

Hoe gaat DNWG om met het coronavirus?

Veelgestelde vragen en antwoorden

Laatste update: 28 oktober 2020

Afspraak

1. Wanneer kan een afspraak niet doorgaan?

De afspraak kan niet doorgaan als een klant of een medebewoner in quarantaine zit. Dit geldt in onderstaande situaties:

- vermoeden van besmetting
- wachten op test of testuitslag
- in contact geweest met besmet persoon
- afkomstig uit oranje of rood gebied in het buitenland
- positief getest

2. Telt een monteur als bezoeker? Want de regel vanuit het RIVM is dat ik maximaal drie bezoekers per dag mag ontvangen.

U bepaalt zelf of u de monteur ziet als een bezoeker bij u thuis. De monteur is vaak ongeveer een kwartier tot een uur bij u aan de slag. Onze monteurs nemen bij die werkzaamheden de benodigde voorzorgsmaatregelen in acht, zoals beschermende kleding en minimaal 1,5 meter afstand houden tot andere personen.

3. Kan mijn afspraak toch doorgaan als iemand in mijn huishouden besmet is of in quarantaine zit, maar ik ervoor zorg dat er niemand in de ruimte is?

Nee, als er iemand in uw huishouden besmet is of in quarantaine 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.

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

Werkzaamheden

5. Gaan geplande werkzaamheden 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 continu 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.

6. 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 continu leveren van energie gaat voor ons boven alles. Daar ligt onze prioriteit.

7. Ik ben afgesloten van gas/elektriciteit. Kunnen jullie mij nog wel aansluiten?

Ja, als u aan alle voorwaarden voldoet, kunnen wij u aansluiten. 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 in quarantaine? Laat het ons weten, zodat onze monteur zich goed kan beschermen.

8. Kan ik als gemeente of zakelijke klant nog een afspraak maken met mijn accountmanager?

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

Contact

9. Voor welke vragen kan ik de Front Office bellen?

Neem alstublieft alleen contact op met onze Front Office in spoedeisende gevallen, bijvoorbeeld bij het opmerken van een onveilige situatie. Zo houden we onze Front Office bereikbaar. 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.

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

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