

# Duurzame warmte en koeling in je woning





# Welkom als klant bij Vaanster

Gefeliciteerd met je nieuwe woning! Je gaat hier comfortabel wonen met duurzame energie van Vaanster. Vaanster heeft de installatie in jouw woning(complex) aangelegd en is vanaf nu je energieleverancier. Wij zorgen ervoor dat jouw woning wordt verwarmd, gekoeld en voorzien van warm kraanwater. Hiervoor wordt geen cv-ketel gebruikt, maar een afleverset.

De energie die wij aan jouw woning leveren, winnen we op een zo duurzame manier uit een natuurlijke bron. Zo zit jij er comfortabel bij en ben je tegelijk goed bezig voor de planeet.

In deze brochure geven we je een korte handleiding zodat je direct weet hoe alles werkt.

**Vaanster is jouw duurzame energieleverancier.**

## INHOUD

- > Welkom
- > Aan de slag
- > Aanmelden
- > Jouw pagina
- > Installatie
- > Gebruik
- > Facturatie
- > Eigendomsgrens
- > Storing
- > Informatie

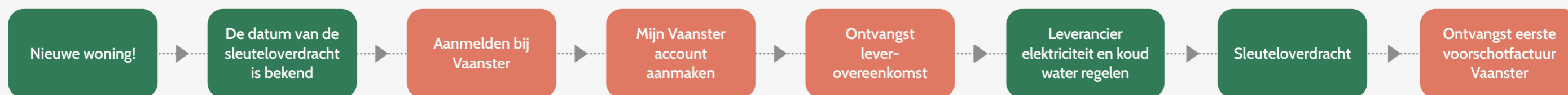
# > Een nieuwe woning, en nu?

Bij een nieuwe woning komt er veel op je af. Zo ook een nieuwe energieleverancier.

Hieronder zijn de stappen voor een soepele start bij Vaanster in beeld gebracht.



● Contactmoment Vaanster



# > Aanmelden als klant

Verhuis je naar een woning met warmte en koeling van Vaanster? Meld je dan tijdig aan, vóór de sleuteloverdracht. We hebben voor het verwerken van je aanvraag je sleuteldatum nodig.

Daarna maak je je persoonlijke account aan op [mijn.vaanster.nl/register](https://mijn.vaanster.nl/register). Met dit account kun je eenvoudig online gegevens inzien, zoals:

- je verbruik en voorschotbedrag
- Je leveringsovereenkomst
- Je tarieven en facturen
- Je persoonsgegevens

Vind alle informatie op [vaanster.nl/aanmelden](https://vaanster.nl/aanmelden)



Let op! Vaanster levert geen koud kraanwater en elektriciteit. Zorg ervoor dat je hiervoor aparte contracten afsluit!

## Meld je aan in twee simpele stappen



# Bewonerspagina >



Nadat je bent aangemeld als klant kun je alle informatie over jouw woning terugvinden op de bewonerspagina van jouw woning(complex).

Hier vind je onder andere technische informatie en een video over de installatie in jouw woning(complex). En lees je wat je kunt doen in geval van een storing.

Selecteer jouw project op [vaanster.nl/projecten](https://vaanster.nl/projecten)



Warm in de winter,  
koel in de zomer



# > Hoe werkt de installatie?

Jouw woning wordt verwarmd en gekoeld via vloerverwarming door een centrale warmte- en koelinstallatie.

- 1 De duurzame warmte en koeling halen we uit de lucht of uit bronnen in de bodem.
- 2 Met collectieve warmtepompen wordt de gewonnen energie opgeslagen in buffervaten in de centrale technische ruimte.
- 3 Via de distributieleidingen in het woning(complex) wordt de warmte en koeling naar de afleverset in jouw woning gebracht.
- 4 In de afleverset wordt ook het kraanwater verwarmd.
- 5 De woning wordt verwarmd en gekoeld via vloerverwarming. Die bedien je met de thermostaat.

> Neem een kijkje op jouw [bewonerspagina](#) om te zien hoe de installatie precies werkt.





# > Verwarmen en koelen

Je woning wordt verwarmd en gekoeld via vloerverwarming. Die bedien je met de thermostaat.

## Gebruik vloerverwarming

Vloerverwarming zorgt voor een gelijkmatige, aangename warmte van het vloeroppervlak. Het warmt trager op dan een radiator en werkt het beste bij een constante temperatuur. Nachtverlaging is niet nodig.

## Gebruik vloerkoeling

Je kunt jouw woning maximaal 3 à 4 graden koelen ten opzichte van de buitentemperatuur. Dit is anders dan airconditioning. Beperk directe zonintreding zoveel mogelijk.

De instructies voor de thermostaat ontvang je bij oplevering van je woning van de verkoper of verhuurder.

Lees hier meer over op [vaanster.nl/gebruikvloerverwarming](https://vaanster.nl/gebruikvloerverwarming)



## TIPS

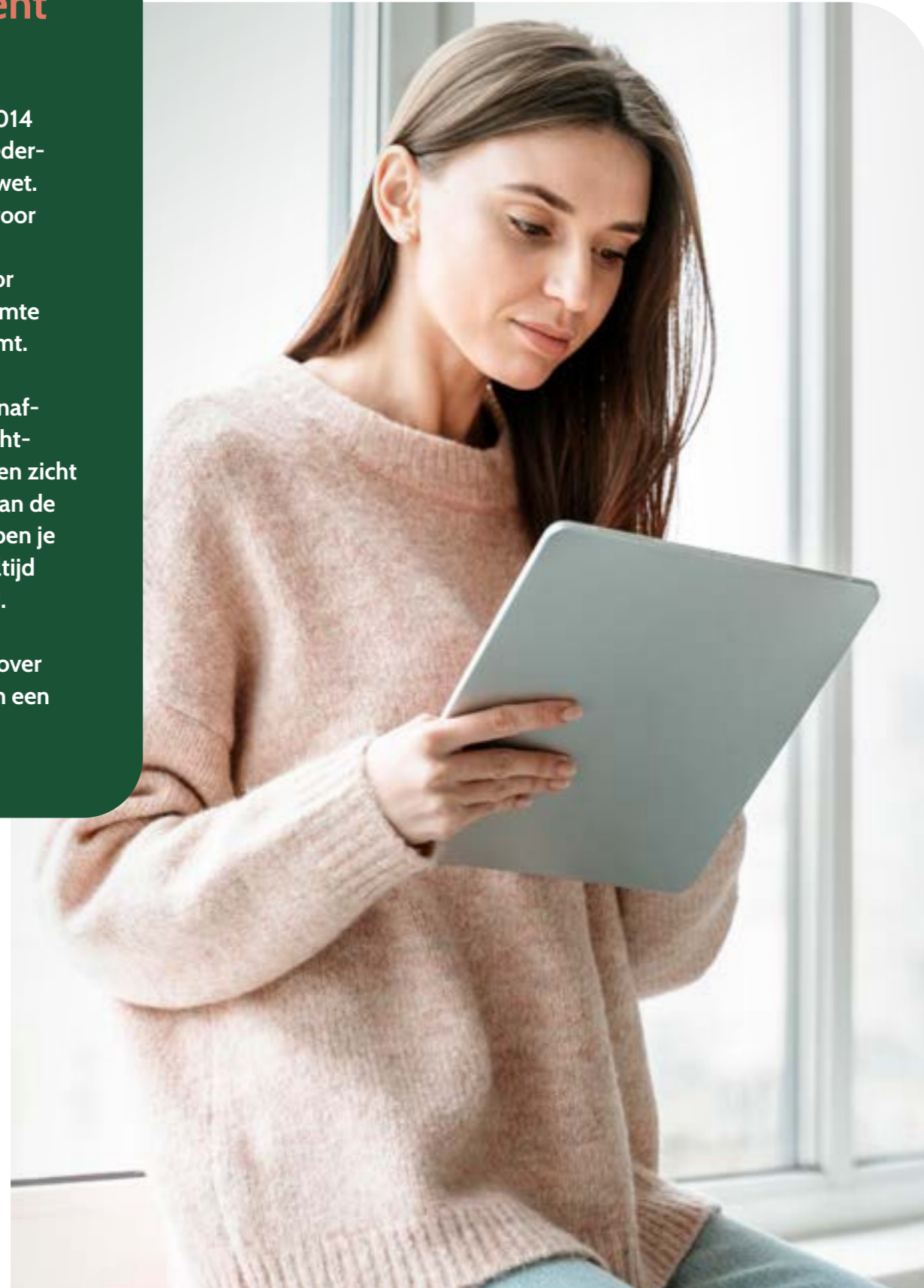
- 1 Niet iedere vloerafwerking is geschikt voor vloerverwarming. Vraag advies bij het uitzoeken.
- 2 Boor of schroef niet in de vloer. Je kunt leidingen beschadigen.
- 3 Houd 60% van het vloeroppervlak vrij.

## Autoriteit Consument & Markt

Sinds 1 januari 2014 hebben we in Nederland de Warmtewet. Deze wet zorgt voor duidelijkheid en bescherming voor iedereen die warmte of koeling afneemt.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder. Zij houden zicht op het naleven van de Warmtewet. Zo ben je als consument altijd goed beschermd.

Wil je hier meer over lezen? Neem dan een kijkje op [acm.nl](http://acm.nl).



## > Facturatie

Je ontvangt maandelijks een voorschotfactuur op basis van het geschatte verbruik. Dit wordt gebaseerd op de grootte van jouw woning.

Je betaalt altijd 1 maand vooruit.

Ieder jaar ontvang je de jaarafrekening met een aangepast voorschotbedrag. Dit bedrag is dan gebaseerd op je werkelijke verbruik. Afhankelijk bijvoorbeeld de ingestelde temperatuur, hoe lang je doucht en de gekozen vloerafwerking.

Jouw tarieven, facturen en verbruik vind je terug op [mijn.vaanster.nl](http://mijn.vaanster.nl)



Voorschotbedrag aanpassen?

Dat regel je zelf via [mijn.vaanster.nl](http://mijn.vaanster.nl)  
of via de mail [klantenservice@vaanster.nl](mailto:klantenservice@vaanster.nl)

# > Eigendomsgrens

De afleverset en de energiemeter(s) zijn eigendom van Vaanster.

- 1 Via de **afleverset** komt warmte of koeling uit onze installatie jouw woning binnen.
- 2 De **energiemeter** registreert het verbruik van verwarming en warm kraanwater.

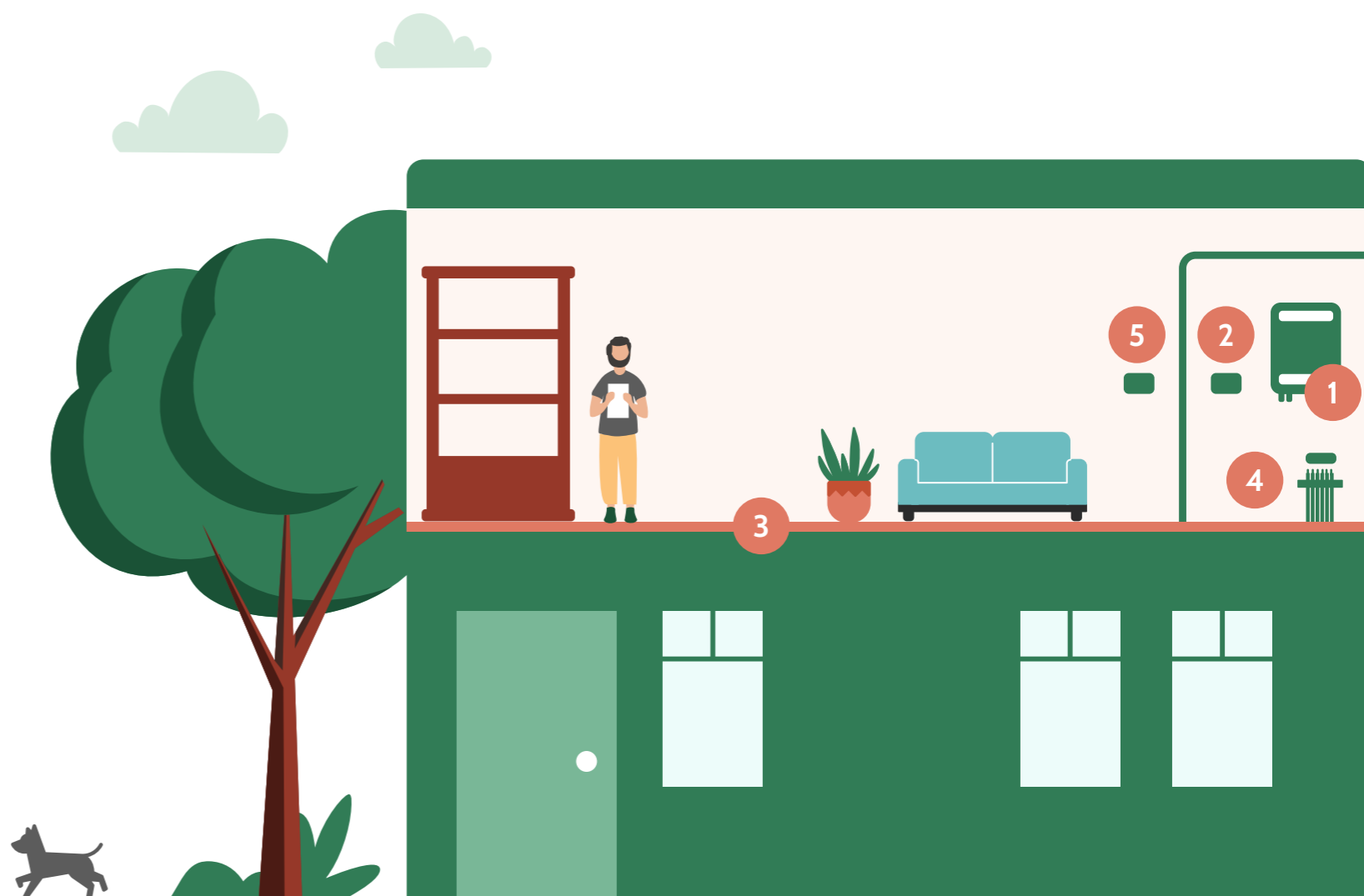
De binneninstallatie bestaat uit de thermostaat, vloerverdeler, regelaar en vloerverwarming. Dit is eigendom van de eigenaar van de woning. Als je de woning huurt, is de verhuurder hier verantwoordelijk voor.

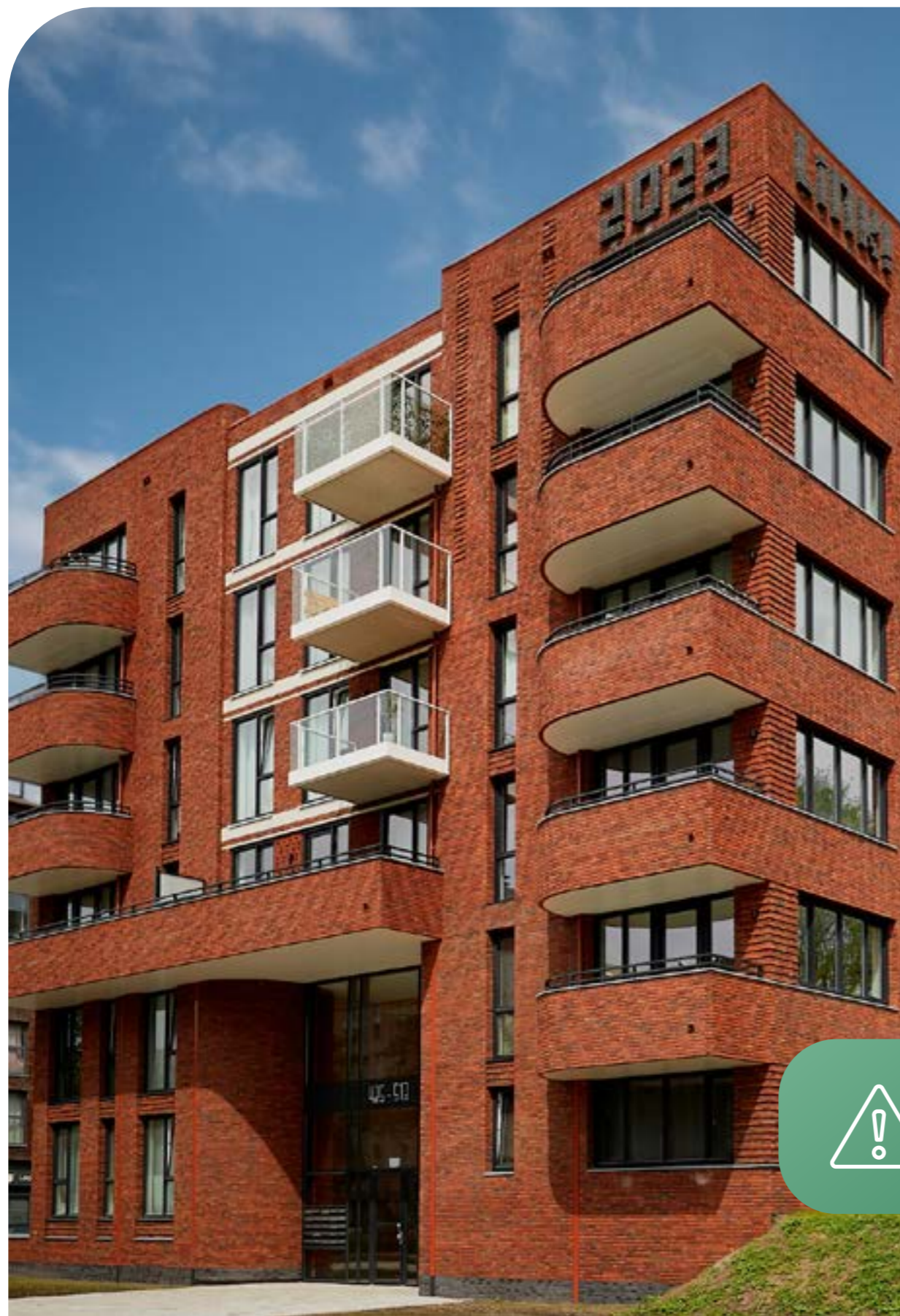
- 3 De **vloerverwarming** zijn de buizen die onder de vloer lopen.
- 4 De **regelaar** en de **vloerverdeler** regelen de toevoer van warmte en koeling naar de verschillende delen van de woning.
- 5 Met de **thermostaat** stel je zelf de gewenste temperatuur in.



Let op!

De eigenaar van de woning is verantwoordelijk voor de complete binneninstallatie. Is er een probleem of storing in de binneninstallatie dan neem je contact op met je installateur of verhuurder.





## > Storing oplossen

Voordat je de woning betreft, is de installatie uitgebreid getest. Toch kan het voorkomen dat je een probleem ervaart met de verwarming of je warme water. Deze wil je snel verholpen hebben.

Wanneer je een storing ervaart, is het essentieel om eerst vast te stellen of het een collectief probleem is of een probleem binnen jouw eigen woning(complex). Op de online bewonerspagina voor jouw woningcomplex vind je een stappenplan waarin omschreven staat wat je moet doen bij welke storing. Je vindt ook bij wie je moet zijn voor het oplossen van het probleem.

Afhankelijk van het probleem kunnen dit meerdere partijen zijn, zoals jouw verhuurder als je de woning huurt. Of je eigen installateur als je de eigenaar van de woning bent.

Selecteer jouw project op [vaanster.nl/projecten](https://vaanster.nl/projecten).



Let op! Lees het stappenplan goed door om te achterhalen bij wie je moet zijn.

## > Meer informatie

Bezoek onze website voor uitgebreide informatie en antwoorden op veelgestelde vragen.

 [www.vaanster.nl](http://www.vaanster.nl)

Kom je er niet uit? Neem dan contact op met onze klantenservice. Is er spoed? Ons storingsnummer is 24/7 bereikbaar.

### Klantenservice Vaanster

Bereikbaar op werkdagen van 09.00-17.00 uur.

 [0900 822 678 37](tel:090082267837)  [klantenservice@vaanster.nl](mailto:klantenservice@vaanster.nl)

### Storingsdienst Vaanster

24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

 [085 760 2992](tel:0857602992)

### Storingen aan je binneninstallatie

Is er een storing aan je binneninstallatie of in de levering van kraanwater? Neem dan contact op met je installatiebedrijf, verhuurder of waterleidingbedrijf.



*De informatie in deze brochure is zorgvuldig samengesteld. Hoewel we ons best doen om volledig en nauwkeurig te zijn, kunnen er geen rechten aan worden ontleend. De situatie kan per woningcomplex verschillen.*