

# Jouw duurzame energieleverancier

VOOR WARMTE EN KOELING



Brochure 2024

**VANSTER**

# Welkom als klant bij Vaanster

Wij zijn Vaanster, wij leveren duurzame warmte en comfortkoeling bij jou thuis en wij zorgen ervoor dat jouw tapwater wordt verwarmd.

Gefeliciteerd met jouw woning en welkom bij Vaanster. Wij hebben het duurzame energiesysteem in jouw woningcomplex aangelegd.

Wij zorgen ervoor dat jouw woning wordt verwarmd en wordt voorzien van comfortkoeling en warm tapwater.

En het goede nieuws is, de energie die we naar jouw woning brengen wordt door ons systeem op een zo duurzaam mogelijke wijze gewonnen uit een natuurlijke bron. Wel zo fijn, zo zit jij er comfortabel bij, én ben jij goed bezig voor de planeet.

*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 woning of woningcomplex verschillen. Voor vragen kun je contact opnemen met onze klantenservice.*

## Inhoud

04	Over Vaanster
05	Aanmelden als klant
06	Jouw projectpagina
08-09	Duurzaam warmtepompsysteem
10	Facturatie
11	Autoriteit Consument & Markt
12-13	Eigendomsgrens
14-15	Gebruik van de vloerverwarming
16-17	Storing
18	Meer informatie



# Over Vaanster



Wij zijn dé Nederlandse specialist op het gebied van duurzame energie. Al ruim 20 jaar leveren wij duurzame energie aan woningen en zakelijke projecten in Nederland.

Wij zijn dol op techniek en willen graag de beste technieken toepassen in onze energiesystemen. Technisch aan de achterkant maar voor jou betekent dit simpelweg een comfortabel huis of kantoor. Warm in de winter, koel in de zomer.



## Aanmelden als klant

Dit regel je in twee simpele stappen.

1.  Meld bij voorkeur vóór de sleuteloverdracht jouw woning bij ons aan.
2.  Maak een 'Mijn Vaanster' account aan.

Om gebruik te kunnen maken van onze energielevering dien je jouw woning vóór de sleuteloverdracht bij ons aan te melden en daarna een persoonlijke 'Mijn Vaanster' account aan te maken.

Met dit account kun je eenvoudig jouw gegevens inzien, zoals:

- Jouw verbruik
- Jouw facturen en de leveringsovereenkomst
- Jouw voorschotbedrag

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

### Let op:

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

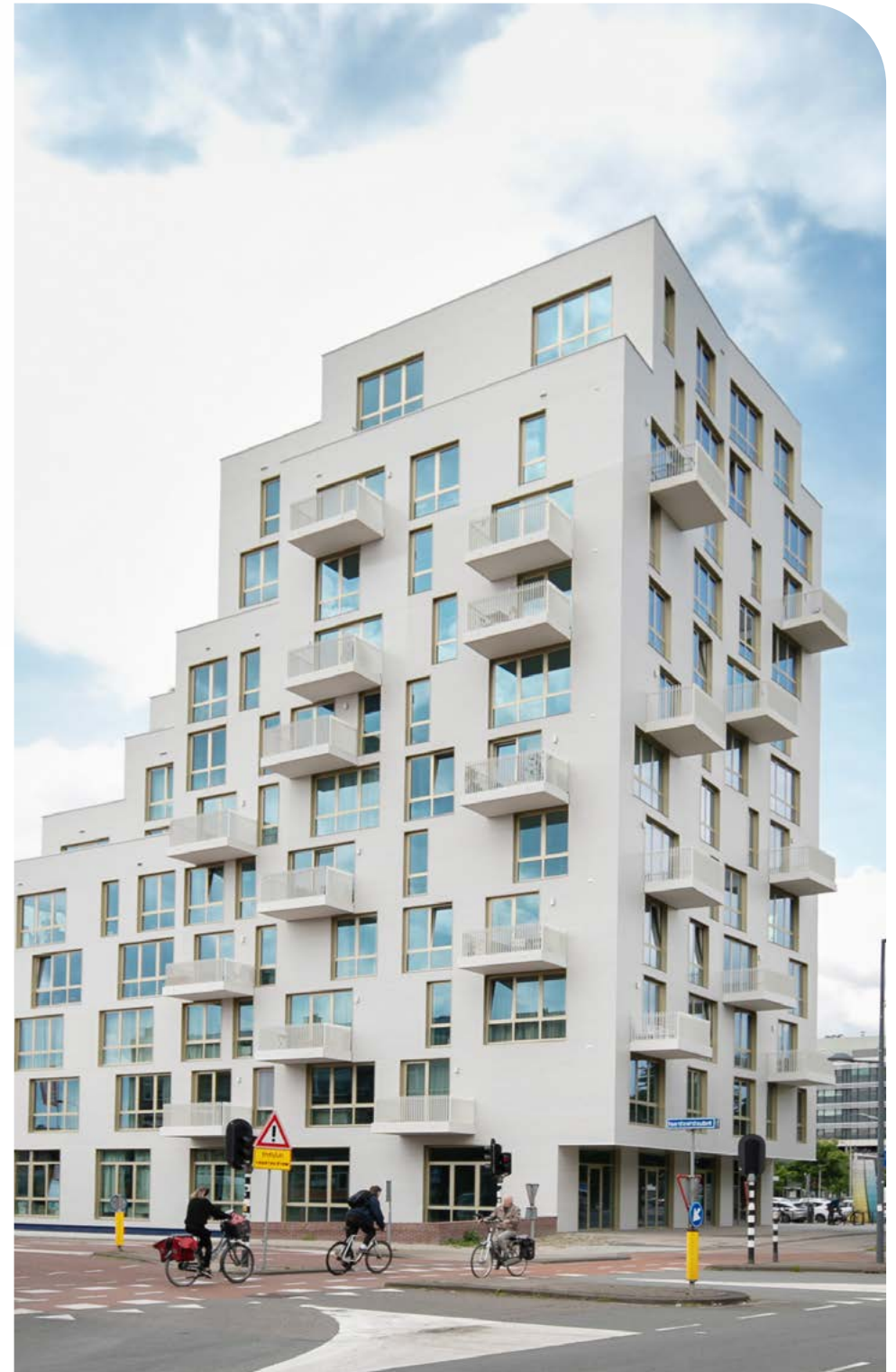
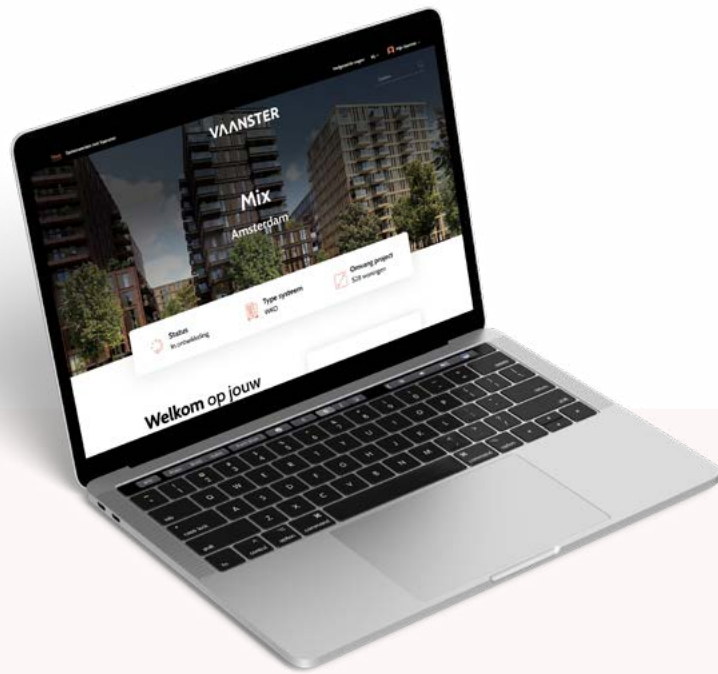


# Jouw projectpagina

Nadat je bent aangemeld als klant kun je alle informatie over jouw woning terugvinden op de projectpagina van jouw woningcomplex.

Hier vind je onder andere technische informatie en een video over het duurzame energiesysteem in jouw woningcomplex en lees je wat je kunt doen in geval van een storing.

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





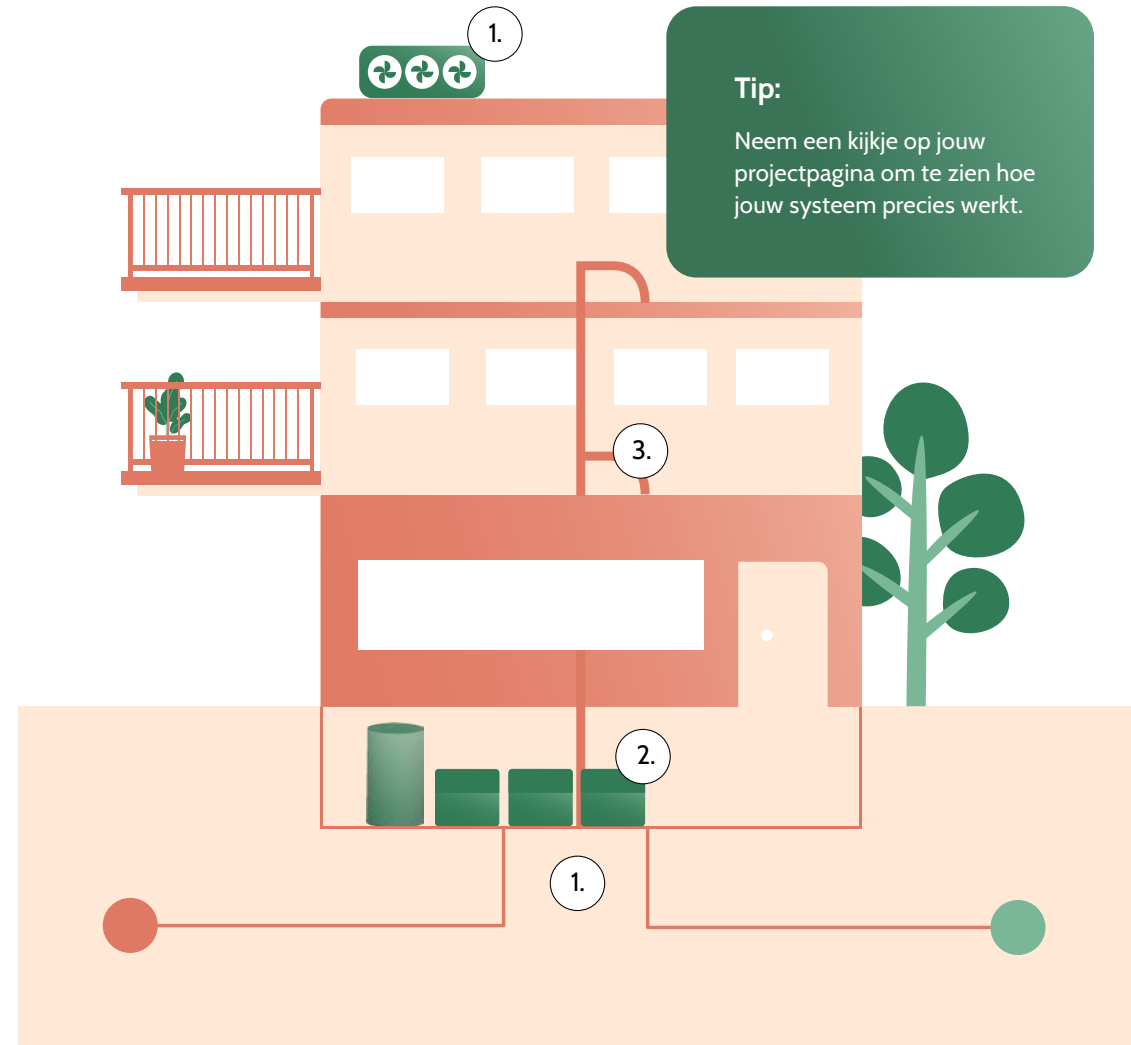
# Duurzaam warmtepompsysteem

Jouw woning wordt verwarmd of door middel van comfortkoeling gekoeld vanuit de warmtepomp centrale.

1. De warmte en koeling halen we uit de buitenlucht of de bodem.
2. Met collectieve warmtepompen wordt de gewonnen energie opgeslagen in de buffervaten in de technische ruimte.
3. Via de distributieleidingen in het woningcomplex wordt de warmte en koeling naar jouw woning gebracht.

## Zo ziet het er uit.

1. Drycoolers/luchtwarmtepompen op het dak en/of bronnen in de bodem
2. Technische ruimte met warmtepompen en buffervaten
3. Leidingen





### Voorschotbedrag aanpassen?

#### Mag altijd

- Via 'Mijn Vaanster'
- Via [klantenservice@vaanster.nl](mailto:klantenservice@vaanster.nl)

# 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 Autoriteit Consument & Markt (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 de website van de [ACM](#).

10

## 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. De 1e maand ontvang je 2 facturen, 1 voor de huidige maand en 1 voor de maand erna.

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

Jouw tarieven, facturen en verbruik vind je terug op jouw [Mijn Vaanster](#) account.

11



# Eigendomsgrens

De installatie in jouw woning is deels van Vaanster en deels van de eigenaar van de woning. Dat ben jij – indien je de eigenaar van de woning bent, of de verhuurder- indien je de woning huurt.

Het systeem bestaat uit verschillende onderdelen.

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

1. Via de afleverset komt warmte of koeling uit ons systeem jouw woning binnen.
2. De energiemeter registreert het verbruik van verwarming en warm tapwater.

**De thermostaat, regelaar, vloerverdeler en de vloerverwarming zijn eigendom van de eigenaar van de woning.**

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

**Zo ziet het er uit.**

- |                    |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| 1. Afleverset      | 4. Regelaar + vloerverdeler |
| 2. Energijmeter    | 5. Thermostaat              |
| 3. Vloerverwarming |                             |





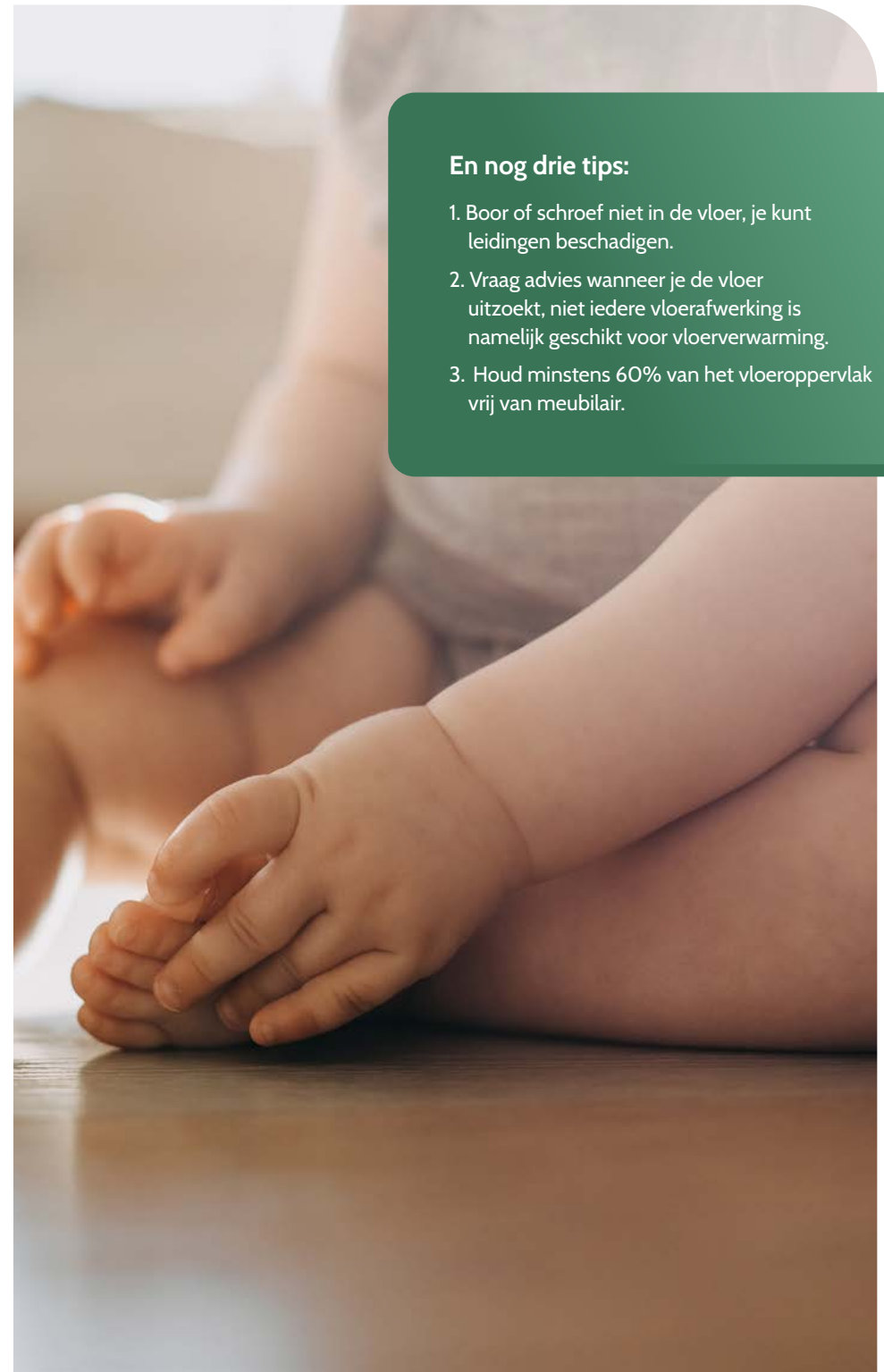
# Gebruik van de vloerverwarming

Vloerverwarming warmt trager op dan traditionele radiatoren. Daarom raden we aan om geen nachtverlaging toe te passen.

Laat de thermostaat zoveel mogelijk op een constante temperatuur staan. Met de comfortkoeling kun je jouw woning maximaal 3 à 4 graden koelen t.o.v. de buitentemperatuur. Dit is anders dan traditionele airconditioning.

Om optimaal te genieten van comfortkoeling is het belangrijk om directe zonintrede zoveel mogelijk te beperken.

Zo voorkom je dat de binnentemperatuur teveel gaat oplopen. De instructies voor de thermostaat zul je bij oplevering van je woning ontvangen van de verkoper of verhuurder.



## En nog drie tips:

1. Boor of schroef niet in de vloer, je kunt leidingen beschadigen.
2. Vraag advies wanneer je de vloer uitzoekt, niet iedere vloerafwerking is namelijk geschikt voor vloerverwarming.
3. Houd minstens 60% van het vloeroppervlak vrij van meubilair.





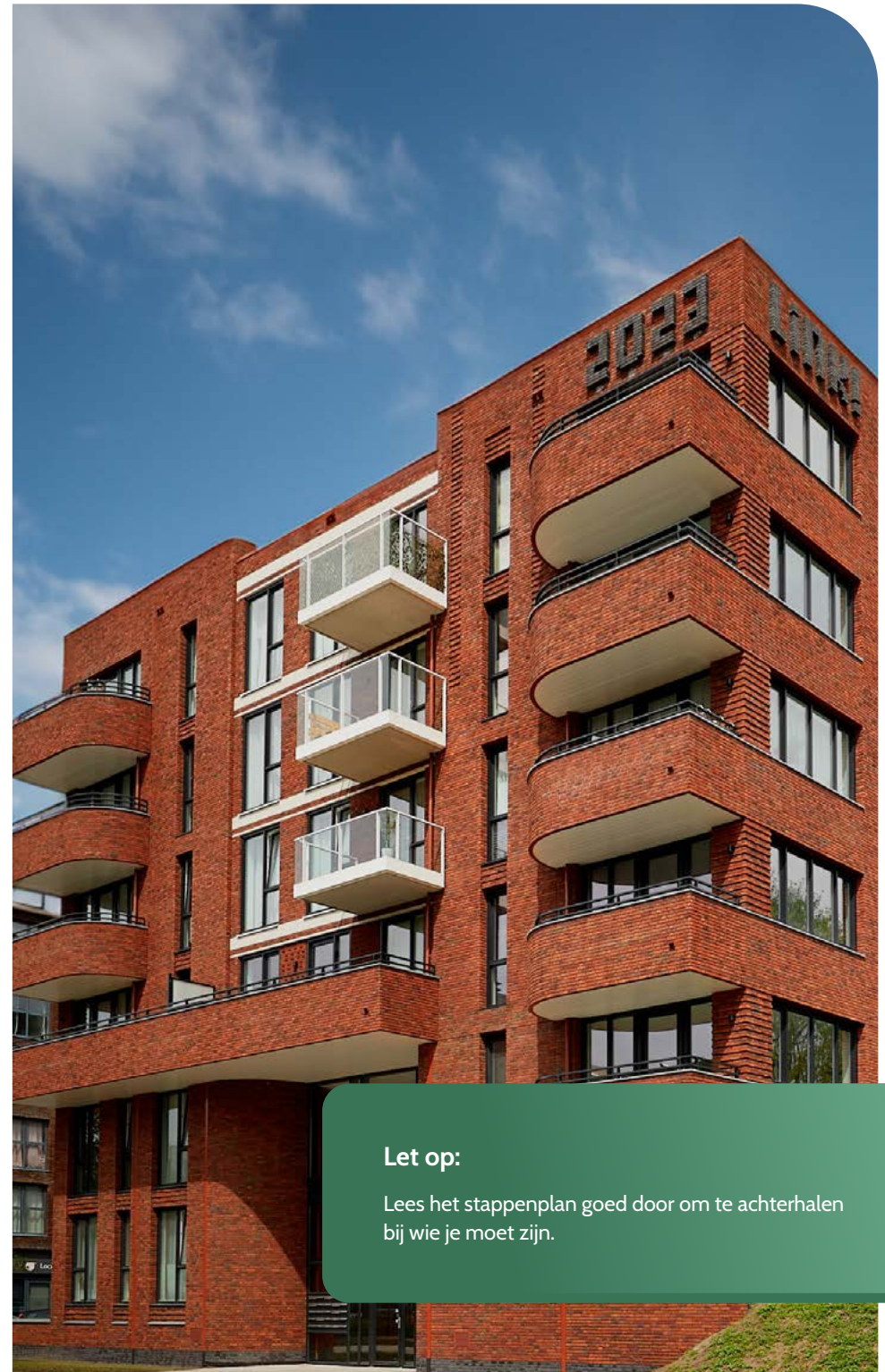
# Storing oplossen

Voordat je de woning betreft is het systeem uitgebreid getest. Toch kan het voorkomen dat je een storing ervaart. Deze wil je snel verholpen hebben.

Op de projectpagina 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 - indien je de woning huurt, of jouw eigen installateur - indien je de eigenaar bent van de woning.

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



## Let op:

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



# Meer informatie

Wil je meer weten?

Bezoek onze [website](#) voor uitgebreide informatie en antwoorden op veelgestelde vragen.

Kom je er niet uit? Neem dan contact op met onze klantenservice, dit kan via de mail of telefonisch op werkdagen tussen 9-17u.



0900 822 678 37



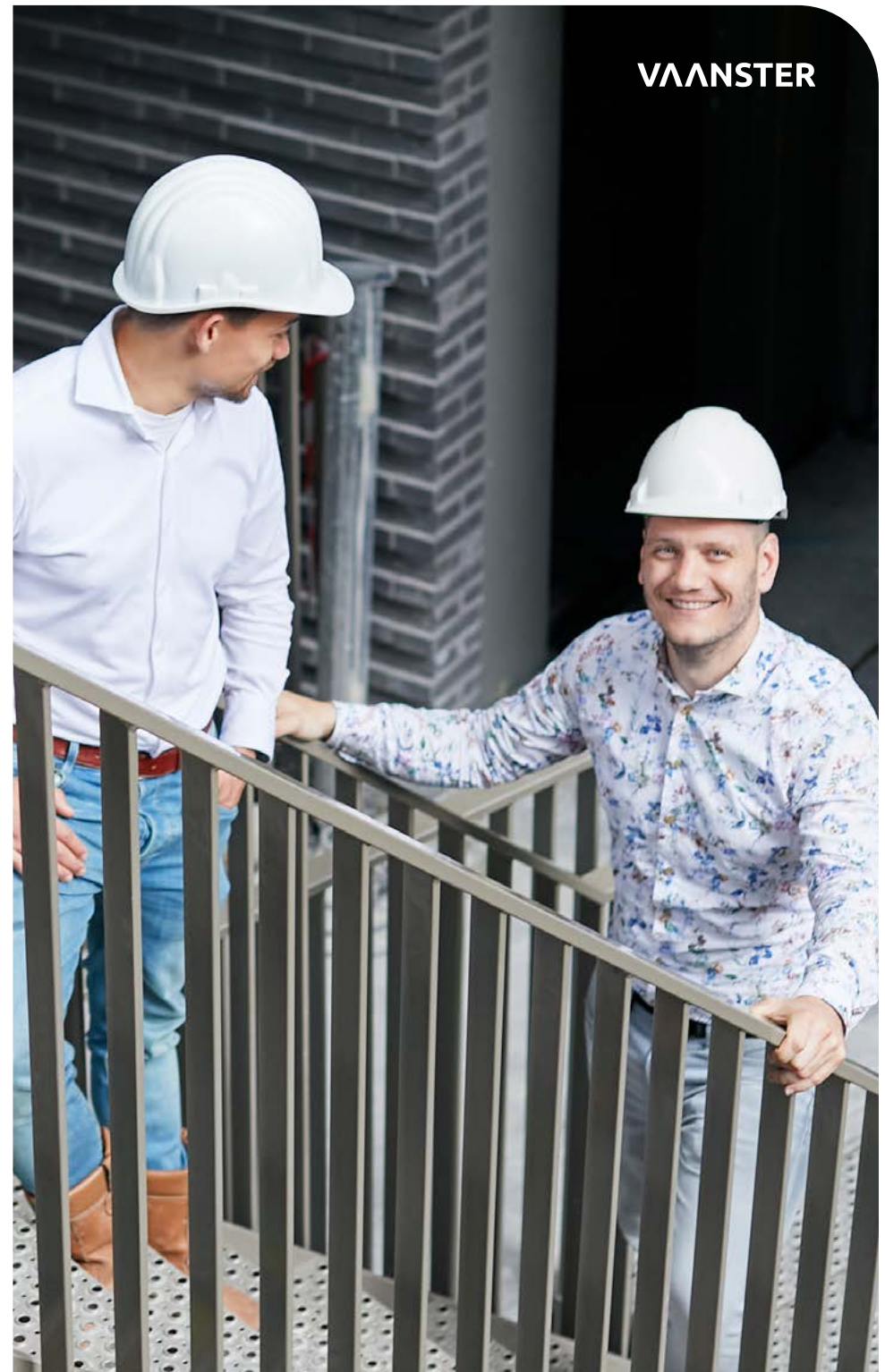
[klantenservice@vaanster.nl](mailto:klantenservice@vaanster.nl)

Is er spoed? Ons storingsnummers is 24/7 bereikbaar.



085 760 2992

VAAANSTER



**VANSTER**

[vaanster.nl](https://vaanster.nl)