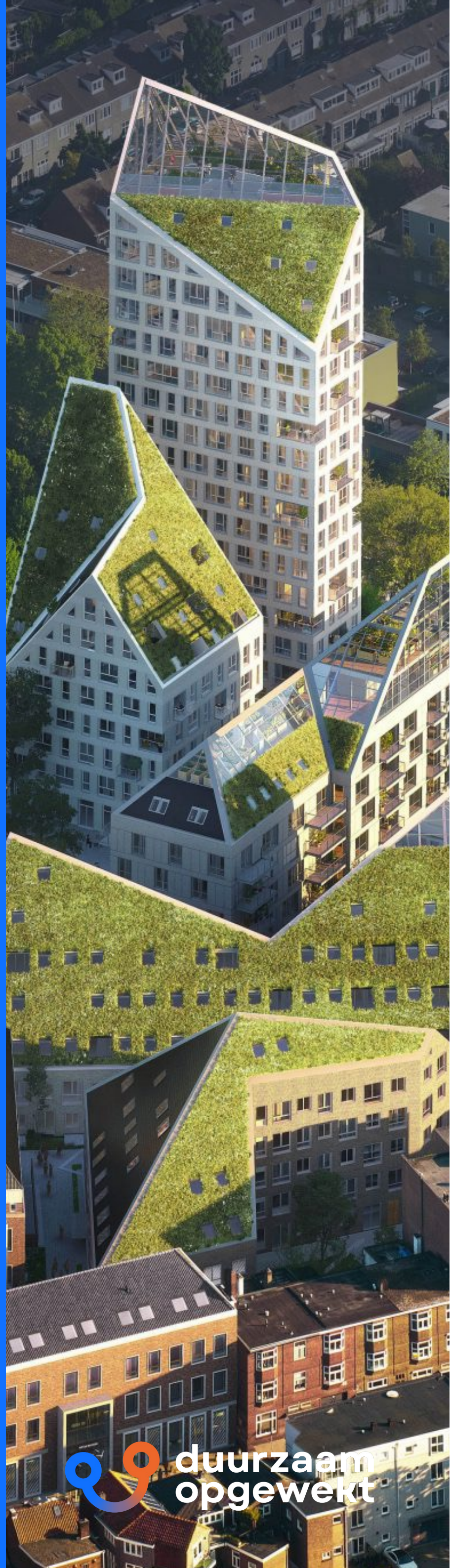


Gids vol energie

Zó werkt jouw
energiesysteem

NIEUW BERGEN

 **duurzaam
opgewekt**



Duurzame energie uit eigen bodem: verwarmen, koelen en warmtapwater

Jouw woning is aangesloten op een **wko-systeem** (warmte-koudeopslag). Dat betekent dat jouw woning is aangesloten op ons 100% duurzame energiesysteem. Dat werkt misschien net even anders dan je gewend bent, maar geeft dezelfde energie!

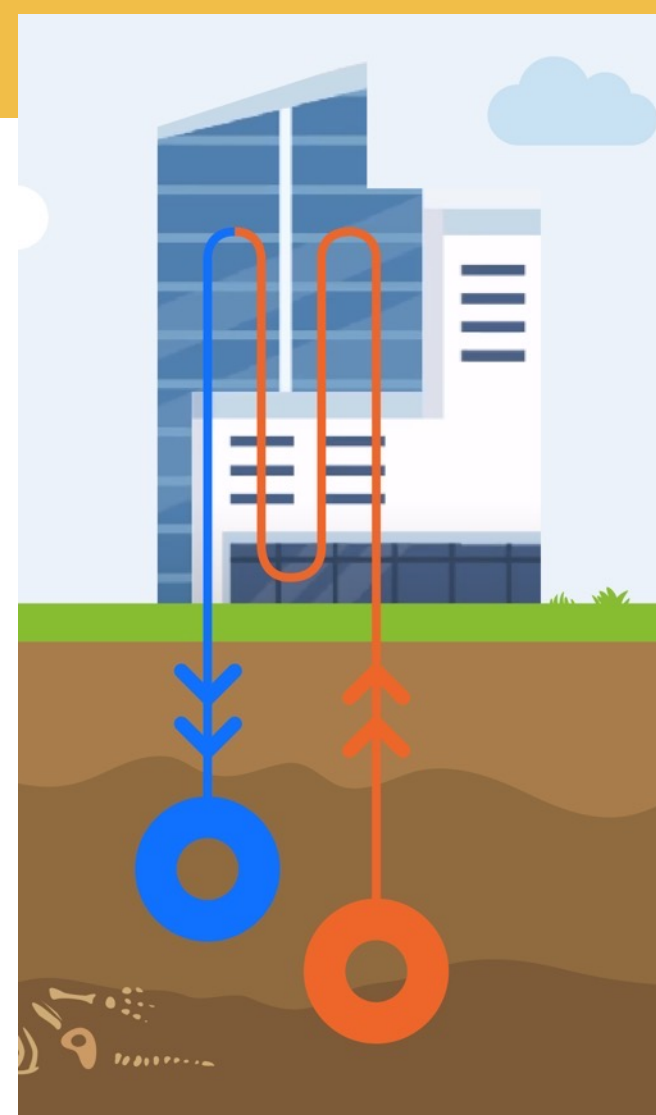
Hoe werkt het wko-systeem?

In de zomer is er veel warmte aanwezig die pas in de winter nodig is. En andersom: 's winters is er veel koude die 's zomers goed gebruikt kan worden. Deze warmte en koude kunnen we slim inzetten. Er wordt gebruik gemaakt van water in zandlagen diep in de bodem.

In geboorde bronnen - diep in de bodem - wordt in de zomer warmte en in de winter koude opgeslagen. Dat voelt dubbel goed!

Op het moment dat het nodig is, wordt het water omhoog gepompt en door een aantal centrale warmtepompen 'opgewaardeerd' naar temperaturen voor verwarming en warm tapwater.

In jouw woning staat een **afleverset**. Deze zorgt ervoor dat de energie die wordt opgewekt, bruikbaar is om jouw woning te verwarmen of te verkoelen.



Wat te doen als iets niet werkt?

Dat hangt af van de demarcatie

Op het moment dat jouw installatie niet goed werkt of als je een vraag hebt, wil je natuurlijk door de juiste persoon worden geholpen. Daarom is het goed om te weten dat Duurzaam Opgewekt alleen verantwoordelijk is voor een deel van het warmtesysteem. Wij kunnen je dus niet bij al jouw storingen of vragen helpen.

Demarcatie

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de **installatieonderdelen van Duurzaam Opgewekt** en de **binnenhuisinstallatie**. Dit noemen wij demarcatie. Als energieleverancier is Duurzaam Opgewekt verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van verwarming, warmte en koude. Dit houdt in dat wij verantwoordelijke zijn voor het onderhoud en de werking, vanaf de energiecentrale tot en met de afleverset in de woning.

Wat is de binnenhuisinstallatie?

Je bent als eigenaar verantwoordelijk voor het onderhoud en werking van de binneninstallatie. Dit is de vloerverwarmingsinstallatie: waaronder de regelaar, verdeler en de naregeling (thermostaat). Maar ook kranen vallen hieronder. In het geval van een huurhuis valt de binneninstallatie onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder.

Je kunt voor een huur- en een koophuis bij ons terecht voor storingen. Let er op dat wanneer je een storing of werkzaamheden meldt aan de binneninstallatie, de kosten voor jouw rekening zijn. Twijfel je of je moet betalen bij werkzaamheden? Vraag het dan aan onze Klantenservice.

Wanneer is een storing voor Duurzaam Opgewekt?

- Geen warm tapwater.
- Geen verwarming wanneer onder- en/of bovenburen óók geen verwarming hebben.

Wanneer is een storing voor de binnenhuisinstallateur?

- Geen verwarming wanneer er wél warm tapwater aanwezig is.
- Thermostaat lijkt niet te werken of is defect.

**Op de volgende pagina zie je een foto met daarop alle
installatieonderdelen en onder welke demarcatie deze vallen.**



Demarcatie

Binnen de stippellijn is demarcatie Duurzaam Opgewekt en daarbuiten is demarcatie aannemer.

1. Afleverset

Verzorgt warm tapwater.

2. Energiemeter

Meterstanden zijn in GigaJoule (GJ) op het scherm af te lezen. Deze worden automatisch verwerkt middels draadloze verbinding met antenne op het dak.

3. Vloerverwarmingsverdeler & regelaar

De vloerverwarmingsverdeler is onderdeel van het afgiftesysteem en valt daarom **niet** onder de verantwoordelijkheid van Duurzaam Opgewekt. Hiermee wordt het water voor verwarming en comfortkoeling door jouw woning verdeelt en geregeld.



De foto van de verdelers kan afwijken met jouw situatie, de demarcatie blijft hetzelfde.

Uitleg indicatielampjes afleverset

Bovenin de afleverset zit een sleuf in het zwarte isolatiemateriaal. Door deze sleuf zijn de indicatielampjes van de afleverset te zien. Het zijn vijf lampjes op een rij. Dit betekenen de lampjes, van links naar rechts.

- Led 1: **CV** Is deze aan? Dan wordt er verwarmd.
- Led 2: **Tapwater** Is deze aan? Warmhoudfunctie is aan.
Knipperend? Dan wordt het tapwater verwarmd.
- Led 3: Niet van toepassing
- Led 4: **Koeling** Is deze aan? Dan wordt er verkoeld.
- Led 5: Is het lampje groen? Dan is de afleverset aan. Een andere kleur? Dan is er **service** nodig. Bel dan meteen met Duurzaam Opgewekt.



Winter- en zomermodus

Het wko-systeem draait in twee verschillende modi: **wintermodus (verwarming)** en **zomermodus (koeling)**. Dit wordt centraal omgeschakeld vanuit de wko-installatie. De regelaar van de afleverunit detecteert automatisch wat de huidige status van het change-over systeem is in de AUTO-modus. In de wintermodus zal er geen koeling beschikbaar zijn vanuit de centrale. In de zomermodus (koeling) zal er zowel koeling als verwarming geleverd kunnen worden. Tapwater is altijd aanwezig.

Uitleg indicatielampjes afleverset

Bovenin de afleverset zit een sleuf in het zwarte isolatiemateriaal. Door deze sleuf zijn de indicatielampjes van de afleverset te zien. Het zijn vijf lampjes op een rij. Dit betekenen de lampjes, van links naar rechts.

- Led 1: **CV** Is deze aan? Dan wordt er verwarmd.
- Led 2: **Tapwater** Is deze aan? Warmhoudfunctie is aan.
Knipperend? Dan wordt het tapwater verwarmd.
- Led 3: Niet van toepassing
- Led 4: **Koeling** Is deze aan? Dan wordt er verkoeld.
- Led 5: Is het lampje groen? Dan is de afleverset aan. Een andere kleur? Dan is er **service** nodig. Bel dan meteen met Duurzaam Opgewekt.



Schakelaar verwarmen/verkoelen

Hiernaast zie je de omschakeling van de thermostaat, waarmee je kunt schakelen tussen verwarmen en verkoelen. Let op: dit betekent niet dat je op elk gewenst moment koeling kunt aanvragen. Wanneer het centrale energiesysteem van Duurzaam Opgewekt op verwarmen staat, kan je niet verkoelen.

Duurzaam Opgewekt informeert je zodra het systeem omschakelt van verwarmen naar verkoelen. Op dat moment moet je zelf de schakelaar omzetten, anders wordt jouw woning niet verkoeld. Deze regelunit valt buiten de demarcatie van Duurzaam Opgewekt

Misschien kan je het probleem zelf oplossen

Als je geen warm water meer hebt of als de verwarming het niet doet, controleer dan altijd eerst of alleen jij problemen hebt (**individuele storing**) of dat jouw burens er ook last van hebben (**collectieve storing**). Als alleen jij problemen hebt, dan kan je eerst een aantal dingen controleren waardoor je mogelijk zelf het probleem snel kunt oplossen. Als jouw burens ook last hebben van dezelfde problemen, bel dan meteen Duurzaam Opgewekt.

Doorloop bij een individuele storing eerst de volgende stappen:

Geen verwarming of verkoeling?

- 1 Controleer de thermostaat in de woonkamer. Zorg dat deze op de gewenste temperatuur staat ingesteld.
- 2 Zorg dat de afsluiters bij de afleverset open staan. Deze staan open wanneer alle hendels in de lengterichting van de leidingen staan.
- 3 Controleer of de stekker van de vloerverwarmingsverdeler in het stopcontact zit.

Neem contact op met jouw binnenhuisinstallateur of verhuurder als:

- + De meterstand in de meterkast niet oploopt.
- + De aanvoerleidingen voor de verwarming koud zijn; de leidingen zijn op de juiste temperatuur als deze handwarm zijn bij verwarmen, of koud bij koelen.

Geen warm tapwater?

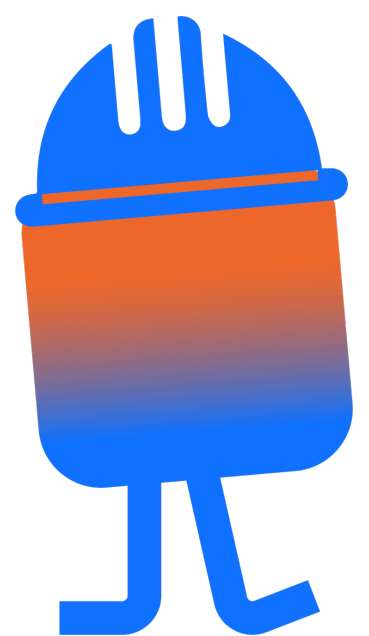
- 1 Zorg dat de warm tapwaterafsluiter bij de afleverset open staat. Deze staat open wanneer alle hendels in de lengterichting van de leidingen staan.

Neem contact op met uw binnenhuisinstallateur of verhuurder als:

- + Er onvoldoende of geen water uit maar één warmwaterkraan loopt. Het ligt dan waarschijnlijk aan de kraan zelf.

Neem contact op met Duurzaam Opgewekt als:

- + Er na het (volledig) openen van alle kranen geen of onvoldoende water uit de warmwaterkranen loopt.
- + Er, nadat de kraan minimaal 35 seconden geopend is, nog steeds lauw of koud uit de kraan komt.



Meterstanden uitlezen

De meterstanden van jouw verwarming kun je uitlezen via de slimme meter bij de afleverset of bekijken via het online klantportaal. Bij de meeste type slimme meters staat het scherm standaard uit. Druk eerst op het knopje en het scherm zal oplichten.

De verbruikte energie wordt weergegeven in Gigajoule (GJ). Het warmwaterverbruik wordt weergegeven in liter water (in m³).

In de handleiding van de warmtemeter uitgelegd hoe deze meter werkt. Deze handleiding kun je vinden op de website onder de 'veel gestelde technische vragen'.



Levering

Dit zijn de temperaturen die Duurzaam Opgewekt vanuit het systeem levert, na de afleverset.

Verwarming*

V Aanvoertemperatuur 43 graden

Koeling**

V Aanvoertemperatuur 20 graden

Warm tapwater

V Aanvoertemperatuur 58 graden

** De aangegeven temperaturen kunnen variëren afhankelijk van de buitentemperatuur. Meer hierover lees je in de Service Niveau Overeenkomst.*

*** De aangegeven temperaturen kunnen variëren afhankelijk van de buitentemperatuur. Dit betekent dat als het berekende dauwpunt boven de stooklijn komt deze automatisch omhoog zal meelopen om condensvorming in de woningen te voorkomen.*

Voor meer informatie over de leverings-temperatuur en technische specificaties verwijzen wij je graag naar de 'Service Niveau Overeenkomst' in het klantportaal.

Tips

Slim besparen zonder in te leveren op comfort?

Dat kan! Met een paar kleine aanpassingen haal je het beste uit je duurzame energiesysteem én verlaag je je verbruik. Zo bespaar je niet alleen op je kosten, maar draag je ook jouw groene steentje bij. Hieronder delen we een aantal handige tips. Zo blijf je comfortabel én duurzaam, zonder gedoe.



Temperatuur

Zet jouw thermostaat op een comfortabele temperatuur. Een hoge temperatuur went, zoals ook een lage temperatuur. Door je te kleden naar het seizoen, zal je het in de winter bij een temperatuur van 21 °C - met radiatoren - lekker hebben. Heb je vloerverwarming? Dan kan de thermostaat 2 graden lager. Zet bij vloerverwarming jouw verwarming 's nachts niet lager, dan duurt het 's ochtends namelijk langer voordat de woning weer op temperatuur is.



Zuinig Stoken

- Houdt de kamersensor constant, zet hem niet lager voor minder dan 24 uur.
- Stel de gewenste kamertemperatuur zo laag mogelijk in. Vloerverwarming geeft bij een lage temperatuur een behaaglijker klimaat dan radiatoren.
- Een goed geventileerde woning met droge lucht warmt sneller op.
- Zet een raam open en ventileer jouw woning kort en krachtig.
- Sluit in de winter 's avonds de gordijnen, zo houdt je warmte vast.



Besparen op warm water

- Installeer een doorstroombegrenzer of douchekraan. Dit bespaart water.
- Met een thermostatische douchekraan stel je de gewenste temperatuur in één keer in. Zo hoeft de kraan niet onnodig te lopen voordat hij op temperatuur is.
- Een waterbesparende douchekop bespaart energie.
- Een warm bad is natuurlijk heerlijk, maar hiermee verbruik je wel drie keer zoveel water en energie als bij een douche.

Altijd inzicht in
jouw verbruik, facturen en
gegevens? Dit kan via ons
online klantportaal! Ga naar
mijn.duurzaamopgewekt.nl
en klik op jouw woonplaats
of appartementencomplex,
om naar het klantportaal
van jouw wijk
te gaan.

Individuele storing?

Neem contact op met jouw verhuurder of binnenhuisinstallateur als het probleem er nog is na het doorlopen van de stappen.

Collectieve storing melden?

Geen probleem! Duurzaam Opgewekt is voor acute, collectieve storingen 24/7 telefonisch bereikbaar via **085 - 4004040**. Voordat je ons belt, controleer dan eerst of er toevallig onderhoud gepland staat in jouw wijk op de website bij 'Actieve storingen'.

Vragen?

Heb je geen acute storing of na het lezen van deze gids nog een vraag? Dan kan je onze collega's van de Klantenservice bellen op werkdagen tussen 09.00 en 12.00 uur via 0344 - 750 270. Of stuur een e-mail naar **klantzaken@duurzaamopgewekt.nl**.

Meer weten? duurzaamopgewekt.nl/thuis