

Bijlage: Alvast een paar van uw vragen beantwoord

Binnenkort worden er door de firma Brinck Roll Out Services werkzaamheden bij u uitgevoerd aan uw energiemeter (gas- en/of elektriciteitsmeter). In deze bijlage vindt u alvast de antwoorden op een aantal vragen die u mogelijk heeft.

Hoe maak of verzet ik een afspraak?

U kunt op 2 manieren een afspraak maken of verzetten: u stuurt ons een e-mail of u maakt via internet een afspraak. Hieronder leest u hoe dit werkt:

Mogelijkheid 1: U maakt een afspraak via internet

U kunt via www.verzetmijnafpraak.nl uw afspraak verzetten. U heeft hiervoor uw opdracht nummer nodig, welke in de brief staat, om in te loggen.

Mogelijkheid 2: U stuurt ons een e-mail

U kunt ons altijd mailen om een afspraak te maken of te verzetten. Een afspraak verzetten kan tot maximaal 24 uur voor de geplande datum. Een afspraak maken of verzetten werkt als volgt:

- Stuur een e-mail naar: service@brinck.nl.
- Geef in uw e-mail aan:
 - De dag van maandag tot en met vrijdag die u goed uitkomt (liever geen datum opgeven).
 - Of u een voorkeur heeft voor de ochtend of de middag.
 - Uw postcode
 - Uw huisnummer
 - Uw telefoonnummer, bij voorkeur een 06-nummer. Wij gebruiken dit nummer alleen voor deze afspraak!
 - Uw opdracht nummer. U vindt dit nummer in de begeleidende brief of e-mail

U ontvangt vervolgens van ons een e-mail met een voorstel voor een afspraak of wij nemen telefonisch contact met u op.

Hoe lang duurt het vervangen van de meters?

De installatie van de nieuwe meter(s) duurt maximaal een uur. Voor uw en onze veiligheid sluiten we tijdens de werkzaamheden uw elektriciteit en/of gas af. U heeft tijdens de werkzaamheden dus geen elektriciteit en/of gas.

Moet er iemand thuis zijn tijdens de werkzaamheden?

Ja, het is belangrijk dat er iemand van 18 jaar of ouder thuis is tijdens de werkzaamheden. We hebben na het verwisselen van de meter(s) namelijk een handtekening nodig. Is er niemand thuis op het moment van uw afspraak? Dan kan de aannemer zijn werkzaamheden niet uitvoeren.

Hoe weet ik of ik de juiste persoon binnen laat?

De monteur van Brinck Roll Out Services heeft een legitimatiebewijs bij zich. U kunt hier altijd naar vragen.

Hoe weet ik wat mijn oude en nieuwe meterstanden zijn?

De medewerker van Brinck Roll Out Services noteert voor u de meterstanden van uw oude en uw nieuwe meter(s). Hij doet dit direct nadat hij klaar is met de montage. Daarna vraagt onze medewerker u om een handtekening. U krijgt dan een kaart waarop uw meterstanden staan. Wij geven deze nieuwe standen daarna door aan uw energiemaatschappij. Uw energiemaatschappij gebruikt deze standen vervolgens voor uw energierekening.

Wat merk ik van de werkzaamheden?

Tijdens de werkzaamheden heeft u tijdelijk geen elektriciteit en/of gas. De monteurs werken netjes en schoon. Na de werkzaamheden laten zij de werkplek netjes achter en wordt de elektriciteit- en/of gaslevering naar uw woning hersteld.

Hoe kan ik de werkzaamheden voorbereiden?

U helpt ons enorm als u ervoor zorgt dat uw meterkast leeg is en de meter(s) eenvoudig bereikbaar zijn. Vervangen wij uw elektriciteitsmeter? Wij adviseren u dan om de stekkers van uw apparatuur uit het stopcontact te halen. Deze maatregelen voorkomen dat er schade aan uw eigendommen ontstaat. Liander is niet verplicht om eventuele schade te vergoeden.

Voor de meeste huishoudens is het vooral belangrijk om rekening te houden met de volgende apparaten:

Bij werkzaamheden aan uw elektriciteitsmeter:

- *Koelkast en diepvriezer:* Houd uw koelkast en vriezer zoveel mogelijk dicht. Daarmee houdt u ze langer koud.
- *Huistelefoon en internet:* Meestal werken uw huistelefoon en uw modem voor internet niet meer als er geen stroom is.
- *Alarminstallaties:* Houd er rekening mee dat uw alarminstallatie kan worden uitgeschakeld. Ook is het mogelijk dat uw alarminstallatie onbedoeld een alarmmelding geeft. Raadpleeg de fabrikant voor meer informatie en informeer uw alarmcentrale.

- *Medische hulpmiddelen*: Apparatuur voor bijvoorbeeld beademing of dialyse kan tijdelijk niet werken. Meld de stroomonderbreking daarom bij uw medische hulppost. Mogelijk kan in overleg een alternatief worden gevonden.

Bij werkzaamheden aan uw gasmeter:

- *Centrale verwarming*: Zorg bij koud weer eventueel voor een alternatief, bijvoorbeeld een elektrische verwarming.

- *Douche en bad*: tijdens de werkzaamheden heeft u geen warm water.

Heeft u een boiler? Houd er dan rekening mee dat uw boiler mogelijk minder water opwarmt als er tijdelijk geen gas is. U hebt in dat geval na de werkzaamheden mogelijk minder warm water.

Vaak kunt u een boiler opnieuw laten opwarmen. Wij adviseren u om dit na de werkzaamheden te doen.

Zo weet u zeker dat u weer snel voldoende warm water hebt.

- *Gasfornuis*: Houd er rekening mee dat u tijdelijk niet kunt koken op een gasfornuis.

Zijn alle werkzaamheden in één keer uitvoerbaar?

Mogelijk kan de monteur die bij u langskomt niet alle werkzaamheden in één bezoek uitvoeren. Reden hiervoor is dat wij van te voren de situatie in uw meterkast niet kunnen inschatten.

In het uitzonderlijke geval dat het niet mogelijk is alle werkzaamheden tijdens het 1^e bezoek uit te voeren zal onze monteur de reden aan u toelichten en zal er via Brinck een nieuwe afspraak met u gemaakt worden.

Ik lever elektriciteit terug aan het netwerk en heb dit Liander nog niet laten weten. Wat moet ik doen?

Levert u elektriciteit terug aan het net, bijvoorbeeld via zonnepanelen? En heeft u ons dat nog niet laten weten? Meldt u dat dan 10 dagen **na** plaatsing van de meter via onze website

www.liander.nl/terugleveren. Ga naar 'terugleveren en salderen' en meld daar uw teruglevering. Wij maken het terugleveren dan voor u in orde.

Wat kost het vervangen van mijn meters?

Als Liander de opdracht geeft voor het vervangen van uw meters zijn daar geen kosten aan verbonden. Als u zelf een slimme meter aanvraagt, een zogenaamde prioriteitsplaatsing, zijn daar wel kosten aan verbonden. De kosten voor het plaatsen kunt u bij Liander opvragen.

Daarnaast betaalt u een vast tarief voor de huur van uw meter. De meter is namelijk eigendom van Liander. Het tarief dat u betaalt voor de huur van uw nieuwe meter is hetzelfde als het tarief dat u ook nu al betaalt.

Wie is Liander?

Liander beheert het netwerk voor elektriciteit en/of gas in uw regio. Wij werken voortdurend aan onderhoud, verbetering en uitbreiding van onze netwerken. Zo kunnen we u continu van energie voorzien. Liander vormt de kern van het netwerkbedrijf Alliander. Op **www.liander.nl** vindt u meer informatie over onze organisatie en werkzaamheden.

Ik heb nog enkele vragen, waar kan ik terecht?

Heeft u nog vragen over de uitvoering van de werkzaamheden? Bel dan met Brinck Roll Out Services.

U kunt hen bereiken op werkdagen tussen 08:00 en 20:00 uur. Het telefoonnummer is (036) 547 95 98.

Kies optie 2 in het keuzemenu. Houd uw opdrachtnummer bij de hand. U vindt dit nummer in de begeleidende brief of mail. Voor algemene vragen over Liander kunt u terecht op **www.liander.nl**.