



## Vaanster

Duurzame Warmte en Koude levering  
vanuit een WKO energie centrale



## Van harte gefeliciteerd met je nieuwe woning.

Welkom als klant bij Vaanster.

Wij leveren de duurzame energie waarmee je jouw huis comfortabel kunt verwarmen, aangenaam kunt koelen en we zorgen ervoor dat er warm water uit je kraan stroomt.

## Van klimaatzorgen naar zorgen voor het klimaat.

---



Jouw huis verwarmen met minder CO2 uitstoot.  
Zo zorgen we samen voor een beter klimaat. Voor jou,  
ons en onze kinderen.



1. Over Vaanster
2. Wat is een WKO installatie?
3. Contracten: tarieven & facturen
4. Wat zit er in jouw woning & van wie is wat?
5. Gebruik vloerverwarming
6. Alles over storingen
7. Aanmelden bij Vaanster
8. Contact



## Over Vaanster



## Wat houdt onze dienstverlening nu in?

Vaanster is jouw duurzame warmte en koude leverancier. De energiecentrale in de technische ruimte is van Vaanster. Maar ook de afleverset, de TE booster en de energiemeter in de woning zelf is van Vaanster. Wij zorgen ervoor dat dit allemaal goed functioneert zodat de warmte en koude levering optimaal is en blijft.

*Vaanster levert geen elektra en koud water.*



## Waarom ben je automatisch klant van Vaanster?

Vanwege de klimaatdoelen worden nieuwbouwwoningen niet meer aangesloten op een gasdistributienetwerk. Voor de energievoorziening heeft de opdrachtgever gekozen voor een energiecentrale van Vaanster. Wij hebben geïnvesteerd in de energiecentrale en deze ontwikkeld en gerealiseerd. Vaanster gaat de energiecentrale voor duurzame warmte en koude levering voor een periode van 30 jaar verzorgen.

De afdeling asset management van Vaanster houdt dagelijks toezicht op de energiecentrale in de technische ruimte en zorgt tevens voor het periodieke onderhoud. Daarnaast zorgen wij voor een goed werkende afleverset in jouw woning.

## Autoriteit Consument & Markt

De ACM laat markten goed werken voor **mensen** en **bedrijven**. Nu en in de toekomst. Wij zijn een **onafhankelijke** toezichhouder binnen de **overheid**.

ACM in woord en beeld



### Voor bedrijven

Regels waaraan u zich moet houden en waar u recht op heeft



### Voor consumenten

Waar u recht op heeft als consument



### Voor adviseurs

Informatie voor u als (juridisch) adviseur van bedrijven of consumenten



### Nummer aanvragen

Informatie over het aanvragen van telefoonnummers



### Tip ons

Uw tip helpt ons een overtreding op te sporen of misstanden aan te pakken



### Vacatures

Informatie over actuele vacatures en carrièremogelijkheden

### ACM Agenda

Lees onze plannen voor 2023

Bekijk de ACM Agenda voor 2023

## Hoe wordt onze dienstverlening gewaarborgd?

Het binnenklimaat is heel belangrijk voor het woongenot. De Overheid erkent dit ook en onze dienstverlening valt daarom onder warmtewet. De Autoriteit Consument en Markt ziet erop toe dat wij ons houden aan deze richtlijnen.



## Maar wat vindt Vaanster zelf?

Wij hebben er alleen maar belang bij dat wij jou van een goede warmte en koude levering voorzien. Dagelijkse monitoring van de energielevering en goed onderhoud van onze systemen stelt ons in staat om dit zo goed mogelijk te doen.



Wat is een WKO installatie?





## Contracten: Tarieven & facturen

### Maandelijks

Je ontvangt maandelijks per email een voorschotfactuur van Vaanster. Betaling kan per automatische incasso of zelf overboeken;

### Jaarlijks Jaarlijkse eindafrekening

- Periode van 12 maanden na inhuizing
- Uiterlijk 14 maanden na ingangsdatum contract
- Op basis van werkelijk verbruik wordt nieuw voorschot bepaald
- Het te verrekenen bedrag (teruggave of bij betaling) wordt direct verrekend met de eerstvolgende voorschot nota ontvangen

### Inzicht

Je kunt je facturen en verbruik digitaal inzien op jouw persoonlijke pagina van Vaanster. Je ontvangt na het aanmelden een leveringsovereenkomst (contract) waarop een klantnummer staat. Met dit klantnummer kun je een persoonlijke inlogpagina maken.



## Inschatten van het verbruik

1. Hierbij houden we rekening met:
  - ✓ gemiddeld warmte verbruik per m<sup>2</sup>;
  - ✓ gemiddeld verbruik voor verwarmen warm tapwater.
  
3. Werkelijk verbruik is o.a. afhankelijk van:
  - ✓ eigen instellingen (bijv. binnentemperatuur);
  - ✓ verbruik warm water (veel/weinig douchen);
  - ✓ van het stookgedrag van de omliggende woningen,
  - ✓ ligging van de woning t.o.v. de zon (noord/zuid)
  - ✓ en gekozen vloerafwerking

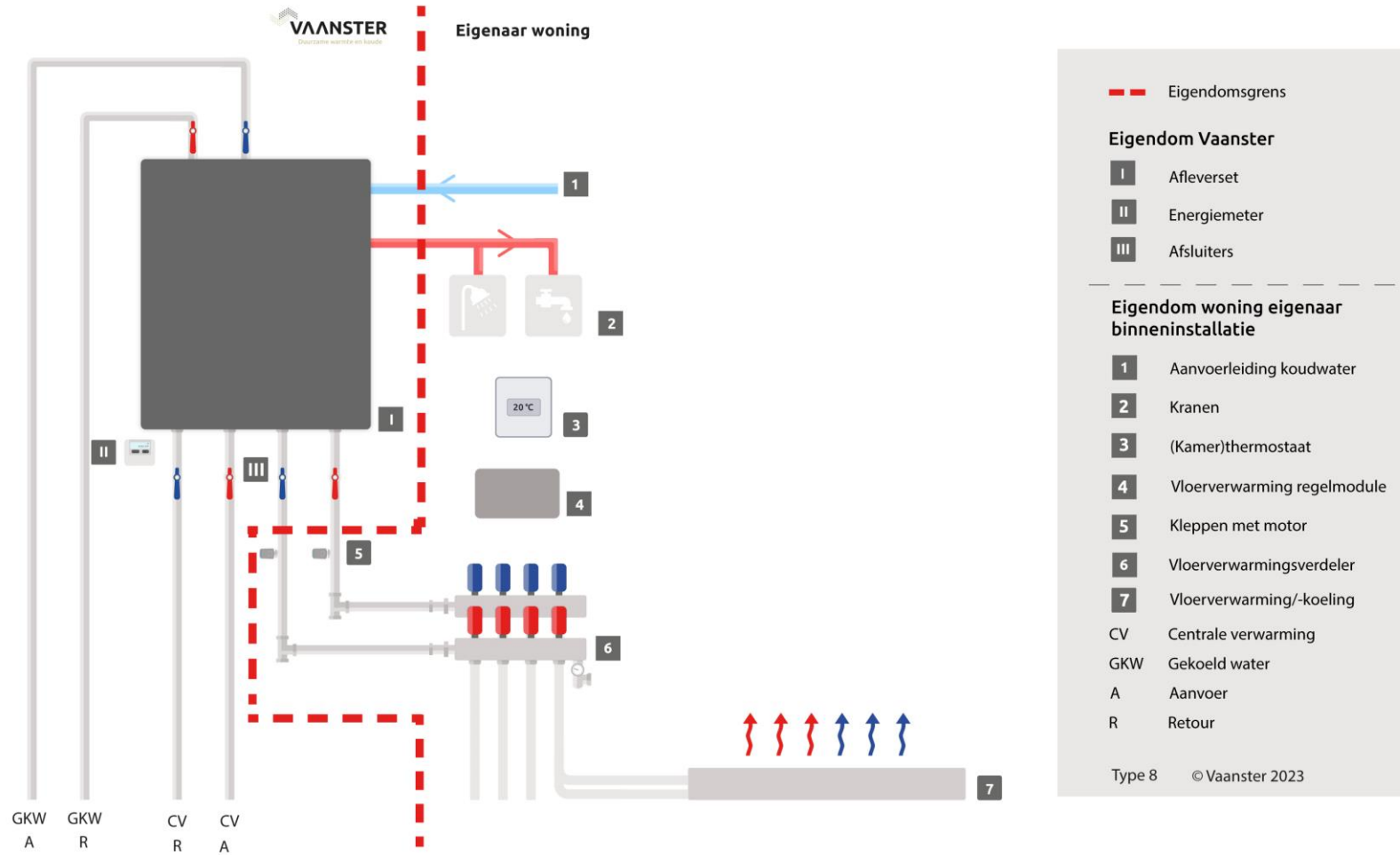
### Voorschotbedrag aanpassen?

- ✓ Mag altijd!
  - Binnen bepaalde bandbreedte om niet achteraf voor verrassingen komen te staan qua facturen
- ? Hoe?
  - Via Persoonlijk inlogpagina
  - Via contact met [klantenservice@vaanster.nl](mailto:klantenservice@vaanster.nl)



Wat zit er in jouw woning  
&  
van wie is wat?

De onderdelen in de woning zijn in twee delen op te splitsen; het deel van Vaanster en het deel van de woning-eigenaar. Dat deel heet de binneninstallatie en staat rechts van de oranje stippellijn op de afbeelding.





## Eigendom Vaanster



Afleverzet voor warm tapwater met leidingwerk voor verwarming en comfort koeling



Energiemeter voor registratie van uw verbruik (verwarming en warm tapwater)

## Eigendom woningeigenaar - binneninstallatie



Vloerverwarming in alle vertrekken



Vloerverdeler



Hoofdthermostaat in de woonkamer en eventueel kamerthermostaten



Expansievat



Regelaar



## Gebruik vloerverwarming



## Hoe werkt het verwarmen en koelen van het huis met vloerverwarming?

Met de thermostaat stel je de gewenste temperatuur in. Vloerverwarming werkt trager dan de traditionele gasradiatoren. Laat daarom zoveel mogelijk de ingestelde temperatuur op de thermostaat staan.

Nachtverlaging is niet nodig. Het kost namelijk meer energie om het huis weer op te warmen. Als je voor langere tijd van huis gaat raden wij wel aan om de temperatuur te verlagen.

Je kunt de woning een paar graden koelen t.o.v. de buitentemperatuur. Koeling via de vloer noemen ze ook wel comfortkoeling. De lucht wordt namelijk niet droog, wat met een airco wel het geval is.

Het verbruik van koude is kosteloos. Dit loopt niet over de meter. Je betaalt alleen vastrechtkosten ten behoeve van de koudelevering.

## Do's and Don'ts bij vloerverwarming

- Boor geen gaten in de vloer om lekkage te voorkomen.
- Bedek niet meer dan 60% van de vloeroppervlakte zodat de warmte/koude goed vrij kan komen
- De juiste vloerafwerking is essentieel; laat u hierover informeren bij jouw vloerleverancier ->
- Hoe lager de warmteweerstandwaarde van de toegepaste vloerafwerking is, des te beter de voordelen van het verwarmings- en koelsysteem tot hun recht komen. De R-waarde (warmteweerstandswaarde) van de vloerafwerking mag niet meer dan 0,1 m<sup>2</sup> K/W bedragen, dit is inclusief eventuele tussenlaag.



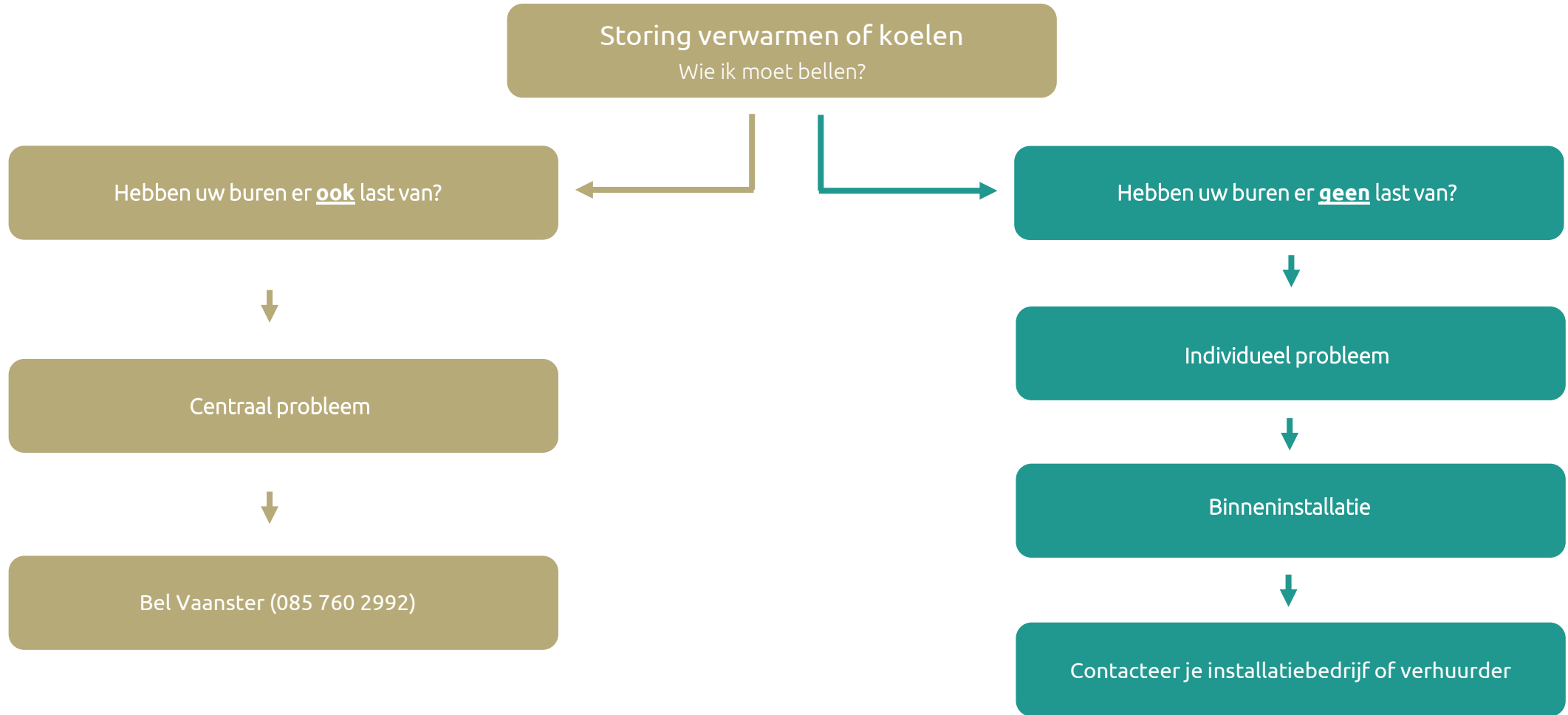
## Alles over storingen



## Wat te doen bij een storing in de warmte of koude? Dus als je jouw huis niet kunt verwarmen of koelen?

Voordat je de woning betrekt wordt het systeem getest. Toch gebeurt het dat er iets niet goed werkt wat niet eerder opgemerkt is. Het is dan belangrijk om een aantal stappen te doorlopen. Vaanster kan namelijk niet alle storingen voor je verhelpen. Om die reden kunnen we niet alle storingen aannemen.

De binneninstallatie is eigendom van de woningeigenaar . Vaanster raad altijd aan om een onderhoudscontract met een installatiebedrijf af te sluiten. Dan kun je in het geval van een storing snel bij hen terecht. Ben je huurder; dan zal je verhuurder dit geregeld hebben.





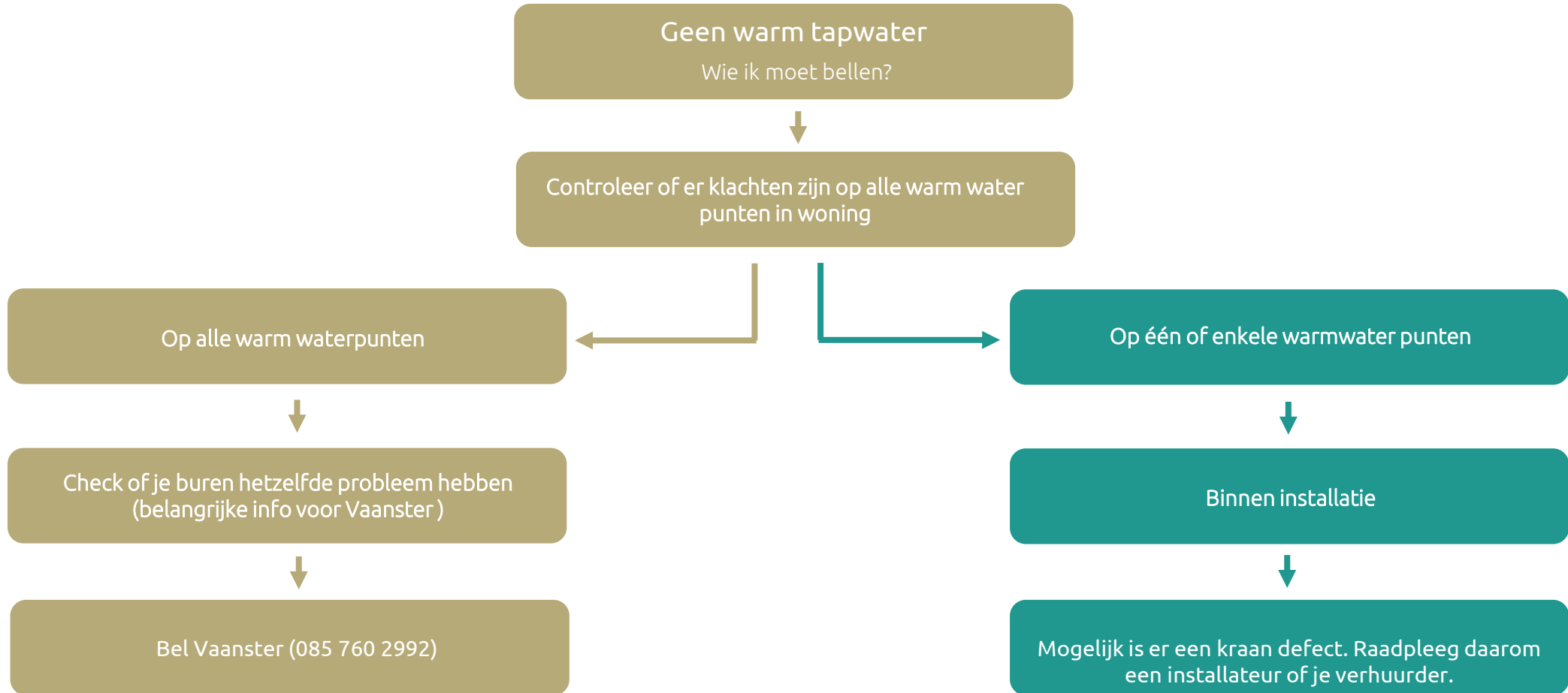
## Wat te doen bij een storing van warm tapwater?

Als er uit *alle kranen* geen warm water komt, vraag dan eerst bij je buren na of zij hetzelfde probleem hebben.

Als niemand warm water heeft is het een centrale storing. Geef dit ook door als je naar ons belt. In dat geval komt er een andere service partij dan bij een individuele storing. De monteur gaat dan rechtstreeks naar de centrale in de technische ruimte.

Heb jij als enige bewoner geen warm water, geef dit dan ook aan als je ons belt. In dat geval komt er wel iemand in je woning.







Aanmelden bij Vaanster

## Start een verhuizing

Wilt u zich aanmelden op een nieuw adres of afmelden van een adres?



Adres aanmelden



Adres afmelden

## Aanmelden bij Vaanster

Via de website kun je jouw woning en gegevens aanmelden.

Ga naar <http://www.vaanster.nl/nieuwe-klant>

We vragen hierbij om het volgende door te geven:

- Het adres van je nieuwe woning
- Je persoonlijke gegevens
- De actuele meterstand -> deze staat vaak op het opleverdocument. Als de meterstand niet bekend is kun je zelf je meterstand opnemen en dit via het inlogportaal doorgeven.
- Je bankrekeningnummer voor een eventuele teruggaaf of als je een automatische incasso wilt instellen.

Na aanmelding ontvang je een bevestiging en de leveringsovereenkomst.

Op onze website is veel informatie te vinden. Zo vind je er bijvoorbeeld heel veel instructievideo's maar de handleidingen van je energiemeter en de thermostaat. Ook kun je dit webinar daar terugvinden zodat je alles nog eens rustig kunt nakijken.

Met je postcode en huisnummer kun je jouw eigen bewonerspagina makkelijk opzoeken.

Informatie over uw  
woning

Uw postcode & huisnummer

1234 AA

1

Bekijk

MRP MIX Amsterdam

528 appartementen

Direct naar:



Storingen melden



Nieuwe klant



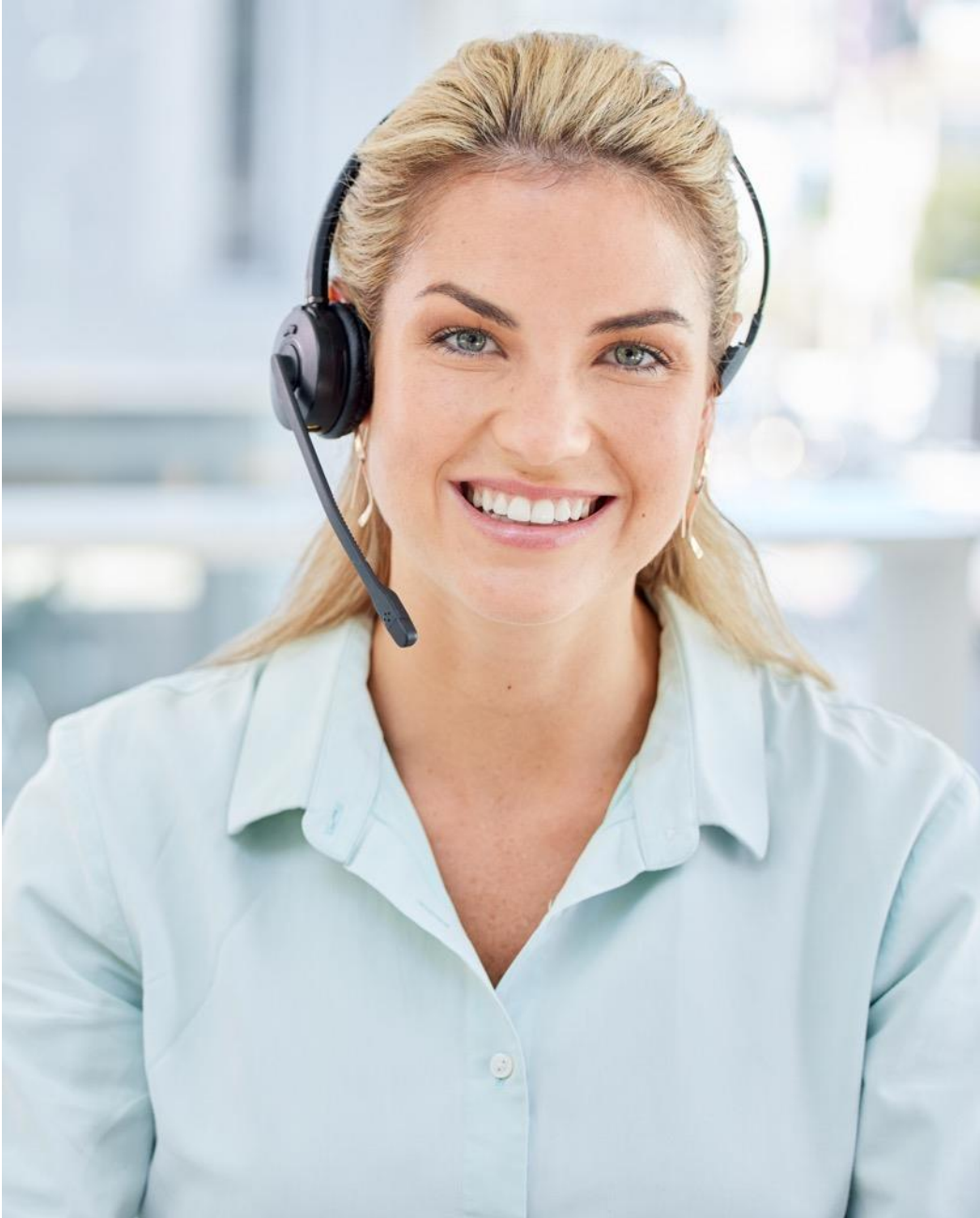
Afmelden klant



Meterstanden



Voorschot



## Contact met Vaanster

Jouw persoonlijke pagina op [www.mijnvaanster.nl](http://www.mijnvaanster.nl)

- ✓ Voor inzien van facturen, jaarnota, wijzigingen van persoonlijke gegevens, betaalgegevens
- ✓ Meterstanden zijn zichtbaar op uw persoonlijke pagina, maximaal 4 maanden na laatste oplevering
- ✓ Aanpassing voorschotbedrag

Hoe zijn wij te bereiken?

Via de QR code op de sticker op de afleverset.

Bij voorkeur zo veel mogelijk digitaal via het contactformulier op onze website: <https://vaanster.nl/contact> of,  
Per e-mail: [klantenservice@vaanster.nl](mailto:klantenservice@vaanster.nl)

- ✓ Aanpassing voorschotbedrag
- ✓ Andere vragen

Info en veel gestelde vragen op onze website: [www.vaanster.nl](http://www.vaanster.nl)

Voor storingsmeldingen (24/7) Telefonisch bereikbaar via: 085 760 2992



Onze website: [www.vaanster.nl](http://www.vaanster.nl)  
Contactformulier: <https://vaanster.nl/contact>



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



Telefonisch: 085 - 760 2992 → 24/7 bereikbaar



**BEDANKT**  
voor je aandacht

