



Stadsverwarming Purmerend B.V.

Handleiding

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Warmteafleverset	4
Eigendom warmteafleverset	4
Warmtemeter	4
Eigendom warmtemeter	4
Eigendom overig	4
Storing	5
Warm tapwater	5
Meterkast	6
Onderhoud	6
Temperatuur	7
Tips voor comfort en energiebesparing	8
Veelgestelde vragen	9
Afbeeldingen	11

VOORWOORD

Welkom bij Stadsverwarming Purmerend B.V. (SVP)

Stadsverwarming Purmerend is een innovatief en duurzaam lokaal warmtebedrijf dat bewoners en bedrijven in Purmerend op een betrouwbare en comfortabele manier warmte levert. Stadsverwarming Purmerend is opgericht in 1981 en verzelfstandigd in 2007. Op dit moment voorziet zij 25.000 huishoudens en bedrijven van warmte en warm water. Duurzaamheid, leveringszekerheid, kwaliteit en innovatie staan daarbij centraal. SVP werkt aan efficiëntere warmte-distributie, meer duurzaamheid en optimalisatie van de dienstverlening aan haar klanten.

U woont in een woning die is aangesloten op het stadsverwarmingsnet van SVP. De meest voorkomende vorm van stadsverwarming - tot op heden ook het systeem in Purmerend - maakt nuttig gebruik van (fossiele) restwarmte van een elektriciteitscentrale. Deze warmte wordt gebruikt om water te verwarmen. Dit hete water wordt via goed geïsoleerde leidingen rondgepompt in een gesloten systeem. Het warme water stroomt naar uw woning en geeft daar warmte af voor ruimteverwarming en warm tapwater.

Van de Nederlandse primaire energie wordt slechts 25% gebruikt voor elektriciteit, tegenover 40% voor warmte. Qua eindverbruik beslaat warmte zelfs 70%

van de energiebehoefte. Voor het behalen van (inter)nationale duurzaamheidsdoelstellingen kan Nederland dan ook niet zonder duurzame en groene warmte.

Huishoudens en bedrijven met stadsverwarming verbruiken minder fossiele brandstof dan wanneer zij ieder voor zich zouden verwarmen met een gasgestookte CV. Met stadsverwarming via restwarmte levert Purmerend nu al een belangrijke bijdrage aan een schoner milieu en meer duurzaamheid. Ruim 60.000 inwoners en 1.000 bedrijven van Purmerend gebruiken stadsverwarming. Daarmee hebben zij in 2010 gezamenlijk 32.756 ton CO₂ en 22,5 ton NO_x bespaard.

Om de warmtelevering toekomstbestendig (niet alleen duurzaam maar ook groen) te maken gaat SVP zelf lokaal groene warmte opwekken. Dat betekent 78% CO₂-reductie voor driekwart van Purmerend. Daarmee wordt Gemeente Purmerend de meest duurzame gemeente van Nederland.

In deze handleiding staat beschreven hoe u met de verwarmingsinstallatie om dient te gaan. Ook vindt u tips en antwoord op veelgestelde vragen. Op de achterzijde van deze handleiding is aangegeven hoe u ons kunt bereiken voor meer informatie.

WARMTEAFLEVERSET

Wanneer u de meterkast opent, ziet u de warmteafleverzet. De warmteafleverzet levert de warmte uit het stadsverwarmingsnet zodra uw CV-installatie dat vraagt of zodra u warm water tapt.

EIGENDOM WARMTEAFLEVERSET

Voor eind jaren '90

De warmteafleverzets die voor eind jaren '90 zijn geplaatst bij de bouw van de woning, zijn over het algemeen eigendom van de eigenaar van de woning (verhuurder of bewoner). Er zijn diverse soorten uitvoeringen van een warmteafleverzet. Op pagina 11 staat hiervan een voorbeeld.

Na eind jaren '90

De warmteafleverzets die sinds eind jaren '90 worden geplaatst bij de bouw van de woning, zijn eigendom van SVP. Deze worden door SVP onderhouden, hetgeen betekent dat SVP storingen verhelpt, indien noodzakelijk preventief onderhoud pleegt en de warmteafleverzet op termijn zal vervangen. Ook van deze warmteafleverzets zijn er diverse uitvoeringen waarbij SVP steeds blijft streven naar zoveel mogelijk storingsvrije sets met optimaal comfort voor de klanten. Op pagina 11 staat een voorbeeld van een warmteafleverzet in eigendom van SVP. Bij eigendom van SVP is de set voorzien van een van de onderstaande stickers of een kunststof bovendekplaat met logo van SVP en een tekst identiek aan de witte sticker.



WARMTEMETER

De warmtemeter meet de hoeveelheid warmte die in uw installatie wordt verbruikt door het tegelijkertijd meten van:

- de hoeveelheid water die door uw woning stroomt
- de temperatuur waarmee het water uw woning binnen komt (de aanvoertemperatuur)
- de temperatuur waarmee het water uw woning verlaat (de retourtemperatuur)

Deze gegevens bepalen hoeveel warmte door de radiatoren en het warm tapwater apparaat gevraagd is. Dit noemen we het warmteverbruik. Dit wordt weergegeven in GigaJoules (afgekort: GJ).

Een keer per jaar vragen we u de meterstanden (hoeveelheid warmte in GJ en mogelijk ook de hoeveelheid water in m³) op te nemen en door te geven. Steekproefsgewijs komen we zelf langs om de meterstand op te nemen. Op basis van uw meterstand maken we de jaarafrekening op.

EIGENDOM WARMTEMETER

De warmtemeter is altijd eigendom van SVP.

EIGENDOM OVERIG

De volgende onderdelen van uw binneninstallatie zijn **geen** eigendom van SVP:

- CV-klep
- thermostaat
- inlaatcombinatie

Conform de Algemene Voorwaarden is SVP niet verantwoordelijk voor onderhoud, reparatie en vervanging van deze onderdelen.

Onderstaande foto's geven weer hoe een CV-klep, kamerthermostaat en inlaatcombinatie eruit kan zien. Het is mogelijk dat uw installatie afwijkt van deze foto's.



CV-klep

- De CV-klep maakt waterstroming over uw verwarmingssysteem mogelijk wanneer hierom gevraagd wordt.
- De CV-klep bevindt zich in uw meterkast onder de beugel van de warmte-unit. Afhankelijk van uw type warmte-unit bevindt deze zich aan de rechter- of aan de linkerkant onderaan de beugel.

Thermostaat



- De (klok)thermostaat stuurt de CV-klep aan.
- Een klokthermostaat is een thermostaat die op basis van dag en/of tijd kan worden geprogrammeerd.
- De thermostaat bevindt zich doorgaans in uw woonkamer.

Inlaatcombinatie



- De functie van een inlaatcombinatie is:
 1. Het toevoeren van koud water naar het warmwatertoestel
 2. Het kunnen afsluiten van de toevoerleiding
 3. Beveiligen van overdruk van het warmwatertoestel
 4. Voorkomen dat warmwater in de koudwater toevoerleiding terug stroomt
- De inlaatcombinatie bevindt zich in de meterkast onder de beugel van de warmteafleverset. De inlaatcombinatie is aangesloten op de koudwaterleiding.

STORING

Heeft u geen warmte en/of geen warm water? Kijk op

www.stadsverwarmingpurmerend.nl onder 'Storing/ lekkage melden' voor een persoonlijk advies.

Bel SVP alleen als:

- u en geen warmte en geen warm water heeft
- er geen werkzaamheden zijn (zie onze website)
- de warmteafleverset eigendom is van SVP (zie 'Mijn stadsverwarming' en sticker op de set)

In dat geval kunt u onze klantenservice bellen: 0800 - 0200 086. Voor storingsmeldingen is dit telefoonnummer 24 uur per dag bereikbaar. Wij proberen het probleem zo snel mogelijk te verhelpen.

Als de warmteafleverset geen eigendom is van SVP:

- Bent u huurder neemt u dan contact op met de verhuurder van uw woning.
- Bent u woningeigenaar neemt u dan contact op met een erkende installateur.

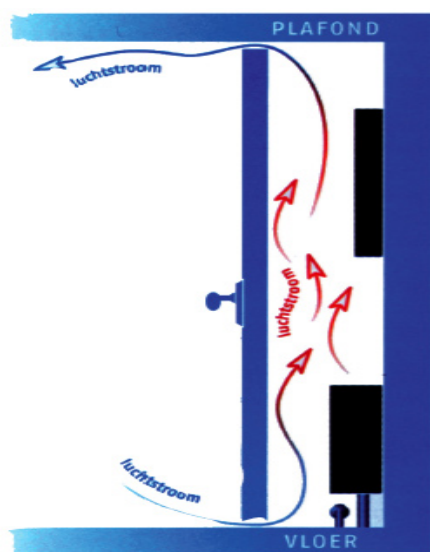
Als u zelf eigenaar bent adviseren wij u om een onderhoudscontract met een erkend installateur af te sluiten. Zorg er voor dat u het telefoonnummer van uw installateur bij deze handleiding bewaart en dat een sticker wordt geplakt.

WARM TAPWATER

Door de warmtewisselaar in de warmteafleverset kan het drinkwater worden opgewarmd tot 60°C. Warmteafleversets kunnen een verschillende capaciteit hebben voor de warm tapwatervoorziening, overeenkomstig de CW-klasse (Comfort warm water) van het gaskeur (voor meer informatie www.gasned.nl). Voor 2008 werd standaard een toestel met CW-klasse 3 geplaatst, momenteel is CW-klasse 4 standaard. De warmtewisselaar in de warmteafleverset die voorziet in het warm tapwater heeft een KIWA-keur. Het is mogelijk om de warm tapwatercapaciteit van een warmteafleverset te vergroten. Hiervoor vraagt SVP wel een vergoeding voor de extra investeringen die gedaan moeten worden om de betreffende extra capaciteit te kunnen aanbieden onder de juiste voorwaarden. Vergroting is helaas nog niet in alle woonwijken mogelijk. De leidingen moeten daartoe voldoende capaciteit hebben. Dit is met name in de oude wijken niet het geval, maar SVP werkt er hard aan om iedereen van iedere gewenste capaciteit te voorzien. Na aanvraag van een grotere tapwaterhoeveelheid zal SVP eerst berekenen of deze wijziging technisch haalbaar is.

Uw drinkwater wordt geleverd door PWN en rekt u af met deze drinkwaterleverancier. SVP levert de warmte om het drinkwater te verwarmen middels de warmtewisselaar. Het water dat uit de kraan komt is dus geen stadsverwarmingwater. De temperatuur van het warm tapwater wordt op peil gehouden door een regelaar vlakbij de warmtewisselaar.

METERKAST



Zorg voor goede ventilatie

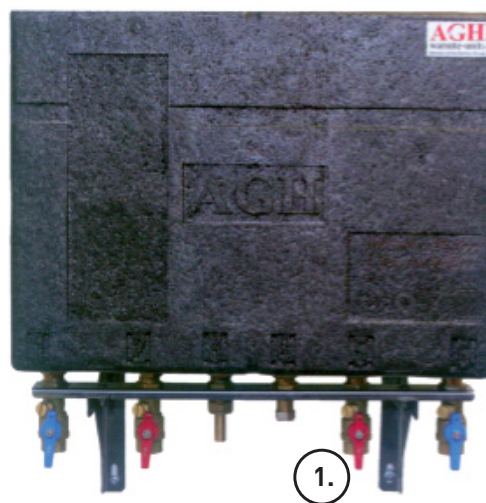
De warmteafleverset kan uitsluitend goed functioneren wanneer de temperatuur in de kast niet te hoog wordt. Daarom zitten er in de meterkast twee ventilatieopeningen. Één aan de onderzijde en één aan de bovenzijde. Een goede ventilatie is van groot belang. Zorg er voor dat de ventilatieopeningen open blijven, zodat er lucht doorheen kan stromen. Onvoldoende ventilatie leidt tot een te hoge temperatuur in de meterkast. Ook het koude drinkwater kan dan opgewarmd worden. Dit is ongewenst.

Houd de installatie bereikbaar

Gebruik de meterkast niet als opbergruimte! De warmteafleverset en de bijbehorende leidingen plus onderdelen moeten snel bereikbaar zijn. Dit is nodig bij onderhoud en bij het verhelpen van storingen. Indien u een kruipruimte heeft, lopen er leidingen in de kruipruimte. In het geval van storing moeten ook deze leidingen snel bereikbaar zijn. Zorg dat het kruipruimte vrij toegankelijk is en gemakkelijk te openen.

ONDERHOUD

Eigenlijk is het ontluchten en het schoonmaken van de radiatoren het enige dat af en toe eens uw aandacht zal vragen. Dat het tijd is om te ontluchten, merkt u aan een borrelend geluid in de leidingen en/of radiatoren. Het geluid wordt veroorzaakt door lucht. Het ontluchten van de installatie gaat als volgt:



1. Sluit de rode afsluiter (1) onder de warmteafleverset in de meterkast. Dit stopt de aanvoer van verwarmingswater.
2. Zorg er voor dat u vanaf nu een doekje bij de hand heeft, om het water op te vangen dat bij goed ontluchten altijd ontsnapt. Let op, het water kan heet zijn! Op elke radiator vindt u aan de bovenzijde links of rechts een ontluchtingsventiel. Er kunnen zich in uw woning ook één of meer verdeelpunten bevinden, die van een ontluchtingsventiel zijn voorzien. Draai met het ontluchtingsleutelje het ventiel langzaam linksom een beetje open, totdat u met een sissend geluid lucht hoort ontsnappen. (NB. Draai nooit de spindel snel of ver open, of zelfs uit het ventiel! U kunt het dan niet snel genoeg meer dicht draaien wanneer er water uit het ventiel spuit.)
3. Wacht tot er water uit het ventiel komt en draai het dan rechtsom dicht.
4. Ontlucht op deze manier alle radiatoren en eventuele verdeelpunten. Begin op de laagste verdieping (begane grond of kelder) in uw

woning. Werkt vervolgens steeds een verdieping hoger af.

5. Als alle radiatoren en eventuele verdeelpunten zijn behandeld, kunt u de rode afsluiter (1) in de meterkast weer open zetten. De verwarmingsinstallatie is weer klaar voor gebruik.
6. Berg het ontluchtingsleuteltje zo op, dat u het altijd gemakkelijk terugvindt.

Schoonmaken van radiatoren en leidingen

Het is goed de radiatoren, vrijstaande convectoren en de CV-leidingen in huis van tijd tot tijd schoon te maken. Bij het verwarmen kan namelijk het stof op de radiatoren en leidingen een hinderlijk geurende lucht gaan verspreiden. Sommigen mensen ervaren die lucht als irriterend aan ogen en/of slijmvliezen. De plaat van de radiator kunt u schoonmaken met een uitgeknepen zeem, die u eerst in een sopje van water met afwasmiddel of allesreiniger heeft gedrenkt. Voor het reinigen van de lamellen kunt u het beste een zachte pluimborstel gebruiken. Gebruik geen bijtende of schurende middelen of harde borstels. Daarmee kunt u de radiator beschadigen. Van vrijstaande convectoren kan de kap worden verwijderd. Daarna kunt u de lamellen voorzichtig met behulp van een stofzuiger schoonmaken.

Nieuwe radiator, thermostaat of vloerverwarming installeren

Wij adviseren u om veranderingen en reparaties aan de verwarmingsinstallatie door een erkend installateur te laten verrichten. Die kan berekenen wat u nodig heeft. Ook kan hij de verwarmingsinstallatie opnieuw inregelen zodat alle radiatoren op elkaar zijn afgestemd en dat de installatie geen overbodige warmte vraagt. Dit is voor zowel uw comfort als uw verbruik van groot belang. Een slecht ingeregelde binneninstallatie zorgt voor een minder efficiënte installatie en dus voor een hoger verbruik dan noodzakelijk. Met andere woorden: inregelen is een simpele vorm van energiebesparing.

TEMPERATUUR

Een prettige temperatuur in de woning is de basis voor comfortabel wonen. Een aangename temperatuur in de woning verzorgt u zelf met de aanwezige temperatuurregelingen.

Drie veel voorkomende temperatuurregelingen zijn:

1. Kamerthermostaat



Een kamerthermostaat regelt de centrale aanvoer naar alle radiatoren. Zo wordt de temperatuur in alle vertrekken geregeld. Geeft u de voorkeur aan een kamerthermostaat, neem dan contact op met een erkende installateur. Een kamerthermostaat bij stadsverwarming werkt namelijk anders dan bij een CV-ketel. Installateurs weten welke kamerthermostaten geschikt zijn voor stadsverwarming en hoe de thermostaat geïnstalleerd moet worden.

2. Thermostatische radiatorkranen



Bij deze wijze van temperatuurregeling wordt de temperatuur geregeld door thermostatische kranen, die op de radiatoren zitten. Voor een gelijkmatige verdeling van de warmte kunt u het beste alle radiatorkranen in een vertrek op dezelfde stand zetten. Kijk ook of er radiatoren zijn met kranen die alleen open of dicht kunnen. Let er goed op of deze kranen dicht zijn als de temperatuur aangenaam is.

3. Thermostatische radiatorkranen in combinatie met centrale nachtverlaging

Met de centrale nachtverlaging kunt u de warmte-toevoer naar alle radiatoren in één keer verminderen. De temperatuurregeling op de radiatoren werkt op dezelfde manier, zoals hierboven omschreven. U zet de nachtverlaging aan en uit met een schakelaar aan de wand. Zo verlaagt u de temperatuur in alle vertrekken, zonder dat u daarvoor de stand van de radiatorkranen hoeft te wijzigen. Let op: indien de nachtverlaging meer dan drie a vier graden lager is dan uw normale woningtemperatuur bestaat de kans dat de warmtecapaciteit van uw woning zorgt voor een hoger verbruik in plaats van een lager verbruik.

Defecte temperatuurregeling?

De temperatuurregeling behoort tot de verwarmingsinstallatie in uw woning. Is er een storing in deze regeling, neem dan contact op met uw installateur of uw verhuurder.

TIPS VOOR COMFORT EN ENERGIEBESPARING

Met deze tips kunt u energie besparen en tegelijk uw comfort verbeteren.

Vloerverwarming

Bij vloerverwarming ontstaat de warmte op het laagste punt van uw kamer. De 'gevoelstemperatuur' is daardoor hoger dan bij CV-radiatoren. Daardoor kunt u de thermostaat lager afstellen. De kamertemperatuur verlagen met 1 graad bespaart 6% op uw stookkosten.

Kraan op radiator

Heeft uw huis kamers waar de verwarming slechts af en toe aan hoeft? Een radiatorkraan is dan de perfecte oplossing. Daarmee regelt u per radiator hoe ver de toevoer openstaat.

Borstel de tocht weg

Heeft u een garage of bijkeuken aan huis die niet verwarmd wordt? Dan kan er onder de deur aardig wat warmte ontsnappen. Met een tochtstrip of tochtborstel kunt u dit warmteverlies aanpakken.

Gordijn is isolatie

Elke avond kunt u een isolatielaag voor de ramen schuiven: gordijnen. Dan heeft de kou van buiten minder

invloed en hoeft de ketel minder vaak aan te slaan.

Ouderwets voetenwerk

Warme lucht stijgt op. Daarom kan het gebeuren dat het rond uw voeten onbehaaglijk koud is, terwijl de thermometer de juiste kamertemperatuur aanwijst. Vloerverwarming of -isolatie zijn ingrijpende oplossingen. Tot het zover is kunt u een ouderwetse energiemaatregel nemen: sloffen aan!

Buitenlucht is vochtiger

Buitenlucht laat zich sneller verwarmen dan droge lucht. De buitenlucht is in de winter altijd vochtiger dan de binnenlucht. Door te ventileren wordt de lucht binnenshuis vochtiger. Gedoseerd ventileren is daarom besparen.

Het uurtje voor bedtijd

In dat laatste uurtje voordat u gaat slapen, kunt u ongemerkt op uw stookkosten besparen. Dat doet u door de thermostaat zo in te stellen dat een uur voor bedtijd de verwarming laag gaat. Het duurt nog even voordat de temperatuur in huis echt zakt. Let op: indien u de thermostaat drie à vier graden lager zet dan uw normale stand bestaat de kans dat de warmtecapaciteit van uw woning zorgt voor een hoger verbruik in plaats van een lager verbruik.

Tochtstrip kampioen isolatie

Tochtstrips zijn isolatiekampioenen: ze kosten weinig en besparen enorm. Door kieren bij ramen en deuren kan een kwart van de warmte in uw woning verloren gaan.

Borstel tegen tocht

Een brievenbus in of naast de voordeur kan een bron van tocht en kou zijn, waardoor de warmte de hele dag uit huis ontsnapt. Een tochtborstel, een klep of een kastje eromheen kan wonderen doen.

Leidingen in een hoesje

Simpel en goedkoop: pak de CV-leidingen in met speciale isolatiehoesjes. Dan ontsnapt er geen warmte onderweg, in kruipruimten of koude zolders.

Wie warmte kaatst...

Als de gevels van uw woning niet geïsoleerd zijn, en u toch energie wilt besparen, kunt u radiatorfolie tussen de muur en de CV-radiator aanbrengen. Die weerkaatst de warmte. Deze goedkope en simpele maatregel houdt zo'n kwart van het warmteverlies via de muur tegen.

Van enkel glas naar superglas

Plaatsen van energiezuinig glas is zeker rendabel als uw huis nog enkel glas heeft. Dat is vaak het geval bij huizen van voor 1985. Het bespaart energie en verhoogt het comfort (geen kou en geen condens).

Isolatie is reuze zuinig

Als het dak of de muren van uw huis niet geïsoleerd zijn, ontsnapt daar veel warmte. Kunt u het dak niet isoleren, denk dan aan vlieringisolatie. Soms kunt u het zelf, soms moet een aannemer het doen. Maar u bespaart al gauw tientallen GJ per jaar.

Een onbehaaglijke vloer

In de kruipruimte onder de vloer hoort het te tochten. Maar het nadeel is dat uw vloer daardoor onbehaaglijk koud kan aanvoelen. U draagt extra sokken, maar echt comfortabel wordt het niet. Dan kan een isolatielaag onder de vloer wonderen doen. Let op, in de kruipruimte van uw woning liggen ook stadsverwarmingleidingen. Deze moeten te allen tijde bereikbaar blijven voor bijvoorbeeld onderhoud.

VEELGESTELDE VRAGEN

Heeft u vragen over stadsverwarming?

Raadpleeg u dan eerst de veelgestelde vragen in deze handleiding. Meer vragen en antwoorden vindt u op www.stadsverwarmingpurmerend.nl

Staat het antwoord op uw vraag er niet bij?

- Voor vragen over facturen, tarieven of verhuizingen kunt u bij onze klantenservice terecht. Op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur via telefoonnummer 0800 - 0200 086 of via info@svpbv.nl
- Voor technische vragen en algemene informatie kunt u gebruik maken van info@svpbv.nl

Vermeldt altijd uw klantnummer om een snelle afhandeling mogelijk te maken.

Hoe werkt 'Mijn stadsverwarming'?

Veel zaken kunt u online met ons regelen via 'Mijn stadsverwarming', uw persoonlijke pagina's. Hier kunt u uw gegevens inzien en aanpassen wanneer u maar wilt. U bent de enige die toegang heeft. Het werkt als volgt: ga naar www.stadsverwarmingpurmerend.nl en klik op de blauwe knop 'Mijn stadsver-

warming'. U komt dan op de introductiepagina. Voor uw eerste aanmelding klikt u op 'registratie'. U ziet dan een scherm waarop u gegevens kunt invullen, waaronder uw *klantnummer* en uw *LDC-nummer* (aansluitnummer). Beide vindt u op uw maandfactuur en op uw jaarrekening.

Ook vult u een gebruikersnaam in (bijvoorbeeld uw naam), uw mailadres en een eigen wachtwoord. Uw gebruikersnaam en wachtwoord heeft u nodig om zich in het vervolg te kunnen aanmelden. Mocht u uw wachtwoord ooit vergeten, dan kunt u deze op de introductiepagina opvragen. Ter verificatie wordt dan opnieuw om uw *LDC-nummer* gevraagd.

Wat kan ik doen via 'Mijn stadsverwarming'?

- Uw klantgegevens inzien (persoonlijke informatie, contact- en betalingsinformatie)
- Uw klantgegevens wijzigen (bijvoorbeeld uw factuuradres, telefoonnummer of mailadres)
- Een overzicht van uw facturen bekijken
- Uw volledige facturen inzien en downloaden
- Contact met ons opnemen

Voor het doorgeven van een verhuizing of het aanpassen van uw betaalwijze kunt u elders op onze website een formulier downloaden, of dit per mail of telefonisch aanvragen.

Wat zijn de voordelen van stadsverwarming?

- Stadsverwarming is schoon en veilig omdat er geen gasinstallatie in uw woning nodig is.
- Stadsverwarming is duurzaam en levert een bijdrage aan een schoner milieu. Op onze website kunt u meer lezen over SVP en duurzaamheid.
- Stadsverwarming kost nooit meer dan een aansluiting op gas. Dat komt door het zogeheten Niet-Meer-Dan-Anders-beginsel. Hierin is onder meer verwerkt het feit dat u zelf geen CV-ketel, boiler of geiser hoeft te kopen en te (laten) onderhouden.

Wat is het Niet-Meer-Dan-Anders-beginsel?

SVP hanteert tarieven conform het tariefadvies van Energie-Nederland, op basis van het Niet-Meer-Dan-Anders-beginsel. Dit principe is ook het uitgangspunt van de nieuwe Warmtewet (op moment van schrijven nog niet van kracht). Dit beginsel is een afspraak tussen het Ministerie van EL&I en de leveranciers van warmte. Deze afspraak zorgt er voor dat een bewoner van een woning die is aangesloten op een warmtenet voor zijn

energievoorziening niet méér betaalt dan een bewoner van een vergelijkbare woning met een moderne, gasgestookte CV-installatie. Dit wordt bereikt door de warmtetarieven te baseren op de kosten die in de alternatieve gassituatie gemaakt zouden worden. De actuele tarieven vindt u op onze website. Tariefwijzigingen worden aangekondigd in de lokale huis-aan-huis bladen en op onze website.

Waarom worden de tarieven van stadsverwarming niet vrijgelaten?

Voorheen had elke regio of stad zijn eigen energieleverancier. Deze grenzen zijn opgeheven. Energieleveranciers kunnen nu klanten door het hele land bedienen. Voor gas en elektriciteit is dat prima mogelijk omdat er door heel Europa een aaneengesloten netwerk van elektriciteitskabels en gasleidingen ligt. Elke energieleverancier, binnen en buiten Nederland, kan aan het netwerk gas of elektriciteit toevoegen en daarom door heel Europa leveren. Elk stadsverwarmingsnet heeft een lokaal leidingsysteem én zijn eigen warmtebron. Het is in de praktijk (bijna) onmogelijk om warmte op de ene locatie te produceren en in een geheel ander warmtedistributienet te verkopen. Dit maakt concurrentie op een stadsverwarmingsnet dan ook moeilijk. Daarom behoort stadsverwarming niet tot de vrije markt.

Wat is het maandelijks voorschot?

Maandelijks betaalt u een voorschot voor de warmte die u verbruikt. De hoogte van het voorschot wordt gebaseerd op uw warmteverbruik in het afgelopen jaar, de warmtetarieven en de energiebelasting.

Hoe kan ik de hoogte van het maandelijks voorschot veranderen?

Het bedrag dat u maandelijks voor warmte betaalt, is gebaseerd op uw warmteverbruik in het afgelopen jaar. Indien u verwacht dat u dit jaar meer of minder warmte gaat gebruiken, kunt u het maandelijks voorschotbedrag wijzigen via 'Mijn stadsverwarming' op onze website. U kunt uw maandelijks voorschot één keer per jaar met maximaal 10% verhogen of verlagen, mits uw meterstanden bij het opmaken van de vorige jaarafrekening zijn opgenomen en niet geschat. Let op: als u uw voorschotbedrag zelf verlaagt en daardoor bij de jaarafrekening moet bijbetalen, is een betalingsregeling niet mogelijk.

Heeft u geen internet dan kunt u een wijzigingsformulier aanvragen via telefoonnummer 0800 - 0200 086, bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur.

Welke betaalwijzen zijn mogelijk?

SVP biedt haar klanten meerdere mogelijkheden voor betaling: automatische incasso, acceptgiro (al dan niet via internetbankieren) en de E-Factuur (via internetbankieren). Aanvraagformulieren voor onze diverse betaalwijzen vindt u op onze website. Automatische incasso is de gemakkelijkste manier om uw facturen te betalen. Naast betaalgemak heeft automatische incasso nog een aantal voordelen: het is gratis, u heeft er geen omkijken meer naar en betaalt altijd op tijd (zelfs in uw vakantie), het is beter voor het klimaat (minder papier, inkt en transport), en u houdt grip op uw betalingen doordat u kunt terugboeken (storeren) via uw bank. U ontvangt een keer per jaar per post een schriftelijke jaarnota; uw overige maandfacturen kunt u inzien en printen via 'Mijn Stadsverwarming'. Vult u voor automatische incasso het bijgeleverde machtigingsformulier in. Als u kiest voor een andere betaalmethode dan wordt u maandelijks een factuur toegezonden. Let op: per toegezonden factuur betaalt u dan administratiekosten (conform onze Algemene Voorwaarden en wet- en regelgeving). Deze worden duidelijk op uw factuur en op onze tarievenkaart aangegeven.

Hoe wordt de jaarafrekening bepaald?

Afhankelijk van de wijk waarin u woont, bent u ingedeeld in een groep. Elke groep ontvangt eenmaal per jaar een meterkaart met meer informatie en een oproep om uw meterstand van dat moment aan ons door te geven. U kunt uw meterstand op meerdere manieren zelf aan ons doorgeven: via internet, per post en per telefoon. U ontvangt uw jaarafrekening zo snel mogelijk nadat u uw meterstand heeft doorgegeven. Uw jaarafrekening beslaat de gehele periode van de vorige meteropname tot deze opname, onder verrekening van de voorschotten.

Hoe kan ik mijn verhuizing doorgeven?

Uw verhuizing kunt u aan ons doorgeven via onze website www.stadsverwarmingpurmerend.nl. Heeft u geen internet dan kunt u een verhuisformulier opvragen bij onze klantenservice via telefoonnummer: 0800 - 0200 086, bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur.

Wanneer moet ik mijn verhuizing doorgeven?

Om de juiste gegevens en meterstanden te hebben dient u het verhuisformulier op de overdrachtsdatum (koopwoning) of einddatum huurovereenkomst (huurwoning) in te vullen en aan ons te versturen. Verhuist u binnen Purmerend naar een woning die ook stadsverwarming heeft, vul dan ook de overdrachtsdatum / ingangsdatum en meterstand van uw nieuwe woning in. Indien u het formulier uiterlijk vijf dagen na de verhuisdatum aan ons verstuurt, zorgen wij ervoor dat uw verhuizing op de juiste manier wordt afgehandeld met de juiste meterstanden.

Hoe kan ik wijzigingen doorgeven?

1) Wijzigingen in of aanvullingen op uw gegevens kunt u snel en veilig online doorgeven via 'Mijn stadsverwarming' op onze website. (Zie voor uitleg de vraag *Hoe werkt 'Mijn stadsverwarming'?*)

U kunt onderstaande gegevens online doorgeven:

- Aanhef (De heer / Mevrouw)
- Voorletters / Tussenvoegsel / Naam
- E-mail / Telefoonnummer / Faxnummer
- Factuuradres
- Betaalwijze (let op: vult u ook het aanvraag- of machtigingsformulier in)
- Rekeningnummer en tenaamstelling rekeningnummer

2) Voor het doorgeven van een verhuizing: zie de vraag *Hoe kan ik mijn verhuizing doorgeven?*

3) Voor overige wijzigingen kunt u gebruik maken van het Wijzigingsformulier. U kunt dit downloaden op www.stadsverwarmingpurmerend.nl. Heeft u geen internet dan kunt u een wijzigingsformulier aanvragen via telefoonnummer 0800 - 0200 086, bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur.

Wat als ik een vraag of klacht heb?

Bij vragen of klachten kunt mailen naar info@svpbv.nl of bellen met de klantenservice via 0800 - 0200 086 op werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur. Bij storingen is onze klantenservice 24 uur bereikbaar.

Wij streven er naar klantvragen binnen 1 werkdag te beantwoorden. Voor meer complexe klantvragen hanteren wij een streeftermijn van 10 werkdagen.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u contact opnemen met de geschillencommissie Water en Energie, website: www.degeschillencommissie.nl

AFBEELDINGEN

Voorbeeld van warmteafleverset voor eind jaren '90



Voorbeeld van warmteafleverset na eind jaren '90



1 2 3 4 5 6

1. Retour stadswarmte
2. Aanvoer stadswarmte
3. Aanvoer koud drinkwater (PWN)
4. Warm tapwater
5. Aanvoer CV-installatie woning
6. Retour CV-installatie woning



Stadsverwarming Purmerend B.V.

-
- Stadsverwarming Purmerend is een innovatief en duurzaam lokaal warmtebedrijf dat bewoners en bedrijven in Purmerend op een betrouwbare en comfortabele manier warmte levert.
 - Stadsverwarming Purmerend is opgericht in 1981 en verzelfstandigd in 2007. Op dit moment voorziet zij 25.000 klanten van warmte en warm water.
 - Duurzaamheid, leveringszekerheid, kwaliteit en innovatie staan daarbij centraal.
 - SVP werkt aan efficiëntere warmtedistributie, grotere duurzaamheid en optimalisatie van de dienstverlening aan haar klanten.

Postadres: Postbus 470, 1440 AL Purmerend
Telefoon (klantenservice): 0800 0200 086
E-mail: info@svpbv.nl

Bezoekadres: Nieuwe Gouw 20, Purmerend
Telefoon (kantoor): 0299 410 500
Website: www.stadsverwarmingpurmerend.nl