

An aerial photograph of a residential neighborhood. The houses are mostly two-story buildings with orange-tiled roofs. Many of the roofs have solar panels installed. The houses are surrounded by green trees. In the background, a city skyline is visible under a clear sky.

Norm

Energie voor
iedereen.

Informatieboekje
over zonnepanelen

Inhoudsopgave

1. Hoe werken zonnepanelen?
2. Geschatte opbrengst van uw zonnepanelen
3. Uw opbrengst bekijken met de *Norm App*
4. Staat uw installatie uit?
5. Hoe herkent u de groep in de groepenkast?
6. Hoe ziet de *Norm Meter* eruit?
7. Hoe werkt het terugleveren van stroom?
8. Veelgestelde vragen

Hoe werken zonnepanelen?

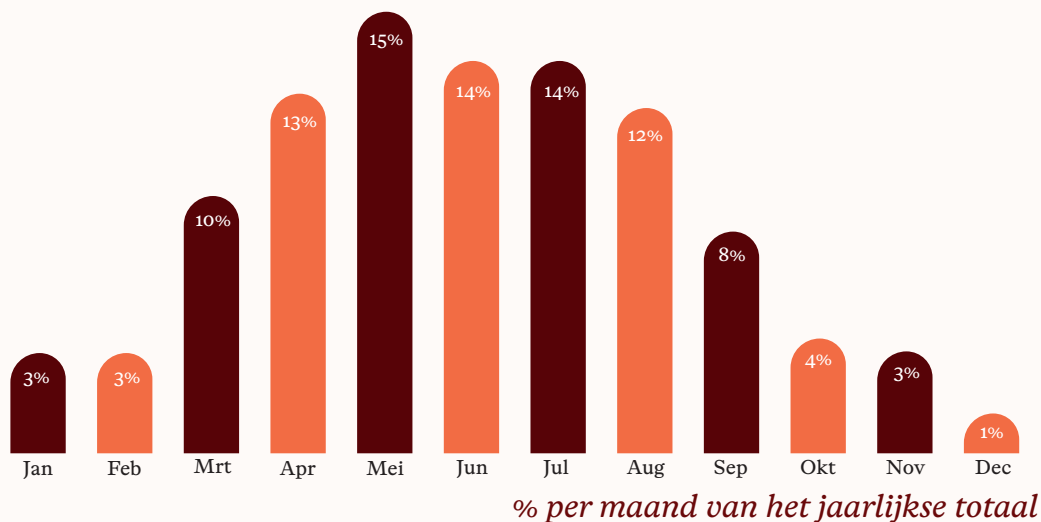


- 01** Het licht schijnt op de zonnepanelen.
Dit licht wordt omgezet in stroom.
- 02** Die stroom kunt u nog niet direct gebruiken.
De omvormer maakt er stroom van voor in huis.
- 03** De stroom gaat via een kabel naar uw groepenkast.
- 04** Gebruikt u overdag stroom?
Dan gebruikt u direct uw eigen stroom.
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 het elektriciteitsnet.
- 06** Gebruikt u meer stroom dan de zonnepanelen opwekken?
Dan gebruikt u stroom van het elektriciteitsnet.

Geschatte opbrengst van de zonnepanelen per maand

De opbrengst van uw zonnepanelen verschilt per maand. Dat komt door het aantal zonuren, schaduw, de ligging van uw panelen en de temperatuur. In de lente en de zomer wekken uw panelen het meeste op. In de winter het minste.

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



Uw opbrengst bekijken met de Norm App

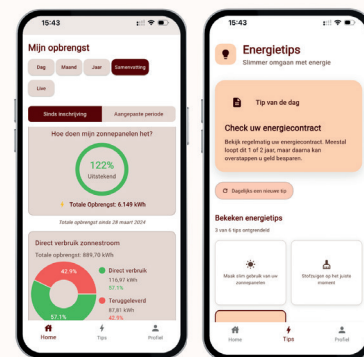
Via de Norm App ziet u hoeveel stroom uw zonnepanelen opwekken. U kunt de app downloaden in de App Store of Google Play Store. Of ga naar mijn.norm.eu.

Uw account start automatisch zodra uw zonnepanelen stroom opwekken. Dat is meestal binnen 14 dagen na de installatie. In de winter duurt het soms iets langer.

Zo logt u in

U krijgt inloggegevens van ons per e-mail. Kent Norm uw e-mailadres niet? Dan logt u in met uw postcode en het serienummer. Het serienummer begint met IQ en staat op de Norm Meter in uw meterkast.

Lukt inloggen na 14 dagen niet? Neem dan contact met ons op. Wij helpen u verder.



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.

Staat uw **installatie** uit?

- 01** Ga naar uw groepenkast.
- 02** Zoek de schakelaar van uw zonnepanelen. U herkent die aan de sticker met een huisje.
- 03** Staat de schakelaar omlaag? Zet deze dan omhoog.
- 04** Kijk de volgende dag of de schakelaar nog omhoog staat. Staat hij nog omhoog? Dan werkt uw installatie weer goed.
- 05** Wekken uw zonnepanelen nog steeds geen of weinig stroom op? Meld het bij ons. Bel of WhatsApp 020 723 19 50 of mail naar onderhoud@norm.eu. Wij helpen u verder.

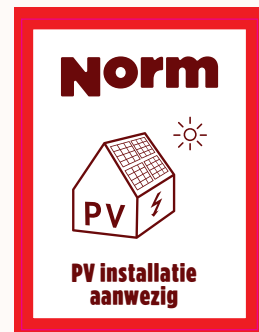
Zet uw zonnepanelen nooit zelf uit

Wekt u geen stroom op, dan betaalt u meer voor uw stroom.

Vindt u dat u te veel stroom teruglevert? Bel dan eerst onze klantenservice op 088 311 03 33. Wij kijken samen met u wat u kunt doen.

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

In uw groepenkast is een nieuwe groep geplaatst. Deze groep is voor uw zonne-energie. U kunt deze groep herkennen aan de sticker met het huisje zoals degene die u hier rechts ziet.



Hoe ziet de **Norm Meter** eruit?

Rechts ziet u een foto van de Norm Meter die wij in uw meterkast installeren. Deze meter heeft een simkaart waarmee hij via het 4G netwerk doorgeeft hoeveel stroom uw zonnepanelen opwekken.



Hoe werkt het **terugleveren** van stroom?

Gebruik zoveel mogelijk stroom overdag, als uw zonnepanelen stroom opwekken. Die stroom hoeft u niet te kopen van uw energieleverancier. Dat verlaagt uw energierekening het meest.

Gebruikt u de stroom niet zelf? Dan gaat hij naar het elektriciteitsnet. Wat u daarvoor krijgt, hangt af van uw energiecontract. Vraag dat na bij uw energieleverancier.

Wij melden uw zonnepanelen 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.



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](https://www.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 Moeten de zonnepanelen schoongemaakt worden?

Nee, u hoeft de zonnepanelen niet schoon te maken. De regen doet dat werk.

04 Mag ik de zonnepanelen uitzetten?

Nee, zet de zonnepanelen niet uit. Uitzetten kan geld kosten en de installatie beschadigen.

Veelgestelde vragen

05 Hoe weet ik of mijn zonnepanelen goed werken?

Heeft u inloggegevens van ons gekregen voor de Norm App? Dan ziet u daar hoeveel stroom uw zonnepanelen elke dag opwekken.

Ziet u een paar dagen achter elkaar geen opbrengst, terwijl de zon schijnt? Kijk dan of de schakelaar in uw groepenkast omhoog staat. Hoe u dat doet, leest u op pagina 5.

Heeft u geen inloggegevens gekregen? Bel of WhatsApp ons via 020 723 19 50 of mail naar onderhoud@norm.eu. Wij zoeken het voor u uit.

06 Ik denk dat ik een storing heb. Wat moet ik doen?

Kijk eerst of de schakelaar van uw zonnepanelen in de groepenkast omhoog staat. U herkent die aan de sticker met een huisje.

Werken uw zonnepanelen daarna nog niet goed? Bel of WhatsApp ons via 020 723 19 50 of mail naar onderhoud@norm.eu. Wij helpen u verder.

07 Wat gebeurt er als ik verhuis?

De zonnepanelen blijven bij de woning. De nieuwe huurder gebruikt ze verder. Uw overeenkomst stopt automatisch.

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 in opdracht van uw verhuurder.

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/zonnepanelen**.

Norm

Energie voor
iedereen.