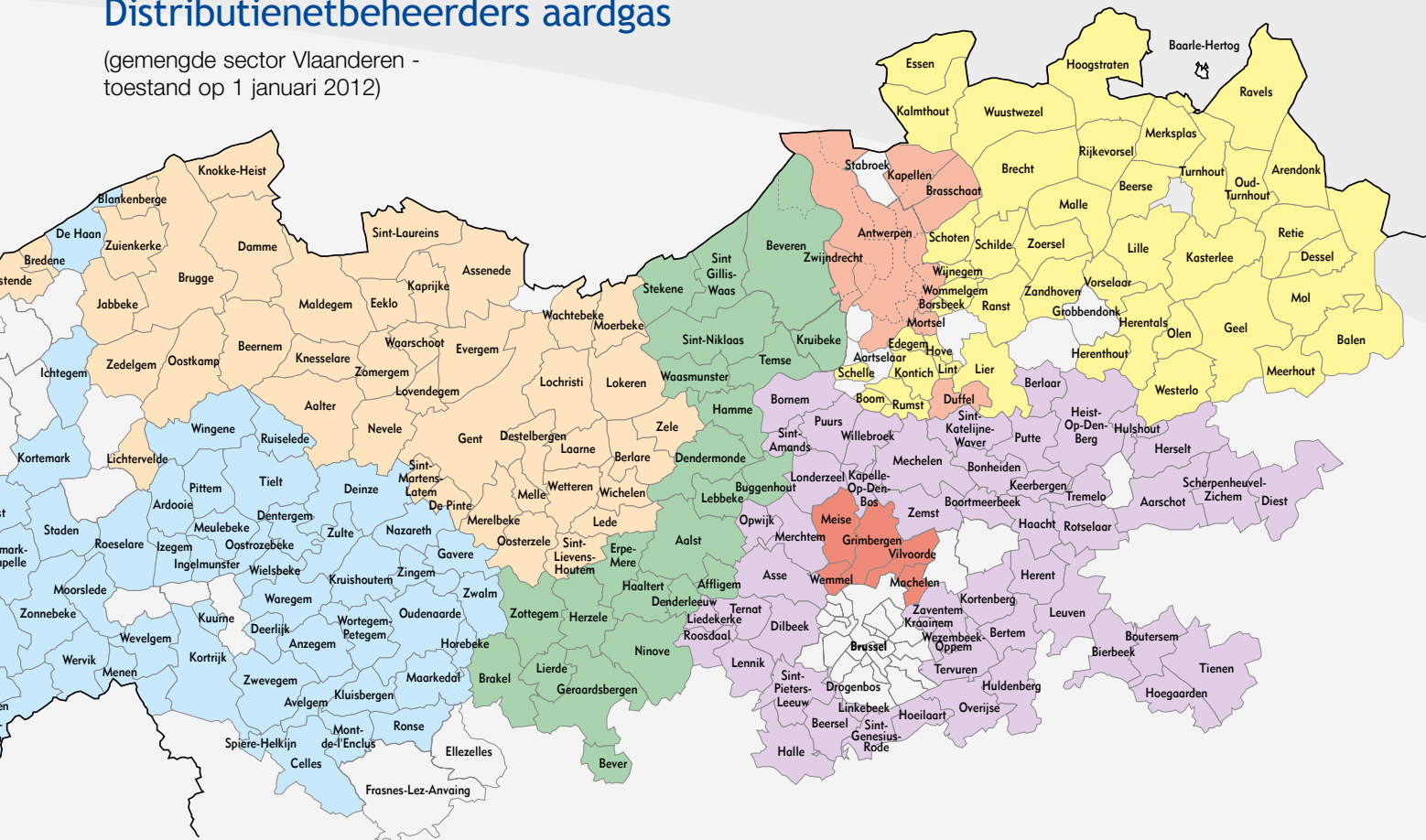
Distributienetbeheerders elektriciteit

(gemengde sector Vlaanderen -
toestand op 1 januari 2012)



Distributienetbeheerders aardgas

(gemengde sector Vlaanderen -
toestand op 1 januari 2012)



Indien je woont in Diest, Essen, Izegem, Jabbeke, Kapellen, Kortemark, Merksplas, Vorselaar, Wevelgem, deelgemeente Baal (Tremelo) of Antwerpen Havengebied, kun je het meldsysteem **wel** gebruiken voor aardgas, maar **niet** voor elektriciteit.

Indien je woont in Aartselaar, Baarle-Hertog (centrum), Grobbendonk of Stabroek, kun je het meldsysteem **wel** gebruiken voor elektriciteit, maar **niet** voor aardgas.

Het district Antwerpen Hoboken (2660) en sommige delen van Antwerpen Kiel (2020) behoren niet tot het gebied van distributienetbeheerder IMEA. Inwoners van die deelgebieden moeten zich tot hun distributienetbeheerder wenden.

Indien een gasreuk of een defect wordt vastgesteld in een (deel)gemeente waar de genoemde distributienetbeheerders niet actief zijn (de witte vlekken op de kaarten), moet je gebruik maken van de meldnummers en de regelingen die de andere distributienetbeheerder hebben uitgewerkt.

Op de website van de VREG (www.vreg.be) kun je door de postcode van jouw (deel)gemeente in te tikken, nagaan wie in jouw (deel)gemeente distributienetbeheerder is voor elektriciteit en/of aardgas. Wie niet over internet beschikt, kan dit ook nakijken in de publicaties van het gemeentebestuur. Meestal kun je deze gegevens ook terugvinden op de energiefactuur.

Niet-dringende informatie

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

- de handigste manier is een bezoek aan de website van Eandis: www.eandis.be
- 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' in de bovenste navigatiebalk van onze website 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 op onze website: www.eandis.be > Straatlampen > Meld een defecte straatlamp.

- **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 meterstanden voor elektriciteit en/of aardgas zelf doorgeven via onze website www.eandis.be > Meteropneming > Meterstand doorgeven.

Je kunt ook je verbruikshistoriek raadplegen en een antwoord vinden op 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 > 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 > 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 via www.eandis.be > Energie besparen > Premies.

- **Vind een oplaadpunt voor je budgetmeter**

Beschik je over een budgetmeter voor elektriciteit en/of aardgas 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. Ook de volledige lijst van alle oplaadpunten kun je terugvinden op www.eandis.be > Sociaal > Oplaadpunten.

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

Klantenkantoor



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

- 1500 Halle, Louis Vanbeverenstraat 27
- 1800 Vilvoorde, Toekomststraat 38
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 12-14
- 2100 Antwerpen (Deurne), Merksemsesteenweg 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 (Wilsela), Aarschotsesteenweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66 - 68
- 8500 Kortrijk, Meensestraat 91
(Vanaf midden 2012: President Kennedypark 12, 8500 Kortrijk)
- 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
(Vanaf midden 2012: Industrielaan 2, 9320 Erembodegem)
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 55
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20
- 9900 Eeklo, Molenstraat 58

Openingsuren

Maandag: van 8.30 tot 12 uur en van 12.30 tot 16 uur.
Dinsdag: van 14 tot 18 uur.
Woensdag: van 8.30 tot 12 uur.
Donderdag: van 8.30 tot 12 uur en van 12.30 tot 16 uur.
Vrijdag: van 8.30 tot 12 uur en van 12.30 tot 16 uur.

Voor meer info, surf naar www.eandis.be.

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.

Nuttige contacten

- Algemeen nummer** 078 35 35 34
Op dit nummer kunt u terecht voor:
 - vragen over nieuwe aansluitingen
 - verzwaren van aansluitingen, verplaatsen en vervangen van meters
 - vragen over de opneming van meterstanden
 - vragen over rationeel energiegebruik
 - vragen over budgetmeters en de dienstverlening van de sociale leverancier.
 - melden van klachten
(bij voorkeur via www.eandis.be > Over Eandis > Opmerkingen of klachten melden)Het nummer is iedere werkdag bereikbaar van 8 uur tot 20 uur en op zaterdag van 9 uur tot 13 uur.
- Gasreuk** 0800 65 0 65
Dit nummer om een gasreuk te melden is altijd bereikbaar. Oproepen worden prioritair behandeld.
- Storingen en defecten** 078 35 35 00
Op dit nummer kunt u terecht om storingen of defecten op het elektriciteits- of aardgasnet te melden. Het nummer is altijd bereikbaar.
- Doven en slechthorenden**
Doven en slechthorenden kunnen gasreuk, storingen en defecten melden via sms-codebericht naar 0477 77 70 80
Meer info op www.eandis.be
- 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.
- Ombudsdienst** 0800 6 00 01
De Ombudsdienst is iedere werkdag bereikbaar van 8 uur tot 20 uur en op zaterdag van 9 uur tot 13 uur.
U kunt ook schrijven of mailen via de website:
 - Ombudsdienst Eandis, Postbus 60, 9090 Melle
 - www.eandis.be > Over Eandis > Ombudsdienst Eandis
- Website**
www.eandis.be