



December 2014 – Gasstoring Apeldoorn / Zevenhuizen

VRAAG & ANTWOORD ALGEMEEN

Kerninformatie

Zondagochtend 7 december is er een waterleiding gesprongen in Apeldoorn. Hierdoor is ook een gasleiding beschadigd geraakt met als gevolg modder en water in de leiding. Het betreft 580 huishoudens in de wijk Zevenhuizen in Apeldoorn. Vervelend genoeg voor een deel hetzelfde gebied als van de zomer.

Updates

7 december: klanten hebben een brief ontvangen (zie bijlage)

8 december: klanten ontvangen wederom een brief met een toelichting oorzaak en status herstel. Er is een wijkteam gestart dat dagelijks in de wijk aanwezig is van 9.00 tot 21.00 uur.

Wat is de oorzaak van de gasstoring?

De storing is veroorzaakt doordat water met zand in de gasleidingen is gestroomd.

Hoe gaat Liander de storing verhelpen?

Liander werkt met man en macht om de gasstoring te verhelpen. De eerste prioriteit bij het verhelpen van de storing ligt bij het woon- zorgcentrum en het winkelcentrum.

Hoeveel huishoudens zijn getroffen?

580 adressen

In welk gebied precies is de gasstoring?

(Delen van) deze straten zitten zonder gas:

- Aïdastraat
- Anklaarseweg
- Carmenstraat
- Figarostraat
- Laan van Zevenhuizen
- Lohengrinstraat
- Oberonstraat
- Operaplein
- Parelvisserstraat
- Pascalstraat
- Ptolemaeusstraat
- Salomestraat
- Sluisoordlaan
- Tannhauserstraat
- Toscastraat
- Traviatastraat
- Troubadourstraat
- Turandotstraat

Hoe lang gaat de storing duren?

Op basis van vergelijkbare vervuiling van het gasnet door water en modder, weten we dat het herstel meerdere dagen kan duren. We verwachten dat de gastoevoer na 3 tot 5 dagen hersteld zal zijn. In Apeldoorn hebben we helaas ook eerder met een vergelijkbare, omvangrijke storing te maken gehad, in juni van dit jaar. Het gebied waar de gasleidingen toen waren vervuild, overlapt deels met de huidige storing.



Ik kan niet warm douchen en mijn huis verwarmen, wat kan ik doen?

Douchen

Zwembad de Sprekelaar stelt haar douches ter beschikking aan de inwoners van Apeldoorn die thuis niet kunnen douchen vanwege de gasstoring. De inwoners kunnen bij het zwembad terecht tijdens de volgende tijden.

Maandag:	8:00 15:30 uur en van 19:00 21:30
Dinsdag:	8:00 15:30 uur
Woensdag:	8:00 12:30 en van 19:00 21:30
Donderdag:	8:00 15:30 uur en van 19:00 21:30
Vrijdag:	8:00 15:30 uur en van 19:00 21:30

Zwembad de Sprekelaar
Laan van Zevenhuizen 381
055 – 366 2600

Verwarming

De gemeente deelt kachels uit vanuit een keet op de hoek van de Pythagorasstraat en Sluisoordlaan. Liander deelt geen kachels uit.

Waar kan ik de opgelopen schade verhalen?

In het geval dat u schade heeft geleden en waarbij u deze schade vergoed wenst te krijgen, kunt u bij Liander een verzoek indienen tot het vergoeden van deze schade. U kunt uw schadeclaim ook [per post](#) naar ons sturen. Denkt u recht te hebben op een vergoeding van Liander voor schade als gevolg van een storing of (onderhouds)werkzaamheden door Liander? Stuur dan uw schadeclaim per post, voorzien van uw handtekening, naar onderstaand adres.

Liander

P/a Netcare

Locatiecode*2TE6892 (vermeld hier de locatiecode van uw regio voor een snelle afhandeling)

Postbus 50

6920 AB Duiven

Om de afhandeling van uw gemelde schade te bespoedigen, verzoeken wij u vriendelijk de juiste locatiecode van de regio waar u woont te vermelden.

Uw schadeclaim dient u voldoende te onderbouwen en de omvang van de schade aan te tonen. Relevante documenten (offertes, facturen, etc.) kunt u toevoegen.

Hoe zit het met compensatievergoeding waar ik recht op heb?

Wij begrijpen dat het erg vervelend is om geen gebruik te kunnen maken van het gas. Wij willen u er dan ook op wijzen dat u recht heeft op een vergoeding voor het ongemak van deze storing. Voor de eerste 8 uur van uw gasonderbreking ontvangt u van ons een bedrag van € 35. Voor ieder tijdvak van 4 uur daarna, ontvangt u nog een bedrag van € 20 van ons. Deze vergoeding wordt automatisch door Liander aan u overgemaakt. U hoeft hiervoor niets te doen. U ontvangt de vergoeding binnen zes weken nadat de storing is opgelost. Als we uw bankrekeningnummer niet hebben, nemen wij zelf contact met u op. Wilt u meer weten over de vergoeding of heeft u schade geleden door deze gasstoring? Kijk dan op onze website: www.liander.nl/compensatieregeling.

Zie de aparte Q&A voor alle informatie over compensatievergoeding voor de klant.

Waar vind ik antwoord op alle vragen die ik heb?

We houden u via Twitter @LianderNL en via onze website op de hoogte van het herstel en de voortgang. Liander heeft ook in de wijk een mobiel informatiecentrum ingericht op de hoek van de Pythagorasstraat en Sluisoordlaan. Met vragen kunt u ook altijd bellen met ons gratis informatienummer 0800 9009.

VRAAG & ANTWOORD Compensatie vergoeding

Gasstoring Apeldoorn

Wij begrijpen dat het erg vervelend is om geen gebruik te kunnen maken van het gas. Wij willen u er dan ook op wijzen dat u recht heeft op een vergoeding voor het ongemak van deze storing. Dit noemen we een compensatievergoeding.

Hieronder treft u een antwoord op de meest gestelde vragen over de compensatievergoeding.

Vraag 1: Hoe hoog is de compensatievergoeding?

Antwoord: Voor de eerste 8 uur van uw gasonderbreking ontvangt u van ons een bedrag van € 35. Voor ieder tijdvak van 4 uur daarna, ontvangt u nog een bedrag van € 20 van ons. Een rekenvoorbeeld: stel u beschikt vanaf vrijdag 08.00 uur tot en met maandag 8.00 uur niet over gas. Dat is 72 uur. U ontvangt hiervoor een compensatievergoeding van 375 euro.

Vraag 2: Moet ik iets doen om deze vergoeding te krijgen?

Antwoord: Nee, u hoeft hiervoor niets te doen. Deze vergoeding wordt automatisch door Liander aan u overgemaakt.

Vraag 3: Wanneer ontvang ik de vergoeding?

Antwoord: U ontvangt de vergoeding binnen zes weken.

Vraag 4: Heeft Liander mijn bankrekeningnummer?

Antwoord: De vergoeding wordt automatisch overgemaakt. Als we uw bankrekeningnummer niet hebben, dan nemen wij contact met u op met het verzoek om uw IBAN bankrekeningnummer aan ons door te geven.

Vraag 5: Ik wil alvast een voorschot ontvangen. Kan dat?

Antwoord: Nee, helaas. De compensatievergoeding wordt automatisch binnen zes weken overgemaakt.

Vraag 6: Ik heb schade opgelopen. Wat kan ik doen?

Antwoord: De breuk in de gasleiding is ontstaan door werkzaamheden van derden. Liander is niet aansprakelijk wanneer zij zich op overmacht kan beroepen, bijvoorbeeld omdat de schade niet te wijten is aan schuld van Liander. In deze situatie is Liander dan ook niet aansprakelijk. Bent u van mening dat u schade heeft opgelopen door de gasstoring, bijvoorbeeld schade door beschadiging van eigendommen of bedrijfsschade, en wilt u Liander hiervoor toch benaderen, dan kunt u een schadeclaim indienen. Vult u hiervoor het schadeclaimformulier in op de website van Liander: www.liander.nl/schade. Vermeld bij uw schadeclaim een uitgebreide omschrijving van de door u geleden schade, en van de toedracht. Alleen dan kunnen wij uw schadeclaim in behandeling nemen. Liander beoordeelt vervolgens of uw schade voor vergoeding in aanmerking komt.

Vraag 7: Waar kan ik meer informatie vinden?

Antwoord: Wilt u meer weten over de compensatievergoeding? Kijk dan op onze website: www.liander.nl/compensatieregeling.