

## Aanmelden en Gebruik

- Wie kan gebruik maken van walstroom?

Elke binnenvaartschipper die zich vooraf heeft aangemeld als klant van Walstroom kan gebruikmaken van Walstroom. Het is ook mogelijk elektriciteit te gebruiken als u nog geen klant bent. Hiervoor heeft u een creditcard (master of visa) nodig (Let op: elke creditcardtransactie kost 5 euro)

- Kan ik mij registreren voor Walstroom?

Ja, u kunt zich inschrijven via de website door het aanmeldformulier in te vullen, te printen en te ondertekenen. U dient dit formulier vervolgens op te sturen of te faxen naar de administratie.

Postadres:  
Walstroom  
Postbus 8679  
3009 AR Rotterdam.

Faxnummer: 084-8311518

- De website walstroom.nl blijft bij de eerste keer inschrijven de melding geven dat niet alle gegevens zijn ingevuld. Wat kan ik hieraan doen?

U kunt dan het beste de helpdesk bellen (0900-1492) of een e-mail sturen (info@walstroom.nl) dat de website niet goed werkt. Buitenlandse telefoonnummers dienen te bellen met +31-108909695 aangezien zij geen 0900 nummer kunnen bellen.

- In welke havens kan ik gebruik maken van Walstroom?

De havens waar u Walstroom kunt gebruiken vindt u op de pagina locaties.

- De stroomkasten staan te ver uit elkaar, waardoor ik er niet goed gebruik van kan maken.

De lokatie van de kasten is gebaseerd op het reguliere gebruik van de ligplaatsen in het (recente) verleden, waarbij is uitgegaan van de voor die ligplaats beoogde lengte en afmeerrichting van de schepen. In principe zou ieder schip op iedere plek van een stroomkast gebruik moeten kunnen maken.

- Komt er een walstroomaansluiting op het duwbotenpontoon in de Hartelhaven (oeverfrontnummer 7103)?

Op dit moment is dat nog niet voorzien. De hele uitrol van de walstroom duurt lang. Het is mogelijk dat dit na de uitrol opnieuw wordt gezien.

- Komen er BPR borden op de plaatsen waar walstroom beschikbaar (en dus verplicht) is?

Ja, op alle locaties worden formele BPR-borden geplaatst.

- Kan ik als bedrijf meerdere binnenvaartschepen gebruik laten maken van Walstroom?

## Veel gestelde vragen over walstroom

Ja dat kan. Nadat u zich als klant hebt ingeschreven op de website, is het mogelijk meer schepen toe te voegen. Elk schip kan dan met het eigen euronummer en een pincode gebruik maken van Walstroom.

- Welke aansluitcode moet ik intoetsen?

De aansluitcode staat vermeld op een sticker bij de stekkerdoos.

- Maakt het uit met welk schip ik aanleg?

Jazeker. We koppelen uw mobiele nummer aan het euronummer van uw schip.

- Wat gebeurt er als ik vergeet de levering te beëindigen?

Als u ontdekt dat u vergeten bent de levering te beëindigen, doet u dit zo snel mogelijk alsnog. De levering wordt in principe na enkele minuten automatisch beëindigd als de stekker uit de aansluiting wordt gehaald. Als een andere gebruiker in die tijd gebruikmaakt van dezelfde aansluiting, is het mogelijk dat hij of zij stroom afneemt op uw rekening. U krijgt dagelijks een sms-bericht waarin u herinnerd wordt aan de actieve levering. Op uw Persoonlijke Pagina kunt u instellingen wijzigen voor de sms-herinnering.

- Hoe kan ik zien wanneer en voor hoeveel ik verbruikt heb?

Dit kunt u nakijken op uw Persoonlijke Pagina (Mijn walstroom) op deze website. Ook kunt u bellen naar 0900-1492 en het huidige verbruik opvragen. Het verbruik is altijd in euro's en inclusief 19% btw.

- Is het mogelijk om in de toekomst een buitenlandse bankrekening te gaan gebruiken t.b.v. walstroomgebruik, als er geen (geschikte) creditcard aan boord beschikbaar is?

ABN-AMRO heeft toegezegd dit in het eerste kwartaal van 2011 beschikbaar te hebben, zodat via het IBAN-nummer van buitenlandse rekeningen kan worden geïncasseerd.

- Ik ben mijn klantnummer kwijt.

Als u belt naar 0900-1492 heeft u uw klantnummer niet nodig. De belcomputer herkent uw nummer. Als u de levering wilt starten of beëindigen via deze website dan gebruikt u het euronummer van uw schip. U kunt uw klantnummer eventueel opvragen via [info@walstroom.nl](mailto:info@walstroom.nl).

- Wat is het type aansluiting en wat voor stekker heb ik nodig?

Elke walstroomkast heeft aansluitingen van het type 400V/63A/50Hz. U kunt bij deze aansluitingen gebruik maken van een CEE 5-polige 63A-stekker.

Een deel van de walstroomkasten beschikt ook over aansluitingen van het type 230V/16A/50Hz (voor een CEE 3-polige 16A-stekker) of 400V/32A/50Hz (voor een CEE 5-polige 32A-stekker).

- Waar zitten de stekkerdozen in de kast?

## Veel gestelde vragen over walstroom

U vindt de stekkerdozen achter de deuren van de walstroomkast. Om de deuren te openen hebt u een Rittal-sleutel nodig.

- Waar kunnen we in Rotterdam stekkers voor de walstroom aanschaffen?

Dit kan o.a. bij de Fa. Oechies aan de Brede Hilledijk 111, 3072 NB Rotterdam.

- Kan ik zelf de aardlekschakelaar bedienen?

Niet in alle kasten, maar in sommige kasten is dit inderdaad mogelijk. Mocht u kortsluiting hebben veroorzaakt, dan kunt u in dat geval zelf de aardlekschakelaar terugzetten. U vindt de aardlekschakelaars in de walstroomkast. Uw aardlekschakelaar is voorzien van het nummer van de walstroomaansluiting.

Is de aardlekschakelaar van de walstroomvoorziening niet bereikbaar, dan kunt u hiervan melding maken via 0900-1492 of door te mailen naar [info@walstroom.nl](mailto:info@walstroom.nl).

- Ik heb problemen met mijn aardlekschakelaar bij het aankoppelen aan de walstroom. Wat is hiervan de oorzaak?

Er zijn twee soorten problemen; er zijn schepen die de aarde en de 0 aan elkaar verbonden hebben en er zijn schepen die een hogere aardlek dan 30mA hebben. Er wordt nu een technisch advies opgesteld om deze problematiek verder uit te zoeken en de gevolgen m.b.t. aanpassing aan kasten en kosten in beeld te brengen. Voor schepen met een hogere aardlek kan een scheidingstrafo een oplossing zijn. Deze kosten echter ca. 2.000 euro per schip.

- Ik blijf herhaaldelijk problemen houden met de aardlekschakelaar. Hij slaat er keer op keer uit en ik kan daarom niet aansluiten. Wat kan ik nu doen?

U kunt bij aanmelding bij het HBR aangeven dat u geprobeerd heeft aan te sluiten maar dat het niet gelukt is. U kunt dat eenmalig, gedurende ongeveer 2 uur gratis gebruik maken van een monteur die bij u aan boord komt om te onderzoeken waar de oorzaak ligt.

- Er is niet voldoende capaciteit beschikbaar. Hierdoor kan ik mijn (vloeibare) lading niet verwarmen of koelen.

De walstroom is in principe bestemd voor huishoudelijk en klein zakelijk gebruik. Afhankelijk van het verbruik van de diverse apparatuur aan boord kan eventueel een deel van de beschikbare capaciteit (ca. 25 kw) mogelijk gebruikt worden voor (klein)zakelijk gebruik.

- In de kasten van de Maashaven is nog geen 220 volt beschikbaar. Wanneer zal dit het geval zijn?

Dit zal worden meegenomen bij de vervanging van de kasten. Maar het zal niet voor het tweede kwartaal van 2011 zijn.

- Zijn er aansluitingen van 16, 32 en 63 ampère voorzien in de kasten?

Ja, in de Maashaven is hierin voorzien.

- Mag ik zelf een verloopstekker maken?

Dit is niet wenselijk.

Veel gestelde vragen over walstroom

- Ik heb een 230V installatie, kan ik van walstroom gebruik maken?

Bij sommige walstroomkasten kunt u ook gebruik maken van een 230V of 1x16A installatie. U gebruikt dan een 3-polige 16A stekker. Neem contact op met uw installateur voor vragen over het gebruik van walstroom bij walstroomkasten waar dat type aansluiting niet aanwezig is. Er zijn speciale producten in de handel voor dit doel.

- Stopt de energielevering als ik mijn stekker uit de kast haal?

Als u uw stekker uit de kast trekt, maar de levering niet beëindigt per telefoon of website, wordt de levering na verloop van tijd automatisch beëindigd. Dit om te voorkomen dat een ander op uw kosten stroom afneemt.

- 0900-1492 werkt niet met een buitenlands nummer

Met een buitenlands telefoonnummer is het helaas niet mogelijk om 0900-1492 te bereiken. Wilt u met een buitenlands telefoonnummer contact met ons opnemen dan is op werkdagen tijdens kantooruren het volgende nummer bereikbaar voor vragen: +31-10-8909695.

Natuurlijk kunt u ook altijd contact opnemen door te mailen naar [info@walstroom.nl](mailto:info@walstroom.nl)

- Waar kan ik sleutels voor walstroomkasten krijgen?

#### SLEUTEL WALSTROOMKASTEN OM TE BEHOUDEN

Schippers die zich bij [www.walstroom.nl](http://www.walstroom.nl) hebben ingeschreven en die voor het eerst met hun schip willen aansluiten op een walstroomkast, kunnen op enkele aangewezen locaties een sleutel voor de walstroomkasten op te halen die ze kunnen behouden. De sleutel past op alle walstroomkasten in Nederland die zijn aangesloten op het systeem van [www.walstroom.nl](http://www.walstroom.nl).

Als er meer locaties komen zal dat op deze site worden vermeld.

#### DRECHTSTEDEN

In de regio Drechtsteden zijn sleutels voor walstroomkasten op te halen op de volgende locaties.

##### Dordrecht

Centrale Post Brugbediening Kuipershaven 1, 3311 AL Dordrecht 7 dagen per week tussen 7.30 en 21.30 uur (tussen 1 november en 1 april tussen 8.00 en 16.30 uur, niet op zondag) ; pauze tussen 12.00 en 12.30 en 18.00 en 18.30 uur.

Stadskantoor, Spuiboulevard 300, 3311 GR Dordrecht, werkdagen 08.30 – 17.00 uur

Papendrechtdirectieket Loswal 1, 3356 LJ (Kooihaven); geen vaste openingstijden

##### Sliedrecht

Gemeentekantoor, Industrieweg 11, 3361 HJ Sliedrecht; werkdagen 8.30 – 17.00 uur

Ook bij de havenmeester (06- 20959682) is een sleutel te verkrijgen.

Veel gestelde vragen over walstroom

## Zwijndrecht

Gemeentehuis Zwijndrecht, Raadhuisplein 3, 3331 BT Zwijndrecht; werkdagen 8.30 – 17.00 uur

## PROVINCIE ZUID-HOLLAND

Bij de volgende sluizen in de vaarwegen van de Provincie Zuid-Holland (openingstijden verschilt per locatie; zie link):

### Grote sluis Vianen

[http://www.zuid-holland.nl/overzicht\\_alle\\_themas/c\\_e\\_thema\\_verkeer-vervoer/content\\_verkeer\\_over\\_water/bruggen\\_en\\_sluizen/c\\_grote\\_sluis\\_vianen.htm](http://www.zuid-holland.nl/overzicht_alle_themas/c_e_thema_verkeer-vervoer/content_verkeer_over_water/bruggen_en_sluizen/c_grote_sluis_vianen.htm)

### Grote Merwerdesluis Gorinchem

[http://www.zuid-holland.nl/overzicht\\_alle\\_themas/c\\_e\\_thema\\_verkeer-vervoer/content\\_verkeer\\_over\\_water/bruggen\\_en\\_sluizen/c\\_grote\\_merwedestluis.htm](http://www.zuid-holland.nl/overzicht_alle_themas/c_e_thema_verkeer-vervoer/content_verkeer_over_water/bruggen_en_sluizen/c_grote_merwedestluis.htm)

### Julianasluis Gouda

[http://www.zuid-holland.nl/overzicht\\_alle\\_themas/c\\_e\\_thema\\_verkeer-vervoer/content\\_verkeer\\_over\\_water/bruggen\\_en\\_sluizen/c\\_julianasluis.htm](http://www.zuid-holland.nl/overzicht_alle_themas/c_e_thema_verkeer-vervoer/content_verkeer_over_water/bruggen_en_sluizen/c_julianasluis.htm)

### Sluis Leidschendam

[http://www.zuid-holland.nl/overzicht\\_alle\\_themas/thema\\_verkeer\\_vervoer/content\\_verkeer\\_over\\_water/content\\_bruggen\\_en\\_sluizen/c\\_sluis\\_leidschendam.jsp](http://www.zuid-holland.nl/overzicht_alle_themas/thema_verkeer_vervoer/content_verkeer_over_water/content_bruggen_en_sluizen/c_sluis_leidschendam.jsp) NIEUWEGEIN

## NIEUWEGEIN

Gemeentehuis Nieuwegein, Martinbaan 2, 3430AA, Nieuwegein; werkdagen tussen 8.30-13.00 uur, op woensdagen tussen 8.30 en 20.00 uur MerwedekanaalZuidersluis (gedurende bedieningstijden) Koninginnesluis (gedurende bedieningstijden)

## ROTTERDAM

Sleutels zijn te verkrijgen op de RPA boten.

- Wat moet ik doen als ik een nieuw mobiel telefoonnummer heb gekregen?

U kunt uw mobiele telefoonnummer wijzigen op uw Persoonlijke Pagina of via onze Helpdesk.

- Ik heb een nieuw bankrekeningnummer gekregen, hoe kan ik deze wijzigen?

Op uw persoonlijke pagina (Mijn walstroom) kunt u het bankrekeningnummer wijzigen. Voor acceptatie dient u wel een nieuwe machtiging voor automatische incasso in te vullen, te ondertekenen en aan ons op te sturen of te faxen.

## Bellen

- Kan ik bellen via elke mobiele provider?

Ja, u kunt bellen via alle mobiele providers.

Veel gestelde vragen over walstroom

- Kan ik ook met een prepaidkaart inbellen?

Ja, dat kan. Zowel abonneementhouders als prepaidkaarthouders kunnen gebruik maken van Walstroom. Wij raden u wel aan om als prepaidkaarthouder bij uw provider te informeren naar de kosten voor het bellen naar een 0900-nummer.

- Wat zijn de kosten van het 0900-1492 inbelnummer?

Bellen naar dit 0900-nummer kost 10 cent per minuut, plus de kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon. Een totale aan- of afmeldactie duurt korter dan 1 minuut als u een geregistreerde klant bent.

- Maakt het uit met welk mobiel telefoonnummer ik opbel?

Ja dat maakt uit. Wanneer u belt met het mobiele telefoonnummer dat door u is opgegeven, kunnen we u meteen als klant herkennen. Als u met een ander toestel belt is dat overigens geen probleem. In dat geval moet u zich identificeren met uw klantnummer en pincode.

- Kan ik mij ook via een vaste telefoon aan- of afmelden?

Ja, dat kan, u moet dan wel uw klantnummer bij de hand hebben.

- Hoe kan ik de sms-herinneringen uitzetten?

Ga naar uw Persoonlijke Pagina. Klik op "Bekijk informatie". Klik bijna onderaan de pagina op "wijzig schip". Verwijder het vinkje achter "Wil sms ontvangen" en klik op OK. U ontvangt nu geen sms-herinneringen meer.

- Ik ben geregistreerd, maar mijn nummer wordt niet herkend.

Controleer op uw Persoonlijke Pagina of u uw telefoonnummer correct hebt ingevoerd bij uw schip. Vul uw nummer op de volgende manier in: 06-12345678.

## Tarieven en betaling

- Welke kWh-tarieven gelden voor Walstroom?

De tarieven worden vastgesteld door de kade- of vaarwegbeheerders. Kijk op de pagina Kosten voor meer informatie.

- Hoe betaal ik mijn verbruikte elektriciteit?

Dit wordt één keer per maand van uw bank- of girorekening afgeschreven, middels de doorlopende machtiging die u bij inschrijving heeft getekend. Bent u geen geregistreerde klant, dan betaalt u per creditcard. Aan het betalen per creditcard zijn extra kosten verbonden van € 5,- per transactie.

- De walstroom is veel te duur. Waarom wordt er geen gebruik gemaakt van industriële stroom?

Het tarief dat de schipper moet betalen is gebaseerd op huishoudelijk gebruik.

- Aan boord van ons schip wordt de gasolie vergoed door de bevrachter. We moeten nu echter de stroomkosten zelf betalen.

## Veel gestelde vragen over walstroom

Dit is een zaak tussen de bevrachter en de vervoerder. Het Havenbedrijf Rotterdam en Eneco spelen hierbij geen rol.

- Voor mijn gevoel is de walstroom vele malen duurder dan diesel. Dit kost ons extra veel geld.

Eneco en het Havenbedrijf hebben een prijsberekening gemaakt van het gebruik van walstroom en van de aggregaat. Deze kunt u vinden in deze nieuwsbrief (2010\_0607) van het CBRB.

- Kan ik iedere maand een factuur krijgen van mijn verbruik?

Wanneer u in een bepaalde maand Walstroom heeft verbruikt, ontvangt u na afloop van die maand een factuur. De factuur wordt ook in pdf-vorm op uw Persoonlijke Pagina weergegeven. Heeft u niets verbruikt in die maand of is de levering nog niet beëindigd, dan ontvangt u geen factuur.

- Kan ik ook op een andere manier betalen?

Dit kan via creditcard. Wij accepteren Visa en Mastercard. De extra kosten van een creditcardtransactie bedragen € 5,00 incl. btw.

- Mijn creditcard wordt niet geaccepteerd. Wat nu?

U kunt de helpdesk (0900-1492) bellen. Op dit moment worden alleen Visa en Mastercard geaccepteerd. Onderzocht wordt of andere kaarten in de toekomst ook kunnen worden gebruikt

- Indien ik het niet eens ben met het afgeschreven bedrag wat moet ik dan doen?

Wij adviseren u eerst contact op te nemen onze helpdesk (0900-1492). U hebt ook de mogelijkheid het totale bedrag terug te laten boeken (particulier binnen 30 dagen, zakelijk binnen 5 dagen). Houdt er wel rekening mee dat uw account geblokkeerd kan worden indien we de betaling niet kunnen innen. Ook worden er dan mogelijk extra kosten in rekening gebracht.

- Wat zijn de extra kosten als ik per creditcard betaal?

De extra kosten van een creditcardtransactie bedragen € 5,00 (incl. btw) per transactie.

## Wet- en regelgeving

- Mag ik een stroomkabel over een tanker heenleggen.

Dit mag door de ladingzone, maar alleen als de stroomkring intrinsiekveilig is. (adnr 7.2.3.51.2)

- Hoe zit het met het gebruik van walstroom i.c.m. gevaarlijke stoffen aan boord, met name in de Geulhaven en de andere Petroleumhavens?

Er wordt gewerkt aan een nadere inventarisatie om te komen tot een richtlijn voor het gebruik. Er zijn gesprekken geweest met een 2-tal tankrederijen, waarbij is gesproken over zowel veiligheid, ARBO en techniek. Technisch en theoretisch is het mogelijk, alleen de impact is groot. Containerschepen met gevaarlijke stoffen vallen ook binnen de regels van het ADNR, zodat ook bij containerschepen geen (walstroom)kabels in de ladingzone mogen liggen. Er zal een technisch advies opgesteld worden door een derde op basis waarvan een afweging door het HBR gemaakt moet worden over al dan niet uitrollen op de plaatsen waar b.v. het petroleumregime van toepassing is.

## Veel gestelde vragen over walstroom

- Mag ik nu ook de dekwas-, lenspomp e.d. niet meer gebruiken?

Artikel 4.6 spreekt over het verbod om een generator te gebruiken voor het opwekken van elektriciteit. Aan boord van veel schepen werken ook deze pompen op elektriciteit. Omdat walstroom mede bestemd is voor klein zakelijk gebruik zal het naar verwachting geen problemen opleveren om deze pompen via de walstroom te laten werken. Indien het vermoeden bestaat dat de dekwas pomp als excuus wordt gebruikt om tevens 'stroom te draaien' wordt er via een generator stroom opgewekt en komt art. 4.6 weer om de hoek kijken.

- Ik moet met veel te zware en lange kabels werken, als er meerdere schepen naast elkaar liggen. Dit past niet binnen de Arbo wetgeving etc.

Het is de verantwoordelijkheid van de ondernemer/ schipper om zich aan de Arbo regels te houden. Dit betekent wellicht dat er lichtere kabels aangeschaft dienen te worden.

- Ik lig als 3<sup>e</sup> of 4<sup>e</sup> schip langzij en kan niet aansluiten, mijn kabels zijn te kort. Hoef ik nu niet aan te sluiten?

Wanneer u als 3<sup>e</sup> of 4<sup>e</sup> schip ligt aangemeerd, en er is geen ligplaats dichtbij de wal beschikbaar hoeft u geen walstroom te gebruiken. U heeft dan ontheffing van het generatorverbod.