

Norm

**Energie voor
iedereen.**

An aerial photograph of a long, multi-story building with a flat roof covered in solar panels. The building has a white facade with many windows and a balcony on the ground floor. The roof is covered with a layer of brown gravel. Several large solar panel arrays are mounted on the roof, some of which are tilted. In the background, there are trees and other buildings. The sky is overcast.

**Informatieboekje
over zonnepanelen
met een batterij**

Inhoudsopgave

1. Hoe werken zonnepanelen?
2. Hoe werkt de batterij?
3. Geschatte opbrengst per maand
4. Uw opbrengst bekijken met de Norm Meter
5. Hoe herkent u de groep in de groepenkast?
6. Staat uw installatie uit?
7. Hoe werkt het terugleveren van stroom?
8. Veiligheid en gebruik van de batterij
9. Veelgestelde vragen

Hoe werken zonnepanelen?



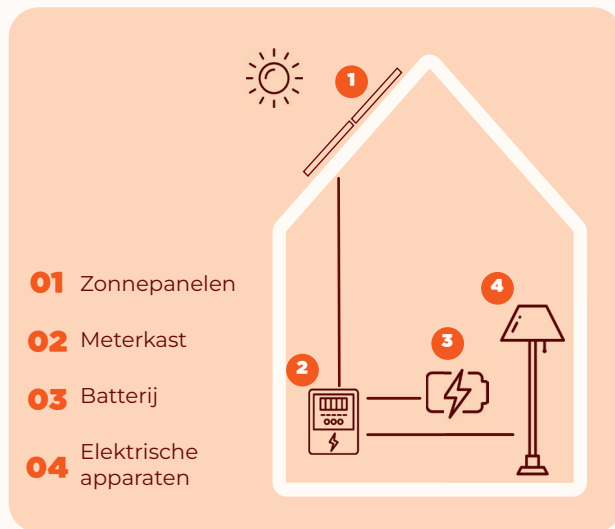
- 01** Het licht schijnt op de zonnepanelen.
Dit licht wordt omgezet in stroom.
- 02** Die stroom kunt u nog niet direct gebruiken.
De omvormer maakt er stroom van voor in huis.
- 03** De stroom gaat via een kabel naar uw groepenkast.
- 04** Gebruikt u overdag stroom?
Dan gebruikt u direct uw eigen stroom.
Zo koopt u minder stroom van uw energieleverancier.
Dat is voordelig.
- 05** Gebruikt u minder stroom dan de zonnepanelen opwekken?
Dan gaat de stroom die over blijft naar uw batterij of het elektriciteitsnet.
- 06** Gebruikt u meer stroom dan de zonnepanelen opwekken?
Dan gebruikt u stroom van het elektriciteitsnet.

Hoe werkt de batterij?

Uw woning heeft zonnepanelen én een batterij. De batterij slaat de zonnestroom op die u niet meteen gebruikt. Zo gebruikt u later op de dag alsnog uw eigen stroom.

- 01** Wekken uw zonnepanelen meer stroom op dan u nodig heeft?
Dan slaat de batterij de extra stroom op.
- 02** Heeft u stroom nodig als de zonnepanelen geen stroom opwekken, bijvoorbeeld 's avonds? Dan gebruikt u automatisch eerst de stroom uit uw batterij.
- 03** Zo koopt u minder stroom van uw energieleverancier.
- 04** U hoeft zelf niets in te stellen.
De batterij werkt automatisch.

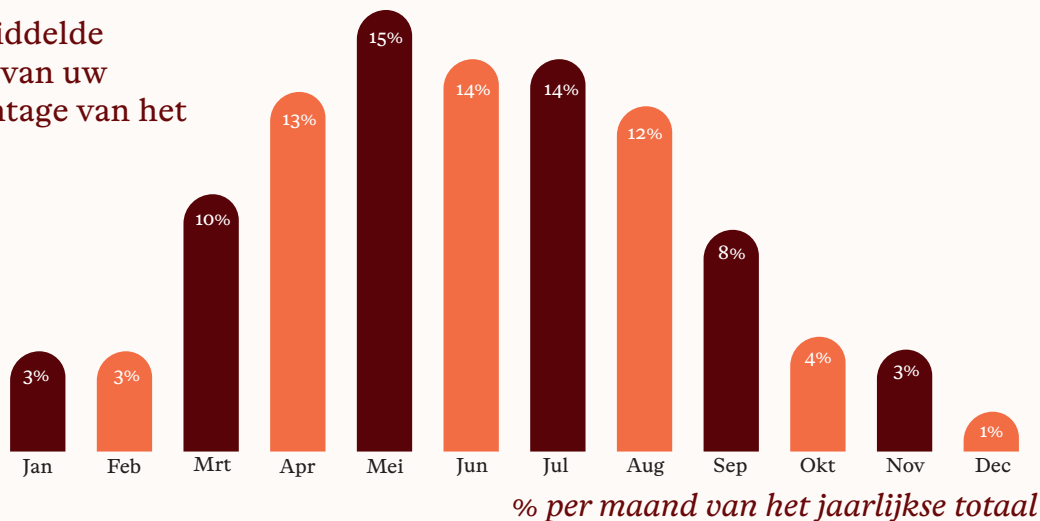
Soms plaatsen wij een router of 4G-verbinding in uw woning. Hiermee stuurt de batterij gegevens naar Norm. Dit heeft geen invloed op uw eigen internetverbinding.



Geschatte opbrengst van de zonnepanelen per maand

De opbrengst van uw zonnepanelen verschilt per maand. Dat heeft te maken met het aantal zonuren, de hoeveelheid schaduw, de ligging van uw zonnepanelen en de gemiddelde temperatuur. Over het algemeen wordt er in de lente- en zomermaanden de meeste zonnestroom geproduceerd, en in de wintermaanden de minste. Deze percentages gaan over de opbrengst van uw zonnepanelen. In de maanden met veel zon slaat uw batterij ook de meeste stroom op.

Hiernaast ziet u de gemiddelde maandelijkse opbrengst van uw zonnepanelen als percentage van het jaarlijkse totaal.



De Norm app

Via de Norm App ziet u hoeveel stroom uw zonnepanelen opwekken. U kunt uw opbrengst bekijken via mijn.norm.eu of de Norm app (App Store of Google Play Store).

De gegevens van de batterij zijn niet zichtbaar in de Norm app.

U ontvangt de inloggegevens binnen 14 dagen na installatie van uw zonnepanelen per e-mail. U kunt ook inloggen met uw postcode en het serienummer. Het serienummer begint met IQ en staat op de *Norm Meter*.

De opbrengst wordt elke nacht uitgelezen. U ziet dus altijd de opbrengst van de vorige dag. Lukt het uitlezen niet? Dan wordt uw opbrengst de dag erna bijgewerkt.



Bent u een nieuwe bewoner van een woning waar al zonnepanelen zijn geïnstalleerd?

Dan kunt u ons een e-mail sturen naar info@norm.eu. Vermeld hierbij uw voor- en achternaam, het adres, de postcode en woonplaats, uw telefoonnummer en uw e-mailadres. Dan ontvangt u van ons inloggegevens.

Hoe werkt het terugleveren van stroom?

Wekken uw zonnepanelen meer stroom op dan u gebruikt? Dan slaat de batterij de extra stroom op. Is de batterij vol? Dan gaat de stroom die overblijft naar het net. Dit heet terugleveren. Wat u daarvoor krijgt, hangt af van uw energiecontract. Vraag dat na bij uw energieleverancier.

Hoe minder stroom u teruglevert, hoe lager uw energierekening. Uw batterij slaat de stroom op die u op dat moment niet gebruikt. Zo gebruikt u later op de dag alsnog uw eigen zonnestroom. Deze stroom hoeft u niet te kopen van uw energieleverancier.

Wij melden uw zonnepanelen en batterij aan bij **energieleveren.nl**. U hoeft hier niets voor te doen. Krijgt u bericht van uw netbeheerder over het aanmelden bij **energieleveren.nl**? Neem dan contact met ons op.

Staat uw installatie uit?

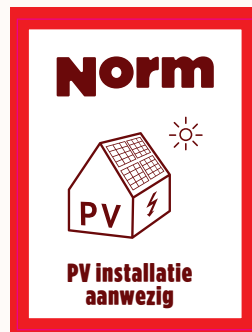
- 01** Ga naar uw groepenkast. Controleer de stand van de schakelaar van uw zonnepanelen. De schakelaar herkent u aan de sticker met een huisje.
- 02** Staat de schakelaar omlaag? Zet deze dan omhoog.
- 03** Blijft uw schakelaar omhoog staan? Dan start uw installatie zelf weer op.
- 04** Controleer na een dag of uw schakelaar nog steeds omhoog staat. Zo ja, dan werkt uw installatie weer goed.
- 05** Heeft u nog steeds geen of verminderde opwek? Meld dan uw storing bij ons. U kunt de storing telefonisch of per WhatsApp doorgeven via **020 - 723 19 50** of per e-mail naar **onderhoud@norm.eu**.

Stap 5 geldt alleen als u een account voor de *Norm App* of portal heeft.

Heeft u geen account voor de *Norm App*? Dan kunt u contact opnemen met uw woningcorporatie.

Hoe herkent u de groep in de **groepen**kast?

In uw groepenkast zijn twee groepen geplaatst. Eén voor de zonnepanelen en één voor de batterij. U kunt ze herkennen aan de stickers.



Hoe ziet de **Norm Meter** eruit?

Rechts ziet u een voorbeeld van een Norm Meter die wij in uw meterkast installeren. De meter in uw meterkast kan er anders uitzien. Deze meter heeft een simkaart waarmee hij via het 4G netwerk met ons deelt hoeveel stroom uw zonnepanelen opwekken.



Veiligheid en gebruik van de batterij

Zo gebruikt u de batterij veilig

- Houd rondom de batterij 30 centimeter vrij. Zet er geen spullen tegenaan.
- Zorg dat de batterij bereikbaar blijft en dat u het scherm kunt aflezen.
- Zorg ervoor dat de batterij droog blijft.
- U hoeft de batterij niet schoon te maken. Wilt u toch stof afnemen? Gebruik dan een droge doek.
- Houd de batterij buiten het bereik van kinderen en huisdieren.
- Zorg dat er op de verdieping waar de batterij staat een werkende rookmelder is. Heeft u die niet? Neem contact op met uw verhuurder.

Let op

- Beschadigingen of afwijkingen aan de batterij of kabels? Neem dan direct contact op met onze klantenservice.
- Ziet u een storingsmelding op de batterij? Bel onze klantenservice.
- Verander niets aan de installatie. Laat de batterij ook tijdens vakanties gewoon aanstaan.

Goed om te weten

- U hoeft geen instellingen te veranderen. Norm regelt dit.
- Norm monitort de batterij op afstand.
- De batterij kan een zacht zoemend of tikkend geluid maken. Dit is normaal.

Veelgestelde vragen

- 01 Kan ik bij mijn energieleverancier blijven?** Ja, u kunt gewoon bij uw huidige energieleverancier blijven. Wij melden uw installatie aan bij energieleveren.nl. Zo weet uw energieleverancier dat u eigen stroom opwekt.
- 02 Moet ik na de installatie nog iets doen?** U kunt uw maandbedrag verlagen bij uw energieleverancier. Doet u dat niet, dan krijgt u het verschil later terug via de jaarafrekening.
- 03 Hoe weet ik of mijn installatie goed werkt?** Norm houdt uw installatie op afstand in de gaten. Gaat er iets mis? Dan nemen wij contact met u op. U kunt uw opbrengst ook zelf volgen via mijn.norm.eu of de Norm-app.
- 04 Moeten de zonnepanelen schoongemaakt worden?** Nee, u hoeft niets te doen. Norm verzorgt het onderhoud.
- 05 Mag ik de zonnepanelen of batterij uitzetten?** Nee, laat de installatie altijd aan staan, ook tijdens uw vakantie. Alleen een monteur mag de batterij uitschakelen.
- 06 Ik denk dat ik een storing heb. Wat moet ik doen?** Bel of WhatsApp ons via 020 - 723 19 50 of mail naar onderhoud@norm.eu.
- 07 Wat gebeurt er als ik verhuis?** De zonnepanelen en batterij blijven bij de woning. De nieuwe huurder gebruikt ze verder. Uw overeenkomst stopt automatisch.
- 08 Maakt de batterij geluid?** De batterij kan zacht zoemen of tikken. Dit is normaal en niet gevaarlijk.

Wie zijn wij?

Hallo! Wij zijn Norm.

Wij vinden dat iedereen toegang moet hebben tot schone, betaalbare energie.

Daarom hebben wij al tienduizenden huurders in heel Nederland geholpen met verduurzamen.

Wij doen dit werk voor uw woningcorporatie.

Heeft u een vraag? Wij helpen u graag.

Heeft u een storing?

Bel onze storing- en onderhoudsafdeling op

020 - 723 19 50 of mail naar

onderhoud@norm.eu.

Kijk voor meer informatie op **norm.eu/huurders/onderhoud**.

Heeft u een andere vraag?

Bel dan naar onze klantenservice op

088 - 311 03 33 of mail naar **info@norm.eu**.

Kijk voor meer informatie op **norm.eu/huurders**.

Norm

**Energie voor
iedereen.**