

FAQ (Frequently Asked Questions)

Financieel

Wat betaal ik aan elektriciteit voor mijn warmtepomp?

Dat hangt sterk af van het gebruik: hoeveel warmwater wordt er gebruikt, hoe hoog staat de thermostaat en hoe groot is de woning? Daarbij komen nog de verschillen in de tarieven van jouw elektriciteitsleverancier. Daardoor is er te veel variatie en is het niet mogelijk om hier een algemeen geldende voorspelling voor te doen.

Mag ik zelf weten bij welke leverancier ik mijn stroom inkoop?

Ja, je kiest je eigen leverancier voor elektriciteit. HeZon heeft hier geen invloed op. HeZon biedt zelf ook geen elektriciteitscontract aan.

Kan ik subsidie aanvragen voor mijn warmtepomp?

Nee, subsidie voor warmtepompen geldt alleen voor bestaande woningen. In nieuwbouwwoningen is het gebruik van een gasloze verwarming verplicht. Een warmtepomp is de meeste efficiënte gasloze verwarming, daarom is er voor je woning voor deze oplossing gekozen.

Hoe bespaar ik op mijn verwarmingskosten?

Je kan geld besparen door de kamerthermostaat op maximaal 19 graden te zetten, de na-regeling in de slaapkamers op een lage temperatuur te zetten en door korter te douchen. Zet de thermostaat echter niet lager/uit, het duurt namelijk anders weer lang om jouw woning weer op temperatuur te krijgen.

Gebruik

Geeft mijn warmtepomp voldoende warmte in de winter?

De warmtepomp is speciaal geselecteerd voor jouw woning en heeft voldoende vermogen om bij een buitentemperatuur van -10°C nog een temperatuur van 21 à 22°C in de woning te kunnen realiseren. Daar is de installatie op ontworpen. In combinatie met de uitstekende isolatie van de woning ben je verzekerd van een comfortabele temperatuur, ook bij winterse kou.

Waarom moet ik ook koeling afnemen?

Koeling geeft comfort aan de woning gedurende warme dagen. Ook moet er voor een goede werking van bronenergie zowel warmte als koude worden geleverd. Koeling is naast warmtelevering nodig om de bodem in balans te brengen. Wordt er enkel warmte onttrokken aan de bodem voor de verwarming, dan raakt de bodem uit balans.

Hoe voorziet de energievoorziening in koeling?

In de zomer kan de warmtepomp de woning koelen. Hierbij wordt koude uit de bodem gehaald, deze geeft koeling aan de woning via het water in de vloerverwarming. Hierbij wordt tegelijkertijd warmte aan de woning onttrokken, deze wordt weer aan de bodem gegeven. Dit wordt ook wel 'passieve koeling' genoemd, waarbij de warmtepomp zeer weinig energie verbruikt.

Let op: Het effect op binnentemperatuur van de woning is hierdoor beperkt tot enkele graden en kan niet met airconditioning worden vergeleken.

Hoe lang kan ik douchen?

De warmtepomp heeft een boilervat met water. Deze houdt het water op een temperatuur van circa 55°C. Warm water is dus altijd voorradig. Door dit warme water te mengen met koud water, heeft het douchewater de ideale temperatuur (38-40°C).

Ter referentie: een gemiddelde douchebeurt in Nederland duurt 8 minuten. Door een kortere tijd te

douchen, bespaar je energie. De warmtepomp hoeft immers minder warm water te maken. Na een douchebeurt wordt de warmwaterboiler weer bijgevuld.

Kan ik een regendouche installeren?

De toepassing van een regendouche die meer water verbruikt dan 9 á 10 liter per minuut wordt sterk afgeraden. Dit zorgt er namelijk voor dat de boiler sneller leeg is, daarnaast ga je veel meer energie verbruiken om het voorraadvat weer te vullen. Wil je toch een regendouche? Neem in dit soort gevallen altijd contact op met kopersbegeleiding of de installateur van jouw woning.

Moet ik rekening houden met geluidsoverlast door de warmtepomp?

De warmtepomp die wij plaatsen in je woning is zeer geluidsarm en wordt in een geluidswerende omkasting geïnstalleerd. De warmtepomp produceert een geluidsvermogen van circa 40dB(A), hetgeen vergelijkbaar is met een fluisterend gesprek of met het geluid van een koelkast. Door de opstelling in een aparte ruimte is de warmtepomp in de rest van het huis niet te horen.

Kan ik een waterontharder gebruiken?

Het is geen probleem om een waterontharder in de waterleiding te plaatsen. Je kunt deze zelf laten installeren. Mits de instelling van de (Duitse) hardheid minimaal op 3 of hoger is ingesteld. Daaronder kunnen lekkages ontstaan aan de boiler of andere onderdelen.

Wat moet ik doen als ik lang op vakantie ga en/of mijn woning lang leeg staat

Wij adviseren om bij langdurige afwezigheid de warmtepomp ingeschakeld te laten en de kamerthermostaat lager in te stellen. Het volledig uitschakelen van de installatie wordt afgeraden. Storingen als gevolg van langdurig uitschakelen van de installatie worden niet gedekt. Houdt rekening met ruim voldoende tijd om jouw woning weer op te warmen naar een comfortabele temperatuur.

Wat is de na-regeling in de slaapkamers?

De na-regeling zorgt ervoor dat de temperatuur in de slaapkamer(s) **lager** kan worden ingesteld. Er wordt alleen warmte in de slaapkamers geleverd als de warmtepomp op dat moment warmte maakt. Het is niet mogelijk om gelijktijdig de ene kamer te koelen en de andere te verwarmen. Ook bestaat de mogelijkheid dat de ingestelde lagere temperatuur op de na-regeling in de slaapkamer niet wordt behaald: De warmtepomp levert koeling (maakt de woning enkele graden koeler dan de buitentemperatuur), maar hieraan zitten limitaties waardoor het niet met airco vergeleken kan worden. De na-regeling zal nabij de lichtschakelaar in de slaapkamer of in de onbenoemde ruimte worden geplaatst. De badkamer is niet voorzien van een na-regeling. De onbenoemde ruimte (zolder) is in basis niet voorzien van een na-regeling.

Is de energievoorziening veilig?

Ja, elk onderdeel van de energievoorziening voldoet aan de relevante veiligheidsnormen en -voorschriften en voldoet aan het bouwbesluit. Bovendien worden de installatiewerkzaamheden uitgevoerd door gekwalificeerde professionals die ervoor zorgen dat alles correct en veilig is geïnstalleerd. Het is belangrijk om daarna ook het onderhoud te laten uitvoeren door een gekwalificeerde partij, zodat de voorziening optimaal en veilig blijft functioneren. Je kunt indien gewenst bij HeZon een onderhoudscontract afsluiten.

Hoe regel ik de temperatuur in de woning?

In de woonkamer is de een RuimteBedienEenheid (RBE) geplaatst, het lijkt op een kamerthermostaat. Deze zorgt in combinatie met de buitenvoeler voor een weersafhankelijke regeling voor de aansturing en temperatuurregeling van de warmtepomp. De buitenvoeler wordt op een schaduwrijke gevel gemonteerd. Je dient er rekening mee te houden dat de warmtepomp niet schakelt op de gemeten ruimtetemperatuur, maar schakelt op de gemeten retourwater temperatuur vanuit de vloerverwarming op de warmtepomp. Dit kan ertoe leiden dat de warmtepomp nog enige tijd doordraait bij een bereikte ingestelde ruimtetemperatuur. In de zomersituatie zal het systeem automatisch omschakelen naar koeling. Deze omschakeling wordt bepaald door de gemeten buitentemperatuur over een langere periode. De mogelijkheid bestaat dat de door jouw ingestelde lagere temperatuur in de woning niet wordt behaald omdat deze mede afhankelijk is van omgevingsfactoren: de isolatie van de woning, de

constructie van de woning, de vloermassa, de vertrektemperatuur van de eventuele naastgelegen woning(en) en de eventuele bezonning door de gevelopeningen. Deze zaken zorgen ervoor dat de gewenste temperatuur niet in een kort tijdsbestek kan worden behaald. Om een aangenaam binnenklimaat en een laag energieverbruik te verkrijgen is het van belang om op een andere manier om te gaan met dit verwarmingssysteem dan met de verwarming middels radiatoren: het optimale rendement verkrijgt je indien je de gewenste temperatuur in de woning constant houdt.

Onderhoud

Met wie sluit ik het Service- en Onderhoudsabonnement voor mijn warmtepomp?

Je sluit het Service- en Onderhoudsabonnement direct met HeZon. HeZon zorgt ervoor dat uw energievoorziening wordt onderhouden en is 24/7 bereikbaar voor storingen.

Welke diensten zijn onderdeel van het service- en onderhoudsabonnement?

Met het Service- en Onderhoudsabonnement garandeert je jezelf van een werkende energievoorziening zonder gedoe en onverwachte kosten. In het Service- en Onderhoudsabonnement zijn begrepen:

- Alle benodigde servicebeurten
- Preventief en correctief onderhoud
- Monitoring op afstand van uw warmtepomp
- 24-uurs helpdesk- en storingslijn
- Digitale facturatie

Hoelang duurt het service- en onderhoudsabonnement?

Een Service- en Onderhoudsabonnement gaat je aan voor een periode van 1 jaar. Daarna wordt het abonnement automatisch verlengd met een opzegtermijn van 3 maanden.

Wat gebeurt er als er tijdens de looptijd van het onderhoud een onderdeel stuk is? Wordt dit dan kosteloos vervangen?

Indien je een Service- en Onderhoudsabonnement heeft en een onderdeel defect is, wordt dit kosteloos vervangen, tot een maximumbedrag aan materiaalkosten van € 250,- per storing.

Hoe vaak wordt preventief onderhoud uitgevoerd / krijgt warmtepomp een service beurt.

De warmtepomp wordt continu gemonitord op een goede werking. Eenmaal per 3 jaar komen we langs voor een servicebeurt op locatie. Je wordt hiervoor door ons benaderd.

Wat is het verschil tussen een Service- en Onderhoudsabonnement en Garantie?

Garantie op de warmtepomp werkt pas op het moment dat de warmtepomp niet goed werkt. Bij een Service- en Onderhoudsabonnement wordt de warmtepomp online gemonitord en voeren we periodiek inspecties en onderhoud uit.

Om gebruik te kunnen maken van de garantie is het wel noodzakelijk dat de warmtepomp op deskundige wijze wordt onderhouden. Dat kan met ons Service- en Onderhoudsabonnement.

Techniek

Hoe werkt een warmtepomp met gesloten bodemluis?

De installatie van de woning bestaat uit een warmtepomp inclusief een gesloten bodemluis. De energiebron van de warmte en de koude is de aarde. In de winter haalt het systeem de warmte uit de grond om de woning te verwarmen. In de zomer haalt het systeem de warmte uit de woning en stopt die warmte in de grond. Koelen en verwarmen zijn dus beide nodig voor een goed werkend systeem. Bij dit gesloten bodemenergiesysteem stroomt er koud of warm vloeistof door een gesloten leidingstelsel in de bodem. Is de vloeistof kouder dan de omringende bodem, dan neemt de vloeistof warmte op. Is de vloeistof warmer dan koelt deze juist in de bodem af. De warmte uitwisseling met de ondergrond vindt plaats door warmtegeleiding.

Het temperatuurbereik van een gesloten bodemenergiesysteem ligt tussen -5°C en +30°C. Normaal gesproken is voor het leveren van verwarming (> 35°C) of tapwater (> 50°C) met deze bodemenergiesystemen dus nog omzetting van warmte naar een hogere temperatuur nodig. Hiervoor wordt een warmtepomp gebruikt die heel efficiënt de temperatuur iets kan opwarmen naar 40-50°C *. Voor koeling is geen warmtepomp nodig want die komt direct uit de bodem. Dat kost dus weinig energie.

Wat is een individuele bodem warmtepomp met boilervat?

De bodem warmtepomp maakt zeer efficiënt warmte, koude en warm tapwater. Dit doet een warmtepomp door energie uit de bodem via een bodemlus op te waarden met elektriciteit. In de winter wordt warmte via de vloerverwarming door de woning verspreid. In de zomer zorgt de warmtepomp ervoor dat koel water uit de bodem door de vloerverwarming loopt. Dit kan je woning een aantal graden koelen. De warmtepomp wordt ook gebruikt om een boilervat voor het warme tapwater te vullen. De grootte van het boilervat is afgestemd op de grootte van de woning, het aantal slaapkamers en eventueel gekozen kopers opties.

Wat is de COP van een warmtepomp?

COP staat voor Coëfficiënt Of Performance. Dit is het rendement van een warmtepomp. Dit rendement wordt uitgedrukt in een getal. Dit getal geeft de verhouding weer tussen de nuttige warmte die een warmtepomp levert en de hoeveelheid elektriciteit die daarvoor nodig is. Voorbeeld: een COP van 4,0 betekent dat er voor 4 eenheden geleverde warmte 1 eenheid elektriciteit nodig is.

Wat is de levensduur van een warmtepomp?

De gemiddelde levensduur bij normaal gebruik is 15 jaar. Vaak zijn er na die periode modernere zuinigere toestellen beschikbaar, waardoor vervanging lonend is.

Wat zijn bodemlussen?

Een bodemlus is, zoals het woord het al zegt, een lus die in de bodem wordt geplaatst. In deze lus stroomt een vloeistof. In de winter, wanneer je warmte wenst om je woning te verwarmen, zorgt de bodemlus ervoor dat er warmte uit de bodem wordt onttrokken. Terwijl in de zomer de bodemlus warmte afgeeft aan de bodem om je woning te koelen. Onder of naast het gebouw komt een stelsel van bodemlussen die worden verbonden met elkaar. Tezamen leveren ze aan alle appartement in het complex energie.

Wat is bronenergie?

Bronenergie is de bron die de energie voor de woning levert. Bij een individuele warmtepomp met bodemenergie is de bron de aarde, bij een lucht water warmtepomp is de bron de buitenlucht.

Wat is een boilervat?

Een boilervat is een groot vat waarin warmwater wordt opgeslagen en warm wordt gehouden. Zo is er altijd warmwater voor de douche/ bad en keuken voorhanden. De omvang van het boilervat wordt afgestemd op de SWK en het aantal slaapkamers in de woning. Het wordt ook wel buffervat of voorraadvat genoemd.

Wat is een energievoorziening?

Een energievoorziening voorziet een woning van verwarming, warm tapwater en eventueel koeling.

Hoe werkt de koeling?

Je woning is via de vloerverwarming voorzien van topkoeling: Dit betekent dat het systeem je woning in de zomer een aantal graden onder de buitentemperatuur kan koelen, waardoor het aangenamer aan voelt in huis. Het systeem is niet gelijkwaardig aan een airco, dus kan het niet ijskoud maken in huis. De warmte die binnen is, wordt via de vloerverwarming overgedragen aan de bodembron, waardoor de woning afkoelt. De warmtepomp verbruikt hiervoor minder elektriciteit dan bij verwarmen. Koeling gedurende de zomermaanden is prettig voor het comfort in de woning, maar bovendien ook noodzakelijk om de woning in de wintermaanden te kunnen verwarmen. De warmte die in de zomer uit de woning wordt gehaald en terug in de bodem wordt gestopt, wordt namelijk in de winterperiode weer gebruikt voor de verwarming.

Wat is een afgiftesysteem?

Een afgiftesysteem is een systeem dat warmte en koude kan afgeven. In de woning is dat vloerverwarming. De vloerverwarming betreft een laag temperatuursysteem. De verwarming geschiedt door middel van kunststof vloerverwarmingsleidingen, welke in alle ruimten in de woning aangelegd, maar niet in de garage. Met deze vloerverwarming wordt de woning verwarmd, maar ook gekoeld. De koeling betreft slechts enkele graden en kan niet worden vergeleken met een airco.

Hoe werkt een elektrische handdoekradiator

In de badkamer waar een hogere comforttemperatuur gewenst is, kun je met de elektrische radiator snel inspelen op de warmtevraag. De elektrische radiator met thermostaat wordt snel warm en brengt aanvullend op de vloerverwarming de badkamer op de gewenste temperatuur. De kleur is op de kleur- en materiaalstaat aangegeven en de positie staat op de verkooptekening.

Hoe krijg ik warmwater?

Om voldoende comfort aan warmwater te leveren is de warmtepomp voorzien van een boilervat. De grootte hiervan is berekend op de woning. De tapwatertemperatuur wordt zodanig ingesteld dat wordt voldaan aan geldende regels en normen.

Opstookprotocol

Wanneer de woning opgeleverd wordt is er geen opstookprotocol meer benodigd voor de vloer. Het opstookprotocol voor de vloer is tijdens het in bedrijf stellen van de warmtepomp reeds uitgevoerd door de vloer naar de maximale temperatuur te verhogen en weer te verlagen. Het risico op kleine haarscheurtjes blijft altijd bestaan.

Kan ik mijn woning ventileren

De woning kan en mag geventileerd worden door dagelijks 5 à 10 minuten te ventileren met deuren en/of ramen open. Veelal is dit niet nodig en is de woning voorzien van een WTW-ventilatie systeem welke de woning automatisch ventileert.

Kan ik mijn voordeur open laten staan

Tijdens het inrichten en/of verhuizen van uw woning in de wintermaanden (oktober t/m maart) dient u deuren en ramen dicht te houden om energieverlies naar buiten te voorkomen. Wanneer u een hele dag bij lage temperaturen/vorst deuren en ramen openhoudt is het noodzaak om de warmtepomp tijdelijk uit te schakelen om energieverlies te voorkomen.

Wat is bouwvocht

Tijdens de bouw van de woning kan er veel vocht in vloeren en muren ontstaan in de beton afsmeerlaag en stucwerk waar veel water voor wordt gebruikt. Het kan 1 tot 1,5 jaar duren voordat de bouwvocht geheel uit de woning is verdwenen. De warmtepomp zal dan ook het eerste jaar meer energie verbruiken om dit bouwvocht te verwijderen/ontvochtigen. De energierekening van het eerste jaar is dan ook niet representatief voor het gemiddeld verbruik op lange termijn.