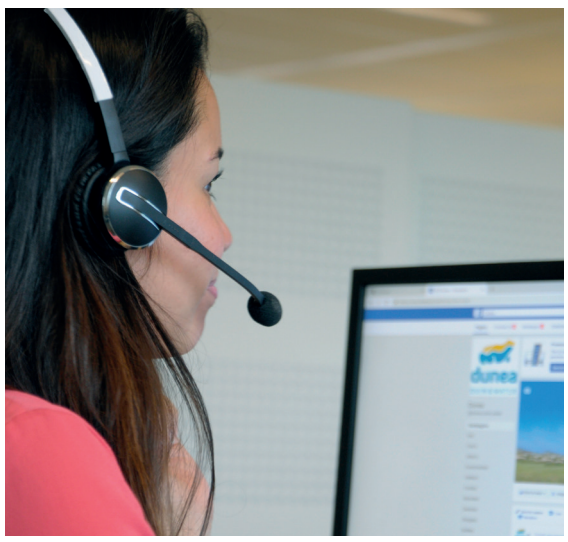
DUIN & WATER

NOVEMBER 2018 | INFORMATIE, TIPS EN ACHTERGRONDEN VAN UW DRINKWATERBEDRIJF EN NATUURBEHEERDER

# De klantenservice van Dunea: veel meer dan de telefoon opnemen



**U kunt 24 uur per dag rekenen op het water van Dunea. Maar soms gaat er wel eens iets mis of heeft u een vraag voor Dunea. Dan staan de deskundige mensen van onze klantenservice voor u klaar.**

Klantenservicemedewerkster Naomie vertelt: “Werken op de Dunea Klantenservice is veel meer dan alleen de telefoon opnemen. Op welke manier de klant ook bij ons aanklopt: wij zijn er om ze verder te helpen. Ik verwerk bijvoorbeeld ook e-mails van klanten en we helpen ze met actuele informatie op onze website.”

“De laatste paar jaar sta ik ook voor onze klanten klaar op social media. Dat betekent dat ik vragen beantwoord die via Facebook en Twitter binnenkomen. Behalve dat ik altijd in de gaten hou of er nieuwe berichten binnenkomen, kijk ik ook of ik klanten die niet direct een vraag stellen tóch kan helpen door bijvoorbeeld een reactie of een tip te sturen. We informeren de klant ook via deze kanalen over bijvoorbeeld storingen.”

“Het lijkt zo vanzelfsprekend dat er water uit de kraan komt, maar achter de schermen zie ik wat daar allemaal bij komt kijken. Dat maakt ’t interessant! Het mooiste is als ik een klant écht kan helpen. De meeste mensen bellen niet voor niets, vaak zit er wel wat frustratie of boosheid in zo’n gesprek. Ik vind het geweldig als ik zo’n gesprek dan zó kan afsluiten dat de klant opgelucht en soms zelfs vrolijk de telefoon weer ophangt.”

Nog een tip van Naomie: “Controleer op Mijn Dunea of uw persoonsgegevens nog kloppen. Door uw gegevens up-to-date te houden, mist u nooit een factuur. En gaat u verhuizen of bent u net verhuisd? Uw gemeente geeft dit niet automatisch aan Dunea door, dus geef uw verhuizing zelf tijdig door via onze website.”

# Winterse duinen

**Het lijkt ’s winters stil in de duinen. Het is net alsof alle dieren zijn gaan overwinteren in Zuid-Europa en de planten dood zijn. Maar schijn bedriegt!**

Misschien zien ze er dood uit in de winter, maar vaste en meerjarige planten en de meeste bomen leven zeker nog. Ze staan alleen in de ruststand tot de lente komt. Eenjarige planten, zoals de doornappel, overleven de winter niet. Hun lege zaaddozen rammelen in de gure, koude wind.

Ook bij de dieren is er zeker nog wel wat te beleven in de winter. Natuurlijk zijn er wel vogels en vlinders naar warmere oorden gevlogen. Maar veel dieren trekken niet weg: ze blijven in het duin en brengen de winter slapend door. Ze zijn er wel, maar we zien ze niet. De egel bijvoorbeeld geniet van een uitgebreide winterslaap. Ook de zandhagedis wordt pas weer wakker als in februari de temperaturen stijgen.

Andere duindieren laten zich wél zien: konijnen en vossen zijn het hele jaar door actief. Beide diersoorten hebben een dikke vacht die ze beschermt tegen de winterkou. Is het écht heel koud en is het ook met dikke vacht niet meer uit te houden? Dan kruipen ze hun hol in.



# Tips voor de winter!

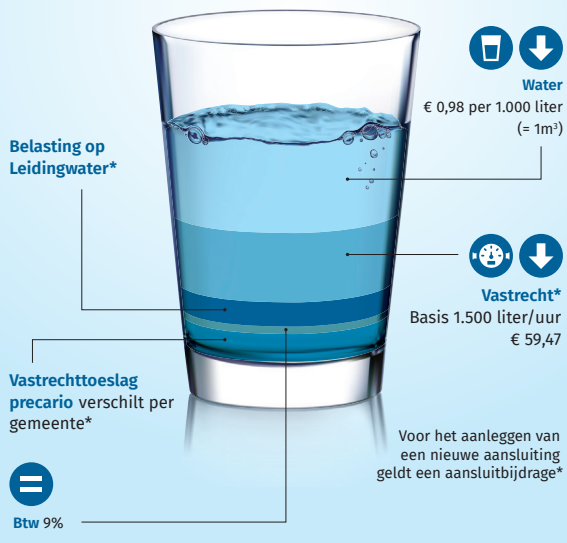
**Na een lange zomer staan de wintermaanden weer voor de deur. Als het erg koud is met vorst, kunnen uw waterleiding, watermeter of verwarmingsbuizen bevriezen. Wat kunt u doen?**

Dunea is verantwoordelijk voor vorstschade aan de aansluitleidingen. Voor de watermeter in uw huis bent u dat zelf. De kosten van vervanging van de watermeter of lekkages door bevriezing zijn dus voor uw eigen rekening. Staat u liever niet ineens in de kou? Dit zijn tips om bevriezing te voorkomen:

- Zet bij vorst de thermostaat op minimaal 10°C en draai in het hele huis de radiatoren open, ook in de ruimten met de watermeter, hoofdkraan en leidingen. Zorg dat de cv-pomp blijft draaien en stel de ketelwatertemperatuur in op minimaal 50°C en uw warmwatertoestel (boiler) op minimaal 60°C.
- Isoleer de meterruimte goed, zorg ervoor dat buitendeuren en toegangsdeuren goed sluiten. Is in dezelfde ruimte een gasmeter aanwezig? Ventileer deze dan regelmatig. Is de ruimte niet tochtdicht te krijgen en bent u bang voor bevriezing? Pak dan de watermeter, hoofdkraan en toevoerleiding tijdelijk in met isolerend materiaal.
- U kunt (buiten)kranen en leidingen in onverwarmde ruimten (zoals de garage) apart afsluiten en aftappen zodat er geen water meer in zit dat kan bevriezen. Sluit tenslotte alle kranen. Vergeet niet om na de vorstperiode de leidingen door te spoelen.

## Drinkwatertarieven 2019

Drinkwaterbedrijf en natuurbeheerder Dunea past per 1 januari 2019 haar tarieven aan. Onze aandeelhoudende gemeenten stelden deze onlangs vast. Op dunea.nl vindt u de volledige Tarievenregeling 2019 en uitleg over de opbouw van uw waterrekening.




* Meer info op: www.dunea.nl/tarieven

# ER IS ZOVEEL TE BELEVEN

## THEMA-EXCURSIES

Wilt u de mooiste plekken van Meijendel leren kennen? Of alles ontdekken over een bepaald thema, zoals paddenstoelen, reeën of planten? Dunea neemt u graag mee op pad! Onder professionele begeleiding van een duinwachter of deskundige vrijwilligers bezoekt u bijzondere en mooie plekken in de duinen. Dunea biedt uiteenlopende thema-excursies aan. De data vindt u hieronder. Voor meer informatie en voor aanmelden, kunt u terecht op onze website: **www.dunea.nl/duinen/activiteiten**

| | |
|---|---|
| **ZAT. 8 DEC.** | **SNERTWANDELING** |
| **ZAT. 15 DEC.** | **SNERTWANDELING** |
| **WOE. 26 DEC.** | **FRISSE NEUZEN WANDELING** |

## OP PAD MET DE SCHAAPHERDER

U kunt ook mee met onze schaapherder om samen met haar Meijendel te ontdekken.

| | |
|---|---|
| **WOE. 5 DEC.** | **10.00 UUR MEIJENDEL** |
| **VRIJ. 28 DEC.*** | **10.00 UUR MEIJENDEL** |
| **WOE. 2 JAN.*** | **14.00 UUR MEIJENDEL** |
| **WOE. 23 JAN.** | **10.00 UUR MEIJENDEL** |

*Op deze data is aanmelden noodzakelijk in verband met de schoolvakanties in deze periodes. Dat kan via het aanmeldformulier op onze website. Voor de overige data is aanmelden niet nodig.

Duin & Water is een uitgave van Dunea en verschijnt zes keer per jaar in deze krant. Voor meer informatie: **www.dunea.nl**

dunea DUIN & WATER