



**Duurzame energie levering
The Harbour House Rijswijk**



Vaanster brengt warmte bij je thuis

Vaanster is een duurzame energieleverancier. Wij leveren de energie die ervoor zorgt dat er warm water uit de kraan stroomt, dat je de woning in de winter behaaglijk kunt verwarmen en in de zomer aangenaam kunt koelen.



*Duurzaam
wonen*



*Zekerheid
& Kwaliteit*



*Zorgeloos
wonen*



Inhoudsopgave

Uitleg werking duurzame EQw systeem	4
Klaar voor de energietransitie/Warmte met zekerheid	5
Indicatie maandelijkse kosten	6
Uitleg tarieven	6
Veelgestelde vragen	7
Uitleg over Autoriteit Consument en Markt	8
Wat regelt Vaanster voor mij	9
Klantenservice Vaanster	9



Uitleg werking duurzaam EQw systeem

Vaanster gaat de warmte- en koudelevering aan de woningen verzorgen met een duurzame EQw energiecentrale. Deze energie-opwekkingscentrale staat in de centrale techniekruimte van het gebouw en bestaat uit o.a. warmtepompen en een distributieleidingnetwerk. Op het dak van het gebouw staan fluisterstille drycoolers. De drycoolers wekken samen met de warmtepompen de energie op voor de duurzame energiecentrale.

Het warme water in de vloer verwarmt je woning. Maar hoe wordt dat water nu op een duurzame manier opgewarmd? De drycoolers halen energie uit de lucht en wordt via het leidingnetwerk richting de techniekruimte gedistribueerd. Daar wordt deze energie gebruikt door de warmtepompen die het water opwarmen. Dat opgewarmde water wordt door middel van een netwerk aan leidingen naar je woning gedistribueerd. Via de afleverset van Vaanster stroomt het warme water de vloerverwarming in. Door dit vloerverwarmingsysteem wordt je woning verwarmd.

In de zomer werkt het juist weer andersom. Dan koelen we het water dat door de vloerverwarming loopt. Vloerkoeling kan de binnentemperatuur een paar graden koelen ten opzichte van de buitentemperatuur. Het werkt niet als een airconditioning. Een airconditioning haalt namelijk ook het aanwezige vocht uit de lucht. Dat wordt wel eens als onprettig ervaren omdat het bijvoorbeeld droge ogen kan veroorzaken. Bij koeling via de vloer is dat niet het geval en daarom noemen ze het ook wel comfortkoeling. Het blijft wel belangrijk om de zon zoveel mogelijk te weren voor een optimale werking van de koeling.

We zorgen er ook voor dat het koude tapwater wordt verwarmd met een TE Booster zodat het warm uit de kranen stroomt en je een lekkere douche kunt nemen. Het koude tapwater wordt geleverd door de lokale waterleverancier.



[Klik hier](#) om een filmpje te bekijken van de duurzame EQw energiecentrale voor een meer uitgebreide uitleg over het systeem en de apparatuur in de woning.

Indicatie van de maandelijkse kosten

Je betaalt jaarlijks vaste kosten voor de energielevering, het onderhoud van de energiecentrale en de afleverset in de woning. Daarnaast betaal je de kosten voor het verbruik van warmte. Het verbruik wordt gemeten in Gigajoules. Dit noemen we wel variabele kosten omdat het afhankelijk is van jouw persoonlijke verbruik, maar het tarief is wel voor het hele jaar vast. Het verbruik van koude is gratis, je betaalt alleen een jaarlijks vastrecht tarief. We verdelen alle vaste tarieven in 12 termijnen en brengen dit via een maandelijkse voorschotnota in rekening. Omdat we geen historisch verbruik beschikbaar hebben, maken we het eerste jaar een inschatting op basis van de oppervlakte van de woning voor je verbruikskosten aan warmte. Na een jaar gaan we kijken hoe hoog het werkelijke verbruik is geweest. Dat verrekenen we met de betaalde voorschotten. Het voorschot is altijd een inschatting van het verbruik. Persoonlijke voorkeuren en omstandigheden kunnen het werkelijke verbruik beïnvloeden.

Meer informatie over de totstandkoming van de tarieven kun je lezen op de website van de Autoriteit Consument en Markt. [Klik hier voor de rechtstreekse link.](#)

Indicatieve energielasten 2024 berekening per appartementtype

Appartement type	50 m2 2 pers.	65 m2 2 pers.	85 m2 2 pers.	100 m2 2 pers.	120 m2 2 pers.
Geschat jaarverbruik in GJ	13,2 GJ	15,9 GJ	19,5 GJ	22,2 GJ	25,8 GJ
Variabele kosten: <i>GJ per maand</i>	€ 51,36	€ 61,86	€ 75,87	€ 86,38	€ 100,38
Vaste kosten: <i>Vastrecht warmte</i>	€ 51,57	€ 51,57	€ 51,57	€ 51,57	€ 51,57
<i>Meettarief</i>	€ 2,64	€ 2,64	€ 2,64	€ 2,64	€ 2,64
<i>Huur afleverset CW4</i>	€ 12,12	€ 12,12	€ 12,12	€ 12,12	€ 12,12
<i>Vastrecht koude</i>	€ 23,47	€ 23,47	€ 23,47	€ 23,47	€ 23,47
Totaal/maand	€ 141,16	€ 151,66	€ 165,67	€ 176,18	€ 190,18

- Het aantal Gigajoules is op basis van een geschat verbruik (bij toepassing WTW (warmteterugwinunit).
- Berekening is gebaseerd op het tarief geldig in 2024 per Gigajoule van **€ 46,69**
- Prijspeil 2024 100% ACM tarief.
- De tarieven in deze tabel gelden alleen voor 2024.
- Er is een korting van 10% op het Vastrecht Warmte en variabele tarief Warmte uit de leveringsovereenkomst gedurende de hele looptijd m.u.v. het vastrecht tarief voor koude.
- Ieder jaar stelt de ACM de maximale tarieven vast voor het volgende jaar. Deze worden medio december gepubliceerd.
- Indien een extra Warmtewisselaar in de afleverset aanwezig is zal hiervoor een toeslag in rekening worden gebracht.
- Dit document dient om inzage te geven in de methodiek van berekenen van de tarieven en is met zorgvuldigheid opgesteld; aan deze berekening kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Veelgestelde vragen

Het is een energiezuinig systeem. Houdt dat in dat mijn energiekosten praktisch nihil zijn?

De term energiezuinig is geen verwijzing naar de kosten. Vaak worden ook de termen gasloos of nul op de meter genoemd. Deze termen geven soms verwarring over de kosten. Wat houdt het nu in? Bij het koelen en verwarmen van uw huis wordt er geen gebruik gemaakt van een fossiele brandstof zoals gas. Er wordt zuinig omgegaan met deze energie die een ongunstig effect op het klimaat heeft. Daarom noemen ze het energiezuinig. We leveren wel nog steeds energie, maar je woning is niet aangesloten op het reeds bestaand gasdistributienetwerk. Daarvoor in de plaats is er een aparte centrale energie-installatie aangelegd. Deze staat in de techniekruimte en via de afleverset in de woning wordt de energie aan je woning geleverd. Daarvoor betaal je jaarlijks een deel vaste kosten en een deel variabele kosten voor het verbruik aan Gigajoules.

Verbruikt het systeem niet heel veel stroom?

In de woning zelf zit geen warmtepomp en hierdoor is er geen extra stroomverbruik voor het systeem. De afleverset verbruikt een minimale hoeveelheid stroom.

Wat is een Gigajoule?

Op de tarieventabel staat deze term ook. Een Gigajoule, afgekort Gj, is de meeteenheid van warmte. Zoals bijvoorbeeld gas in kubieke meters (m³) wordt gemeten.

Hoe wordt er gemeten hoeveel warmte en koude aan mijn woning wordt geleverd? Betaal ik mee aan de verwarming van mijn burens?

Nee, je betaalt alleen voor de warmte die aan jouw woning wordt geleverd. In de woning zit een eigen meter die periodiek op afstand wordt uitgelezen. Het totale warmteverbruik wordt na een jaar vastgesteld en verrekend met de reeds verstuurde voorschotnota's. Verbruik van koude wordt niet in rekening gebracht. Dat verbruik loopt daarom niet via een meter.



[Video](#) met uitleg over meter

Vloerafwerking bij vloerverwarming

De juiste vloerafwerking is essentieel om uw woning goed te verwarmen en te kunnen koelen. Laat je daarom door een deskundige partij informeren over het effect van jouw vloerkeuze op een vloerverwarming. De gekozen vloer moet de warmte of koude van de vloerverwarming goed kunnen afgeven aan de woning. Hiervoor is een stenen vloer zeer geschikt. Bij andere materialen zoals een stoffen of houten vloer, kan het voorkomen dat de vloer in zekere mate warmte of koude tegenhoudt. Een deskundige kan u advies geven over de werking van de vloerverwarming bij de vloer van jouw keuze.

Daarnaast adviseren we je ten minste 40% van de vloeroppervlakte vrij te houden van meubilair en vloerkleden.

Autoriteit Consument en Markt

Wat doet de Autoriteit Consument en Markt?

Vaanster is een warmte- en koudeleverancier. Het leveren van warmte vanuit een collectief netwerk valt onder de Warmte Wet. Koudelevering valt niet onder de warmtewet. Het uitvoerende orgaan van deze Warmte Wet is de Autoriteit Consument en Markt. Zij zien erop toe dat wij ons houden aan de richtlijnen die vanuit de Overheid zijn opgesteld. In de Warmte Wet zijn o.a. de tarieven en de compensatie voor collectieve storingen vastgelegd. Als er een geschil ontstaat met Vaanster kun je als afnemer terecht bij de Geschillen Commissie van de Autoriteit Consument en Markt. Wil je meer informatie over de Autoriteit Consument en Markt en warmte- koudelevering, [klik dan op deze link](#).

Hoe worden de tarieven bepaald die ik voor de warmte- en koude levering moet betalen?

De Autoriteit Consument en Markt stelt ieder jaar medio december de maximale tarieven vast die warmteleveranciers mogen vragen voor hun warmte- en koudelevering voor het komende jaar. Uitgangspunt is hierbij het Niet Meer Dan Anders (NMDA) principe. Het is niet de bedoeling dat warmte- en koude levering duurder is dan het traditionele gas. Daarom worden de tarieven vastgesteld op basis van de actuele gasprijs. Zo ben je ervan verzekerd dat je nooit teveel betaalt. Bovendien ligt het tarief het hele jaar vast. Externe invloeden hebben gedurende het jaar geen invloed op dit tarief. Je betaalt het hele jaar door hetzelfde voor de vaste- en variabele energietarieven en wordt niet verrast door tussentijdse verhogingen.

Ik kan niet kiezen voor een energieleverancier. Waarom is dat? Ben ik dan wel goed beschermd als klant van Vaanster?

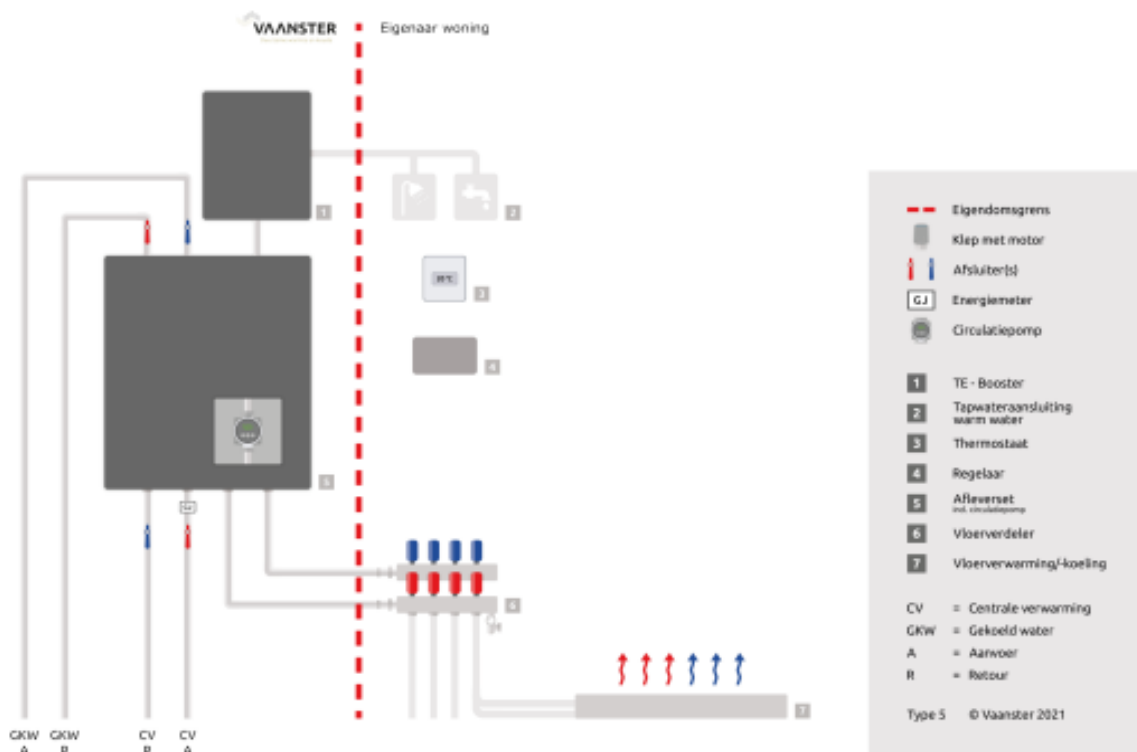
Omdat er geen sprake is van een reeds bestaand traditioneel distributienetwerk waarop de woning wordt aangesloten, kan er niet gekozen worden voor een andere energieleverancier dan Vaanster. Vaanster gaat de duurzame energiecentrale exploiteren voor een periode van 30 jaar. Binnenklimaat is een belangrijk onderdeel van je woongenot. Omdat je niet kunt kiezen, heeft de overheid alle belangrijke zaken voor jou als bewoner geregeld via de Warmte Wet. Hierin staan de tarieven die wij mogen berekenen, maar ook de normen en eisen waaraan wij moeten voldoen. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) is het uitvoerende orgaan en ziet erop toe dat warmteleveranciers, zoals Vaanster, zich goed houden aan deze richtlijnen. Je wordt als bewoner dus beschermd door de Warmte Wet.

Bij het aanvaarden van jouw woning ga je er automatisch mee akkoord dat je klant wordt bij Vaanster. Het is wel noodzakelijk om jezelf aan te melden bij Vaanster, dit is niet geregeld via het huurcontract of de koopovereenkomst. Aanmelden kan rondom de opleverdatum van je woning.

Wat regelt Vaanster allemaal voor mij?

Vaanster is een energieleverancier. Wij leveren de energie tot en met de afleverset. Hieronder zie je een afbeelding van alle apparatuur met de eigendomsgrens. Alles links van de rode stippellijn is van Vaanster en rechts daarvan is van de woningeigenaar. Het deel wat eigendom is van de woningeigenaar noemen we de binneninstallatie. We raden aan om een servicecontract voor de binneninstallatie af te sluiten voor onderhoud en eventuele storingen. Dat deel van de installatie valt buiten onze dienstverlening. Huur je de woning? Dan zal de verhuurder dit geregeld hebben.

**Vaanster levert geen koud tapwater en elektra.
Vergeet daarom niet hiervoor een contract af te sluiten.**



[Klik hier](#) om een filmpje te bekijken met meer uitleg over de installatie van Vaanster en de binneninstallatie die eigendom is van de woningeigenaar.

Op zoek naar meer informatie?

[Klik hier](#) voor de directe link naar onze website met de veelgestelde vragen als je op zoek bent naar meer informatie. Ook hebben we speciaal voor onze klanten video's met meer uitleg over allerlei uiteenlopende onderwerpen.

[Klik hier](#) voor een directe link naar de website van de ACM over o.a. de tarieven.

Bij oplevering van de woning ontvang je verder nog meer relevante informatie zoals bijv. de aanmeldprocedure. Dit kan gemakkelijk via de website of telefonisch geregeld worden via onze klantenservice.

Klantenservice van Vaanster

Kenmerkend voor Vaanster is de persoonlijke aanpak. We willen goed bereikbaar zijn voor onze klanten. Daarom heeft Vaanster een hele fijne klantenservice die de tijd neemt om al je vragen te beantwoorden. Zij zijn per mail en telefonisch bereikbaar.

[Klik hier voor de link naar het contactformulier.](#)