



**Alle veel gestelde  
vragen en  
antwoorden**

Bij eerdere projecten en dit project ontvingen wij vragen van bewoners. U leest in dit boekje alle vragen.

**De vragen gaan over:**

**Kosten en vergoedingen**

**Het werk in de woning**

**Planning van het werk**

**Warmte-unit**

**Elektrisch koken**

**Overlast en schade door de werkzaamheden**

**Projectorganisatie**

**Het warmtenet**

**Klanttevredenheid en klantbescherming**



# € € Kosten en vergoedingen



*Hoe zijn jullie tot de bedragen van de vergoedingen gekomen?*

We gebruikten de vergoedingen uit andere vergelijkbare projecten. Met de huurdersorganisatie SlIM Wonen en de klankbordgroep zijn de bedragen voor dit specifieke project vastgesteld.



## Vergoedingen op een rij

**Kooktoestel  
(zelf kopen)**

Tussen de € 225 en maximaal € 600.

**Heeft u al een inbouw  
kookplaat?**

U krijgt € 225.

**Heeft u al een opbouw  
kookplaat?**

U krijgt € 525.

**Hinder?**

U krijgt € 140.  
Wij betalen deze kosten zodra u op het warmtenet bent aangesloten.

**Electrische verwarming  
max 2 kachels**

U krijgt € 10 per dag per kachel.

**Vast energiecontract  
voor 1 januari 2024**

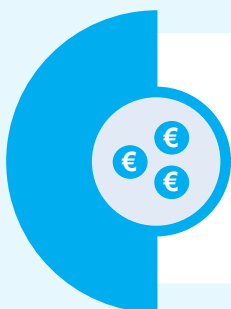
Dan ontvangt u een vergoeding als uw huidige contract afloopt.

**Voorbeeldberekening**

Prijs vast contract (m3 prijs gas) -/- prijs HVC GJ (gigajoule) x verbruik van de periode.  
**Hoe berekenen we dit?**  
1GJ warmte = ongeveer 32m3 gas  
Krijgt u een boete voor het opzeggen van uw energiecontract? Wij betalen de boete.

**Gasmeter**

Wij geven opdracht aan Stedin en we betalen de kosten voor het verwijderen van de gasmeter.



## Vastrecht warmte

*Als HVC het warmtenet bij mij aansluit in het voorjaar, moet ik dan voor een heel jaar de vastrechtkosten van warmte betalen?*

Nee, u betaalt alleen vastrecht voor de maanden dat de woning is aangesloten op het warmtenet.

# Het werk in de woning

## **Warmte-unit**

*Geeft de warmte-unit warmte af?*

Ja, het klopt dat er wat warmte vrijkomt. We maken daarom in de kast roosters voor ventilatie, zodat de kast kan luchten.

*Komt er een kast om de warmte-unit?*

Ja, de aannemer maakt een kast om de warmte-unit. Bij de bovenwoningen plaatsen we een staande kast van circa 1.50 meter hoog. Bij de benedenwoningen komt er een hangkast tot aan het plafond.

*Waarom plaatsen jullie de warmte-unit in de keuken van de benedenwoning?*

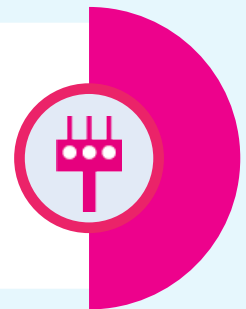
De keuken is bij de meeste woningen de meest geschikte plaats. Bij sommige woningen is ook een andere geschikte plek aanwezig. De trapkast is voor een monteur niet voldoende bereikbaar en de meterkast is te klein voor het plaatsen van de warmte-unit.



## **Meterkast**

*Kan de meterkast het aan als er meerdere elektrische kachels tegelijk aan staan?*

Ja, dat hebben we nagekeken. De capaciteit is voldoende.



## **Het werk aan de leidingen op zolder bij de bovenwoning**

*Hoe doen jullie de werkzaamheden aan de leidingen op zolder bij de bovenwoning?*

De hoofdleidingen van HVC lopen aan de buitenkant van een kopgevel naar boven. Ter hoogte van de zolder wordt de hoofdleiding in de dakvoet geplaatst. Op de plek van de cv-ketel maakt de aannemer een aftakking naar uw woning. De warmte-unit komt op dezelfde plaats als de cv-ketel te hangen. Nadat de cv-ketel is verwijderd worden alle leidingen aangesloten op de warmte-unit.



## **Het werk aan de leidingen in de benedenwoning**

*Hoe gaan de werkzaamheden aan de leidingen in de benedenwoning?*

De warmte-unit komt in de keuken te hangen, in de hoek bij de deur. Er zijn woningen met een andere indeling. Daar komt de warmte-unit op een andere plaats te hangen. Dat doen we in overleg met de bewoner. De cv-ketel wordt verwijderd. Als de cv-ketel boven het keukenblok hangt, plaatst de aannemer in overleg met de bewoner een nieuwe bovenkast. De cv-leidingen en waterleidingen worden via het plafond verlegd naar de plaats van de warmte-unit. Ook plaatsen we een wandcontactdoos en brengen we een riolering aan als deze nog niet aanwezig zijn.





### Gasleidingen

*Wat gaan jullie doen met de gasaansluiting in mijn woning?*

We halen de gasaansluiting voor het koken en de cv-ketel weg. De gasleidingen sluiten we af en maken we dicht. We halen de leidingen die u kunt zien, zoveel als mogelijk weg en werken de wanden netjes af. Aan de leidingen die u niet kunt zien doen we niets.



### Radiatoren

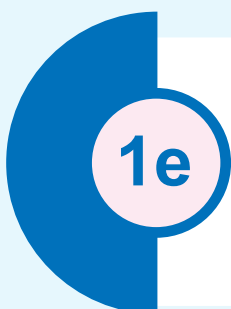
*Waarom worden sommige radiatoren vervangen en andere niet?*

We vervangen inderdaad niet alle radiatoren. De installateur maakte voor ons een warmteberekening, zodat we weten welke radiatoren wel of niet voldoende warmte geven in de nieuwe situatie. We vervangen de radiatoren die onvoldoende warmte geven.



## Planning van het werk

De werkzaamheden doen we in twee fases



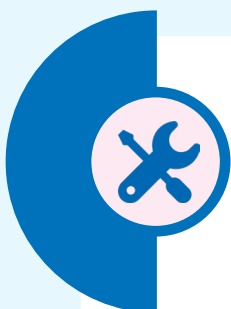
### Eerste fase: duurt ongeveer vijf werkdagen

We starten op de zolder van de bovenwoningen. In het laagste punt van het dak legt HVC haar hoofdleidingen aan. Daarvoor worden gaten geboord in de muren tussen de woningen. Op zolder worden de hoofdleidingen aan elkaar gekoppeld. De boorgaten worden daarna brandwerend dichtgemaakt. Zodra de leidingen zijn gekeurd of ze lekdicht zijn isoleren we de leidingen. We zorgen dat de werkzaamheden voor het weekend zijn afgerond.



### Tweede fase: duurt ongeveer drie werkdagen

We monteren de warmte-unit in alle beneden- en bovenwoningen. Een beneden- en bovenwoning doen we tegelijkertijd. Als eerste boren we de benodigde gaten, verwijderen we de cv-ketels, passen we de leidingen aan en monteren we de kasten waar de warmte-unit in komt te hangen. Vervolgens leggen we leidingen van HVC aan naar de benedenwoning en sluiten we de warmte-unit aan. Ook vervangen we dan de radiatoren die niet voldoende warmte af geven. Als laatste wordt de installatie in bedrijf gesteld, de hoofdleidingen op zolder afgetimmerd en ronden we de laatste werkzaamheden af.



*Als jullie het werk op een dag niet helemaal klaar hebben, bijvoorbeeld op een vrijdag, zit ik dan een heel weekend in de kou of rommel?*

Bij alles wat we doen, denken we met u mee. Moeten we iets afsluiten, dan doen we dat zo kort mogelijk. Daardoor zult u niet langer dan twee dagen zonder warmte of (warm) water zitten. Elke dag laten we de werkplek netjes achter. Belangrijk werk maken we voor het weekend af. We verwijderen op vrijdag geen cv-ketels, in het weekend is er altijd warm water beschikbaar in uw woning.

Als u door de planning van de werkzaamheden meer dan één dag/avond geen warm water heeft, kunt u ervoor kiezen een tijdelijke boiler te laten plaatsen.

## Warmte-unit

*Als de warmte-unit is geplaatst, heb ik dan direct warmte uit het warmtenet?*

We plaatsen de warmte-unit in de kast. Hij werkt dan nog niet. We komen de volgende dag terug en halen de cv-ketel weg. We sluiten dan de warmte-unit aan op het warmtenet. We maken alle installaties klaar voor warmte en warmwater. U heeft maximaal twee dagen geen (warm) water en verwarming. We doen ons uiterste best om op vrijdag geen cv-ketels weg te halen in verband met het weekend.



*Waarom plaatsen jullie de warmte-unit in de keuken van de benedenwoning?*

De keuken is bij de meeste woningen de meest geschikte plaats. Bij sommige woningen is ook een andere geschikte plek aanwezig. De trapkast is voor een monteur niet voldoende bereikbaar en de meterkast is te klein voor het plaatsen van de warmte-unit.



*Maakt de warmte-unit in de kast niet te veel lawaai?*

De pomp van de warmte-unit kan geluid maken. Dit is vergelijkbaar met de pomp van een standaard cv-ketel die zo goed als geluidsarm is.

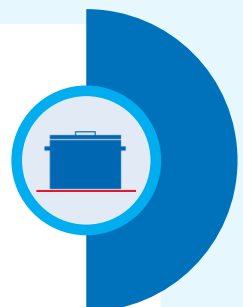


## Elektrisch koken

*Is koken op elektriciteit hetzelfde als koken op gas?*

Nee, een elektrisch toestel warmt vaak sneller op dan een toestel op gas. Het eten is een stuk sneller klaar. Wel is het toestel afhankelijk van de elektra in uw huis. We passen dit daarom in uw meterkast aan.

Ook kent het toestel een grens voor hoeveel stroom het kan gebruiken; een vermogensgrens. Soms kan het gebeuren dat het toestel te veel stroom gebruikt, vooral als u de 4 kookzones op de maximale stand heeft staan. Het toestel verlaagt dan automatisch het vermogen van de kookzones.



*Wat krijg ik precies terug in de keuken als jullie mijn fornuis weghalen?*

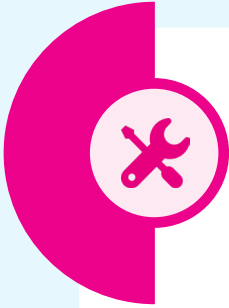
Het toestel waarmee u nu kookt, vervangen wij door een elektrische (inductie). Heeft u nu een fornuis, dan krijgt u van ons een elektrisch fornuis terug. Heeft u een kookplaat, dan krijgt u een elektrische kookplaat. Het wordt uw bezit. Wij plaatsen en sluiten het nieuwe elektrische toestel aan. In de meterkast breiden we de elektrische aansluiting uit.







## Overlast en schade door de werkzaamheden



*Wat doen wij om u zo min mogelijk overlast te geven?*

We gaven eerder al aan dat het aanleggen van de hoofdleiding van HVC op de zolders van de bovenwoningen ongeveer vijf werkdagen duurt. Ook gaven we aan dat het verwijderen van de cv-ketel en het monteren van de warmte-unit ongeveer drie werkdagen duurt. We weten dat een verbouwing vervelend kan zijn. We doen ons best om zo min mogelijk herrie en overlast te veroorzaken. Moeten we in uw woning zijn, dan maken we altijd eerst een afspraak met u. We informeren u op over alle stappen. Verbouwen geeft vaak hinder en overlast. Er komen werkmensen in uw woning, kunt u tijdelijk even geen (warm) water gebruiken en kunnen plannings eventueel uitlopen. Maar het voordeel is wel dat uw woning veiliger en duurzamer wordt.



### Rustwoningen

*Ik kan tijdens het werk echt niet in mijn woning blijven. Waar kan ik heen?*

We begrijpen dat u tijdens het werk rust nodig heeft. Daarom maken we van Prof. Lorentzlaan 48 een rustige plek om te verblijven. Deze woning is helemaal ingericht en heeft internet. Op werkdagen kunt u er van 07.00 tot 16.00 uur gebruik van maken. Bijvoorbeeld als we aan het werk zijn in uw huis en u even rustig wilt zitten of werken. We zullen u tijdig meer informatie geven over hoe u gebruik maakt van een rustwoning. Wat uw situatie ook is, we vinden samen een oplossing.



### We beschermen uw spullen

*Wat als er schade ontstaat aan mijn huis of spullen?*

De aannemer bereidt het werk goed voor en voert het netjes uit;

- Op de plek waar gewerkt wordt, beschermen we de vloer.
- U krijgt plastic om over de spullen in uw woning te leggen, zodat daar geen stof op komt.
- Ook krijg u verhuisdozen om spullen in op te bergen. Bijvoorbeeld om ruimte te maken in uw keuken of op de zolder.
- We laten u op tijd weten wanneer u spullen moet weghalen.
- Maken we schade, dan repareren we het.

*Ik heb schade, wat moet ik doen?*

Meld schade direct bij de uitvoerder via het schadeformulier van Zwaluwe Bouw. Ze bespreken de situatie met u en lossen het probleem op. Komt u er met de uitvoerder niet uit? Neem dan contact op met ons. Meld schade aan uw eigen spullen ook altijd bij uw inboedelverzekeraar



## Projectorganisatie

*Bij wie moet ik zijn als ik vragen heb? Wie is waar verantwoordelijk voor?*

HVC en Zwaluwe Bouw gaan voor Tablis Wonen de werkzaamheden in en aan de woning doen. Zij zijn samen met ons verantwoordelijk voor het eindresultaat. In de begeleiding van bewoners werken we samen om u de juiste informatie te geven op het juiste moment en te helpen als u vragen heeft.

Heeft u vragen, dan kunt u contact opnemen met uw vertrouwde bewonerscoach van Zwaluwe Bouw, Wim van Meel en Julia Voortman.



## Het warmtenet

*Is HVC een commercieel bedrijf?*

Nee, HVC is een publiek bedrijf, met gemeenten en waterschappen als aandeelhouders. Zij werken samen met woningcorporaties, inwoners en andere partijen uit de omgeving om zoveel mogelijk woningen en gebouwen te verduurzamen. Winst maken is niet het doel. U betaalt altijd een eerlijke prijs voor warmte. HVC is al jaren één van de goedkoopste warmteleveranciers van Nederland.



*Kan ik kiezen welke warmteleverancier ik wil?*

Nee, het warmtenet waarop uw woning is aangesloten is van HVC. Wij zorgen voor de investering in, de aanleg en het onderhoud van het warmtenet en voor de veilige productie en levering van de warmte aan onze klanten. Dat wil zeggen dat HVC de netbeheerder én warmteleverancier in één is. Om consumenten te beschermen is in 2014 de Warmtewet opgesteld. Daarin is onder andere vastgelegd wat de maximale tarieven zijn die een warmteleverancier in rekening mag brengen bij haar klanten. Deze maximale tarieven worden ieder jaar (eind december) voor het daaropvolgende jaar vastgesteld door de overheid (ACM).



*Hoe bepaalt HVC de prijs voor warmte?*

Elk jaar in december bepaalt de overheid (ACM: Autoriteit Consument en Markt) de maximale adviesprijs voor warmte. Die prijs is gelijk aan de gemiddelde kosten voor het gebruik van aardgas. De gigajoulee-prijs voor warmte van HVC staat los van de gasprijs. HVC kijkt naar de kosten voor het maken van warmte (kostprijs). De prijs voor warmte voor u bestaat uit de kostprijs plus een kleine marge. De prijs van HVC is minimaal 5% lager dan de maximale adviesprijs.





### *Waarom staan de warmtetarieven voor één jaar vast?*

In de huidige warmtewet is vastgelegd dat de warmtetarieven één keer per jaar worden vastgesteld. Dit gebeurt in december, op basis van de gemiddelde gasprijs voor een 1-jaar vast contract bij de 10 grootste gasleveranciers van Nederland. Dit komt voort uit het idee dat je voor warmte niet meer mag betalen dan voor gas. Omdat die prijs in december wordt vastgesteld, kopen wij op dat moment voor het komende jaar alle warmte in die we nodig denken te hebben voor onze klanten. Als de gasprijzen vervolgens in het jaar erop stijgen, hebben wij in december al goedkopere warmte ingekocht. Klanten profiteren dan van lagere prijzen, zoals in 2022 het geval was. Als de gasprijzen in dat komende jaar echter dalen, zoals in 2023, hebben we echter al duurere warmte in december ingekocht. Daarom kunnen we tussentijds de prijzen niet aanpassen.



### **Belangrijkste wijzigingen in 2024**

#### **Het prijsplafond vervalt**

Het prijsplafond vervalt in 2024. Het komende jaar betaalt u alleen het leveringstarief van HVC. Dit tarief ligt onder het prijsplafondtarief van 2023.

#### **Het leveringstarief daalt ten opzichte van 2023**

Het leveringstarief ligt onder het prijsplafondtarief van het afgelopen jaar.

#### **De vaste leveringskosten zijn gestegen ten opzichte van 2023**

De vaste leveringskosten zijn hoger vanwege de aanhoudende inflatie, de hogere materiaalkosten en de gestegen lonen.



### **Kosten en verbruik**

#### *Wat is het prijsbeleid van HVC, werken ze met kortingen?*

Wij hebben contractuele afspraken gemaakt met woningcorporaties en aandeelhoudende gemeenten dat wij onze warmtelevering zo betaalbaar mogelijk houden voor onze klanten. Daarom geven wij standaard 5% korting op het maximum Gigajoule-tarief van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). In 2022 en 2023 lag het maximum GJ-tarief van de ACM vanwege de stijgende prijzen dusdanig hoog, dat wij in deze twee jaren meer korting hebben kunnen geven.



#### *Wat betalen mensen nu bij HVC?*

Het leveringstarief van HVC daalt en de vaste kosten stijgen licht. Het leveringstarief van HVC is vastgesteld op €44,36 per GJ. Dit is ongeveer € 3 lager dan het prijsplafondtarief (tot een verbruik van 37 GJ) van het afgelopen jaar.



### *Wat is de hoogte van het vastrecht?*

Het tarief van warmte bestaat uit twee delen. Een vast deel (vastrecht). En een variabel deel. In het vaste deel zitten de kosten die nodig zijn om de warmte in uw woning te brengen.

Het variabele deel is de hoeveelheid warmte die u verbruikt. Tablis Wonen betaalt bijna de helft van uw vastrecht voor warmte. U betaalt in 2024 voor uw vastrecht € 322,09 per jaar.



### *De energieprijzen zijn gedaald. Waarom zijn de kosten voor warmte dan nog steeds hoger dan vóór de energiecrisis?*

Dit heeft verschillende redenen. In vergelijking met het verleden zijn ook in 2024 de energieprijzen nog steeds hoog. HVC krijgt hierdoor geen subsidie meer voor onze duurzame bronnen. Denk aan de bio-energiecentrale in Alkmaar of de afval- en energiecentrale in Dordrecht. De prijzen voor elektriciteit zijn ook nog steeds hoger dan vóór de energiecrisis. We gebruiken elektriciteit om de warmte vanuit onze warmtebronnen naar de klanten te pompen. En op enkele plekken om warmte te maken via warmtepompen.

Door de inflatie zijn onder andere materiaalkosten en lonen gestegen. Daardoor zijn de vaste kosten bij alle netbeheerders en energiebedrijven in Nederland hoger. Dat is ook bij HVC het geval. Van alle door HVC geleverde warmte wordt een klein deel met aardgas geproduceerd. Dat is voor de piekmomenten in de winter (als het bovengemiddeld koud is) of als back-up in het geval dat een van onze duurzame bronnen in onderhoud of in storing is.



### *Hoe vaak past HVC de warmteprijs aan?*

Dat is 1 keer per jaar op 1 januari. De prijs blijft tot en met 31 december hetzelfde.



### *Wat gaan de warmtetarieven in de toekomst doen?*

Wij kunnen geen voorspelling doen over de tarieven in de toekomst. Wij verwachten wel dat de koppeling tussen de gas- en warmtetarieven nog een aantal jaar blijft. Deze berekening voor de warmtetarieven is namelijk vastgelegd in de warmtewet. Op dit moment werkt de overheid aan een nieuwe warmtewet. Daarin wordt deze koppeling losgelaten.





## Het warmtenet



### Warmte in huis

*Beleef ik dezelfde warmte met het warmtenet bij het verwarmen van mijn woning als met een cv-ketel?*

Ja, wel is de watertemperatuur van het warmtenet iets lager. Het verwarmen van uw woning duurt daardoor iets langer dan u gewend bent.

*Welke klachten zijn er eerder geweest met het warmtenet bij andere projecten en hoe is dat opgelost?*

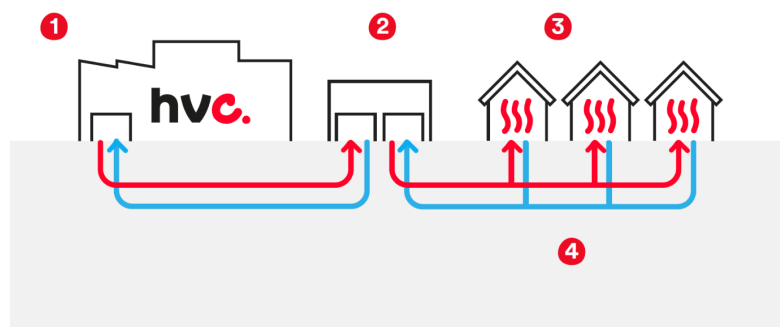
Bij één van de eerste opleveringen duurde het lang voordat een woning warm werd. Na controle bleek dat er veel lucht zat in het installatiesysteem. HVC informeert klanten nu hoe zij het systeem goed kunnen ontluichten. Een andere veel voorkomende klacht was de werking van de kamerthermostaat. Bij u verandert de kamerthermostaat niet en verwachten we hier geen problemen mee.



### Warmtenet uitgelegd

*Hoe werkt het warmtenet van HVC in de woning?*

1. HVC maakt water warm bij meerdere (duurzame) warmtebronnen. Dit warme water pompt HVC via een ondergronds en geïsoleerd leidingennet naar verschillende warmtestations.
2. Vanaf een warmtestation gaat het leidingennet naar de woningen en bedrijven die aangesloten zijn op het warmtenet.
3. Het warme water komt via de warmte-unit de woning in. De warmtewisselaar in de warmte-unit geeft de warmte af aan de binnenhuisinstallatie van uw woning. Zo wordt gezorgd voor een aangename binnentemperatuur en voldoende warm water om bijvoorbeeld te douchen.
4. Na het geven van warmte in de woning stroomt het afgekoelde water via een andere leiding uit uw woning terug naar de warmtebron via een warmtestation. HVC verwarmt dat water opnieuw.





## Klanttevredenheid en klantbescherming

*Wie beschermt mijn rechten als klant van het warmtenet?*

De warmtewet uit 2014 beschermt consumenten. Daarin is onder andere vastgelegd:

- wat de maximale prijzen zijn voor warmte.
- warmteleveranciers lid moeten zijn van een onafhankelijke geschillencommissie.
- regels over vergoedingen bij storingen.

**Betrouwbaar:** U beschikt altijd over een onbeperkte hoeveelheid warm water.

**Gemakkelijk:** HVC doet het onderhoud aan uw warmte-unit. Dat scheelt u zorgen.

**Veilig:** Door te koken op elektriciteit is er geen open vuur of gas meer in huis. Dat is wel zo veilig.

**Goed voor het milieu:** Met een aansluiting op een warmtenet met een duurzame bron stoot u veel minder CO2 uit dan met een gasge stookte cv-ketel.

U bent al klaar voor een toekomst zonder aardgas. Wel zo'n fijn idee.

### **Meer weten?**

Meer informatie over het warmtenet vindt u op [www.tablisonwonen.nl/ik-ben-huurder/warmtenet](http://www.tablisonwonen.nl/ik-ben-huurder/warmtenet).

Heeft u nog vragen over het warmtenet, dan kunt u contact met ons opnemen.



