

Protocol bij storingen

Wanneer u [storing](#) heeft aan bijvoorbeeld uw boiler of airconditioning staan wij altijd voor u klaar. Maar waar kunt u op rekenen als wij langskomen om uw storing op te lossen? Lees hieronder meer over onze responstijd bij de verschillende storingen.

Allereerst hanteren wij een aantal algemene richtlijnen:

- Storingen die overdag worden gemeld, worden door de dagploeg afgehandeld tot 16:30 uur.
- De avonddienst begint om 18.00 uur.
- Doorgeschoven storingen worden de volgende werkdag z.s.m. door de afdeling planning opgepakt.
- Meldingen na 22.00 uur worden rechtstreeks ontvangen en beoordeeld door de dienstdoende monteur.

Komt er geen [warm water](#) meer uit de kraan? Dit is heel vervelend en wij willen dit dan ook snel mogelijk voor u oplossen. Als de enige storing echter het gebrek aan warm water is, betreft dit geen dringende storing en wordt dit doorgeschoven naar de volgende werkdag. Tenzij er dringende omstandigheden zijn die wel vergen dat er warm water is, dan maken wij een uitzondering. Niet dringende warm water storingen die op zaterdag na 22.00 uur worden gemeld, worden doorgeschoven naar de maandag.

Werkt uw [warmtepomp](#) niet meer? Waarschijnlijk zit u er gelukkig nog redelijk warmpjes bij. Over het algemeen is een storing aan een dus warmtepomp niet dringend. Woningen zijn goed geïsoleerd en zullen dus niet snel afkoelen. Indien er sprake is van koude weersomstandigheden en er zit meer dan 24 uur tussen de melding en de mogelijkheid dat er een monteur kan komen, dan zal u zo snel mogelijk worden bezocht.

Een [boiler](#) zorgt ervoor dat er warm water uit de kraan komt. Werkt de boiler niet meer? Voor u als particulier wordt deze storing als warmwater storing afgehandeld. Bent u een bedrijfsmatige klant, bijvoorbeeld boer, dan is gebruik van de boiler vaak noodzakelijk en zal u zo snel mogelijk worden bezocht.

Koelt uw [airconditioning](#) niet meer? In de zomer kan dit erg vervelend zijn, toch betreft dit geen dringende storing. Daarom wordt deze storing doorgeschoven naar de volgende werkdag of tot na het weekend. Tenzij er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, dan maken we graag een uitzondering.

Verwarmt uw [pelletkachel](#) niet meer? Ook hiervoor komen wij graag bij u langs. Hierbij is er doorgaans geen sprake van noodzakelijke omstandigheden en de storing wordt doorgeschoven naar de volgende werkdag of tot na het weekend.

Bent u installateur en heeft u hulp nodig bij een storing? Een melding via de installateur wordt door de dienstdoende monteur beoordeeld; storing wel of niet oplossen of doorschuiven naar de volgende werkdag of tot na het weekend.

Is uw kachel of waakvlam gedoofd? Dan kunnen wij u helpen om deze weer te ontsteken. Het aansteken van de waakvlam is niet dringend noodzakelijk en wordt doorgeschoven naar de volgende werkdag of tot na het weekend, tenzij er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden. In de wintermaanden wordt u wel direct door ons bezocht om de waakvlam aan te steken.

Is de druk van uw [CV ketel](#) te laag en/of werkt de CV ketel hierdoor niet goed meer? Wij kunnen de cv-installatie voor u bijvullen. Over het algemeen is het vullen van uw CV ketel niet moeilijk en kunt u dit ook zelf doen, of u kunt iemand uit de directe omgeving hiervoor om hulp vragen. Mocht het bijvullen in de winterperiode wanneer de verwarming aan staat onverhoopt niet lukken, dan wordt u wel zo snel mogelijk bezocht om de installatie bij te vullen.

Heeft u nog vragen naar aanleiding van bovenstaande informatie, of wil u een [storing](#) melden? Neem dan zo snel mogelijk [contact](#) met ons op.