

Handleiding voor jouw warmte en/of koude

Zo werkt het.

Heb je een storing?

Neem contact met ons op via
ons storingsnummer: **085-27 34 555**.
Wij zijn 7 dagen per week, 24 uur per
dag bereikbaar op dit nummer.

Tip! Hang me in je meterkast!
Zo ben je me nooit kwijt als je me nodig hebt.

ennatuurlijk

leveringservice



Een warm welkom bij Ennatuurlijk!

In deze handleiding lees je wat je kunt doen bij storingen. Ook leggen we uit hoe het verwarmings- en koelsysteem in jouw woning werkt en hoe je het beste met de installatie omgaat.

Contact

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen of wil je meer informatie? Kijk dan eens op www.ennatuurlijk.nl of neem contact op met onze klantenservice via **085-27 34 567**.

We helpen je graag verder. Onze storingsdienst bereik je via **085-27 34 555**.



Inhouds opgave

<u>Storingen</u>	4
<u>Wat te doen bij een storing?</u>	5
<u>Onderhoud</u>	10
<u>Mijn Warmte</u>	13
<u>Aanmelden bij Mijn Warmte</u>	14
<u>Hoe werkt warmte en/of koude in jouw woning?</u>	15
<u>Hoe wordt jouw verbruik gemeten?</u>	21
<u>De voordelen van warmte en koude van Ennatuurlijk</u>	23

Storingen

Heb je een storing?

Als de storing zich in onze installatie bevindt, meld dan jouw storing via ons storingsnummer. Weet je niet zeker waar de storing vandaan komt? Bekijk dan op de volgende pagina's per storing met wie je het beste contact op kunt nemen.

Kijk voor actuele storingen en werkzaamheden op:
www.ennatuurlijk.nl/storingen

Storingsdienst

Wij zijn 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar via: **085-27 34 555**.



ennatuurlijk

leveringsservice

Wat te doen bij een storing?

Heb je last van een storing? Dat vinden wij net zo vervelend als jij. Samen lossen we de storing zo snel en soepel mogelijk op. Hieronder vind je meer informatie over verschillende storingen en wat je kunt doen om deze op te lossen.

Heb je een storing in de levering van koude? Neem dan contact op met onze storingsdienst via **085-27 34 555**.

Problemen met warmte/warm water/koude



Mijn verwarming doet het niet, maar ik heb wel warm water
In dit geval veroorzaakt de afleverset mogelijk de storing. Als Ennatuurlijk eigenaar is van de afleverset, bel dan onze storingsdienst via **085-27 34 555**. Ben je of is jouw verhuurder eigenaar van de set? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder. Als je niet weet van wie de set is, neem dan contact op met onze klantenservice via **085-27 34 567**.



Mijn verwarming doet het wel, maar ik heb geen warm water
Het warmtapwaterapparaat veroorzaakt de storing. Als Ennatuurlijk eigenaar is van het warmtapwaterapparaat, bel dan onze storingsdienst via **085-27 34 555**. Ben je of is jouw verhuurder eigenaar van de set? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder. Als je niet weet van wie de set is, neem dan contact op met onze klantenservice via **085-27 34 567**.



Mijn woning wordt niet warm genoeg
Als het buiten koud is, is het belangrijk dat je alle radiatoren opent, ook in ruimtes waar je niet (veel) komt. Zo verdrijf je de koude uit muren en vloeren. Worden niet alle radiatoren warm? Dan ligt dit waarschijnlijk aan je binneninstallatie. Neem in dat geval contact op met je installateur of verhuurder.

Wat te doen bij een storing?

Problemen met warm water



Er komt helemaal geen water uit de kraan

Controleer of de hoofdkraan van de waterleiding openstaat. Staat deze open en heb je toch geen stromend water? Neem dan contact op met het waterleidingbedrijf. Geeft slechts één kraan geen stromend water? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder.



Sommige kranen geven alleen koud water

Komt er uit een paar kranen alleen koud water en uit andere kranen koud én warm water? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder.



Er komt alleen maar koud water uit alle kranen

Kijk op je afleverset of alle afsluiters openstaan (zie pagina 17). Controleer daarna of je wel verwarming hebt, of alle radiatorkranen openstaan en de kamerthermostaat aanstaat. Als Ennatuurlijk eigenaar is van het warmtapwaterapparaat, bel dan onze storingsdienst via **085-27 34 555**. Ben je of is jouw verhuurder eigenaar van de set? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder. Als je niet weet van wie de set is, neem dan contact op met onze klantenservice via **085-27 34 567**.



Er komt te weinig warm water uit meerdere kranen

Je afleverset is ingesteld op een beperkte hoeveelheid warm kraanwater. Krijg je sinds kort te weinig warm water uit meerdere kranen? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder.

Wat te doen bij een storing?

Lekkage



Ik heb een lekkage aan de afleverset

Draai alle afsluiters van je afleverset dicht (zie pagina 17). Doe dit alleen als dit ook veilig kan. Het water kan namelijk warm zijn. De afsluiters zijn dicht wanneer de hendels van de leiding af wijzen. Bel daarna ons storingsnummer: **085-27 34 555**.



Mijn radiator, verwarmingsleiding of waterleiding lekt

Neem contact op met je installateur of verhuurder. Dreigt er waterschade? Draai dan alle afsluiters van de afleverset dicht. Dan stroomt er geen warm water meer naar je radiatoren.

Wat te doen bij een storing?

Geluid



Mijn radiatoren en/of leidingen maken geluid

Hoor je een borrelend geluid in jouw leidingen en/of radiatoren?

Dan zit er te veel lucht in je verwarmingssysteem. Het ontluichten van je verwarming doe je eenvoudig zelf met een ontluichtings sleutel. Op onze website (www.ennatuurlijk.nl/verwarming-ontluchten) vind je een stappenplan voor het ontluichten van je radiatoren. Maakt jouw verwarming andere geluiden? Geef dat dan door aan jouw installateur of verhuurder.



Er komt een ongewoon geluid uit de meterkast

Controleer of het geluid uit de afleerset komt. Als Ennatuurlijk eigenaar is van de afleerset kun je zelf contact opnemen met onze storingsdienst via **085-27 34 555**. Ben je of is jouw verhuurder eigenaar? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder.

Wat te doen bij een storing?

Problemen met radiatoren



Eén radiator wordt niet warm

Draai de kraan van deze radiator helemaal open. Helpt dit niet? Draai dan de kranen van alle andere radiatoren dicht. Controleer of de koude radiator nu wel warm wordt. Is de radiator binnen vijf minuten nog niet op temperatuur? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder.



Geen enkele radiator wordt warm

Controleer of alle radiatorkranen en de afsluiters op de afleverset openstaan en of de kamerthermostaat in de juiste stand staat (aan en hoog genoeg). Worden de radiatoren nog niet warm? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder.



Mijn thermostaat werkt niet

Neem contact op met je installateur of verhuurder.

Wie verzorgt het onderhoud?

Wanneer verzorgt Ennatuurlijk het onderhoud en wanneer moet je jouw installateur bellen? We leggen het je graag uit.

Let op! Heb je een lekkage aan de afleverset en is deze van Ennatuurlijk? Meld dit dan bij onze klantenservice via **085-27 34 567**. Wij kunnen deze zelf namelijk niet zien. Zo zorgen we er samen voor dat jouw installatie én die van Ennatuurlijk goed blijven werken.



Onderhoud

Tip! Noteer hier de naam en het telefoonnummer van je eigen installateur. Dan heb je die altijd bij de hand.

Naam:

Telefoonnummer:



Wat doet Ennatuurlijk?

Ennatuurlijk is verantwoordelijk voor de levering van warmte en/of koude aan alle klanten die op het net zijn aangesloten. Wij onderhouden het distributienet, de afleverset en de meter. De kosten daarvan zijn voor onze rekening. Van de installatie voor warmte en koude in jouw woning is het onderhouden van de aansluitbeugel, de afleverset en de aansluitleidingen naar het warmte- en/of koudenet onze taak. Op pagina 17 zie je welke onderdelen dat zijn.



Wat doe jij zelf?

De eigenaar, dus jijzelf of de verhuurder, is verantwoordelijk voor de complete binneninstallatie (exclusief de afleverset) achter de leidingen 3 en 4 en afsluiters 5 en 6 (zie pagina 17). Het is aan de eigenaar om ervoor te zorgen dat de radiatoren en/of vloerverwarming volgens de regels zijn aangelegd en goed werken. Dan werkt ook het systeem van Ennatuurlijk goed.

Wil je bijvoorbeeld je radiatoren vervangen? Dan raden wij een erkend installateur aan. Je binneninstallatie moet namelijk voldoen aan een aantal eisen. Welke dat zijn kun je lezen in onze algemene aansluitvoorwaarden die je samen met de overeenkomst hebt ontvangen. Je vindt deze voorwaarden ook op onze website: www.ennatuurlijk.nl/downloads

Onderhoud

Aandachtspunten

We denken graag met je mee om storingen te voorkomen en de afleverset zo soepel mogelijk te laten werken. Deze kleine handelingen kun je zelf uitvoeren:

- Bekijk de installatie af en toe om te zien of er lekkages zijn.
- Het warmtapwaterapparaat (zie pagina 17) moet altijd op stand 4 staan. Deze stand mag niet veranderd worden.
- Controleer of je radiatoren eerst aan de bovenzijde warm worden. Als dat niet zo is, zijn ze waarschijnlijk verkeerd aangesloten en werken ze niet zoals het hoort.
- De afsluiters met de nummers 1, 2, 3, 5 en 6 (zie pagina 17) moeten twee keer per jaar dicht- en weer opgedraaid worden. Zo blijven ze soepel werken. Lukt het niet om de afsluiters dicht en open te draaien? Meld dit dan bij onze klantenservice via **085-27 34 567**. De afsluiters zijn altijd met de hand te bedienen.

Mijn Warmte

Via je persoonlijke account op
Mijn Warmte kun je jouw gegevens
snel en simpel doorgeven, bekijken
en aanpassen.



Mijn Warmte

Meld je gemakkelijk aan bij Mijn Warmte
via www.mijnwarmte.nl

Via Mijn Warmte pas je snel en simpel de volgende gegevens aan:



Geef je meterstand door en bekijk je verbruik.



Controleer en pas je voorschot aan.



Pas je financiële gegevens zoals rekeningnummer en betaalwijze aan.



Bekijk en pas je persoonsgegevens aan.



Geef een verhuizing door.



Bekijk je facturen.

Meer weten over Mijn Warmte

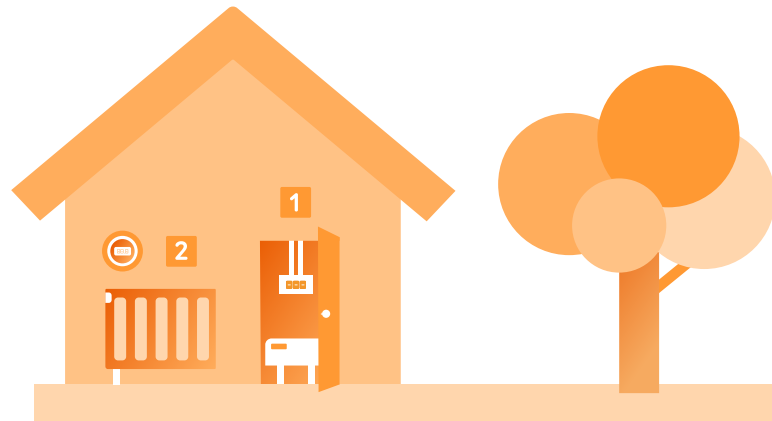
Ga voor vragen over Mijn Warmte naar www.ennatuurlijk.nl/mijn-warmte.
Staat jouw vraag er niet tussen? Neem dan contact met ons op via 085-27 34 567
of mail naar klantenservice@ennatuurlijk.nl.

Hoe werkt warmte en/of koude in jouw woning?

De warmte en/of koude komt via de afleverzet jouw woning binnen en wordt gebruikt voor het verwarmen en koelen van je woning en het kraanwater.

De installatie in jouw woning bestaat uit twee delen:

- 1 de afleverzet voor warmte en/of koude (met of zonder warmtapwaterapparaat) en meter (in de meterkast);
- 2 de binneninstallatie van jouw woning: leidingen, radiatoren en een thermostaat.



Hoe werkt warmte en/of koude in jouw woning?

De afleverset

De afleverset hangt in je meterkast of berging en is in de meeste gevallen een witte of grijze box. De afleverset is verzegeld. Verbreek deze verzegeling nooit zelf. Op pagina 17 zie je hoe de afleverset eruit ziet. Misschien ziet jouw set er anders uit. Dat kan, want we werken met verschillende types. Het basisprincipe blijft hetzelfde.



De afleverset heeft meerdere functies:

1. Verwarming van jouw woning

Via de afleverset stroomt warm water vanuit het aanvoerdistributienet naar de radiatoren, convectoren of vloerverwarming in jouw woning. Het afgekoelde water gaat via de afleverset terug naar het retourdistributienet. De drukverschilregelaar is voor jouw woning op de juiste waarde ingesteld. Voor een prettige en veilige werking van jouw verwarming is het belangrijk dat je deze instelling niet aanpast.



2. Levering warmte voor de bereiding van warm kraanwater

In de afleverset zit in de meeste gevallen een warmtapwaterapparaat. Deze verwarmt het koude drinkwater, zodat je warm water in de keuken of badkamer hebt. Het warmtapwaterapparaat geeft standaard circa 8 liter water van 58 tot 62 °C per minuut.



3. Bijhouden verbruik

De afleverset heeft een meter. Die houdt het verbruik bij in gigajoules (GJ). We bepalen het verbruik door het verschil in temperatuur tussen het aanvoeren en retourwater en het aantal doorgestroomde liters water te meten.



4. Koeling van jouw woning

Via de afleverset stroomt koel water naar de radiatoren, convectoren of vloerverwarming in jouw woning. Het opgewarmde water gaat via de afleverset terug naar het retourdistributienet. Deze functie is alleen beschikbaar voor woningen die ook koude van Ennatuurlijk ontvangen.

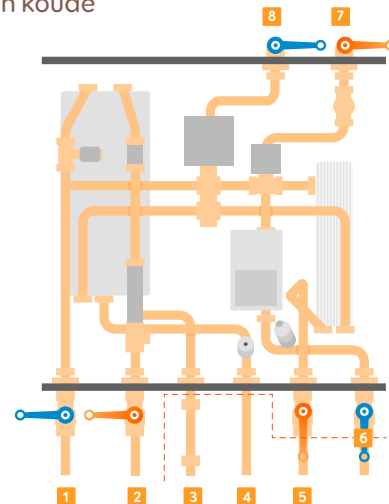
Hoe werkt warmte en/of koude in jouw woning?

Ontvang je zowel warmte als koude van Ennatuurlijk dan ziet jouw afleverset er net iets anders uit. We leggen het graag aan je uit.

Tip! Schakel niet te vaak van koelen naar verwarmen (bijvoorbeeld: overdag koelen en 's avonds verwarmen). Het verwarmen van gekoelde leidingen kost extra energie en dus geld.

Onderdelen afleverset voor warmte en koude

- 1 Uitgaande hoofdafsluiter warmte:** deze afsluiter met blauwe hendel zit op de uitgaande distributieleiding. Deze voert het afgekoelde water terug van jouw woning naar ons systeem zodat het opnieuw opgewarmd kan worden.
- 2 Ingaande hoofdafsluiter warmte:** deze afsluiter met rode hendel is aangesloten op de distributieleiding voor het inkomende warme water.
- 3 Aansluiting drinkwaterleiding:** dit is de aansluiting van de drinkwaterleiding die koud water aanvoert naar het warmtapwaterapparaat. Deze aansluiting is van de eigenaar van de woning.
- 4 Aansluiting warmtapwaterleiding:** deze aansluiting brengt het warme tapwater van de afleverset naar je kranen en douche in huis.
- 5 Afsluiter warm water binneninstallatie:** deze rode hendel sluit de leiding af waardoor warm water stroomt naar de radiatoren.
- 6 Afsluiter afgekoeld water binneninstallatie:** met deze blauwe hendel sluit je de leiding af die het afgekoelde water van de radiatoren afvoert.
- 7 Ingaande hoofdafsluiter koude:** deze afsluiter met rode hendel is aangesloten op de distributieleiding voor het inkomende koude water.
- 8 Uitgaande hoofdafsluiter koude:** deze afsluiter met blauwe hendel zit op de uitgaande distributieleiding. Deze voert het opgewarmde water terug van jouw woning naar ons systeem zodat het opnieuw gekoeld kan worden.



*Zo ziet een standaard afleverset er uit. De onderdelen onder de stippellijn zijn van de woningeigenaar, dus jijzelf of de verhuurder. Ziet jouw afleverset er anders uit of heb je hierover een vraag? Neem dan contact op met onze klantenservice via **085-27 34 567**.*

Hoe werkt warmte en/of koude in jouw woning?

Let op! De afsluiters mogen alleen gesloten worden in seizoenen waarin het niet gaat vriezen. Als de afsluiters dicht zijn bij temperaturen onder nul graden, kunnen de afleverset en binneninstallatie bevriezen.

De binneninstallatie

De binneninstallatie in je woning bestaat uit leidingen, radiatoren en een thermostaat. Deze installatie is van de woningeigenaar (bij huurwoningen is dit de verhuurder). De binneninstallatie moet voldoen aan de gestelde voorwaarden en goed onderhouden worden. Ennatuurlijk heeft het recht om de binneninstallatie te onderzoeken.

Onder de afleverset zit de afsluitbeugel. De installatie vanaf de afsluitbeugels (onder de zwarte lijn) hoort bij de binneninstallatie en is dus van jou of van de verhuurder van je woning. Ook de aansluitingen 3 en 4 en de afsluiters 5 en 6 horen daarbij. Bij een afleverset voor warmte zijn afsluiters 1 en 2 van Ennatuurlijk. Bij een afleverset voor warmte en koude zijn de afsluiters 1, 2, 7 en 8 van Ennatuurlijk. Het warmwatertapparaat is normaal gesproken onderdeel van de afleverset. Soms is dit een apart onderdeel en eigendom van de eigenaar van de woning.

Hoe werkt warmte en/of koude in jouw woning?

Waarvoor gebruik je de afsluiters?

Afsluiters 1 en 2: Met afsluiters 1 en 2 sluit je je woning af van het verwarmingssysteem. Bijvoorbeeld tijdens een lekkage in de afleverzet of als je de woning lange tijd niet gebruikt. In dat laatste geval is het belangrijk dat je maar één van de twee afsluiters omzet. Zo ontstaat er geen over- of onderdruk in je binneninstallatie. Als je de afsluiter omzet, moet dat met een langzame beweging gebeuren.

Afsluiters 5, 6, 7 en 8: Om de binneninstallatie af te sluiten van de afleverzet zet je afsluiters 5 en 6 om voor warmte, en afsluiters 7 en 8 voor koude. Dat is nodig als er bijvoorbeeld werkzaamheden zijn aan de binneninstallatie. Je hebt dan nog wel warm water uit de kraan. Let wel op mogelijke lekkages als je de afsluiters weer opent. We raden aan om dergelijke werkzaamheden door erkende installateurs uit te laten voeren.

Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

Op je afleverset bevindt zich een meter.
Deze meter houdt jouw energieverbruik
voor warmte en/of koude bij.

Tip! Bekijk regelmatig (bijvoorbeeld
maandelijks) je verbruik. Zo kun je beter
beslissen of het zinvol is om tussentijds je
voorschot aan te passen en kom je niet voor
verrassingen te staan bij de jaarafrekening.

Warmte en/of koudemeter

Metten op afstand

De meeste meters hebben een uitleesmodule. Daarmee kunnen we de meter met speciale apparatuur op afstand uitlezen. Dit maakt het gemakkelijker om de meterstanden vaker op te nemen en geeft jou meer inzicht in je verbruik.

Slimme warmtemeter

Heb je al een slimme meter? Deze meter registreert en stuurt je verbruik automatisch naar ons door.

Voordelen van een slimme meter:



Je hoeft zelf geen meterstanden meer door te geven.



Je ontvangt maandelijks per e-mail een overzicht van je verbruik.



Je past je voorschot makkelijk aan op basis van je daadwerkelijke verbruik.

Meer weten over de slimme meter? Ga naar www.ennatuurlijk.nl/slimmemeter.

Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

Op het scherm van de meter zie je de afgenomen hoeveelheid warmte en/of koude. Als je de bedieningsknop ongeveer een seconde indrukt, zie je achter elkaar de volgende gegevens in het scherm:

1. de hoeveelheid energie (warmte) die je hebt verbruikt in GJ;
2. de hoeveelheid water die je hebt afgenomen;
3. het aantal uren dat de meter werkzaam is;
4. de temperatuur van het water in de aanvoerleiding;
5. de temperatuur van het water in de retourleiding;
6. het verschil in temperatuur in °C tussen het aanvoer- en retourwater (delta T);
7. de hoeveelheid water in liters die per uur door het verwarmingssysteem stroomt;
8. de informatiecode;
9. de duur van de informatiecode.



*Dit is een voorbeeld van een meter.
Die van jou kan er net iets anders uitzien.*

De voordelen van warmte en koude van Ennatuurlijk



Comfortabel

Warm water voor de radiatoren en vloerverwarming is altijd meteen beschikbaar. Het warme kraanwater dat je gebruikt heeft bovendien altijd de gewenste temperatuur. Daarnaast is bij het gebruik van koude je huis in de zomer een paar graden koeler dan de buitentemperatuur.



Veilig

Het verwarmingssysteem is een veilig systeem. Er lopen geen gasleidingen door je woning en de warmte-installatie en leidingen voldoen aan de hoogste veiligheidseisen.



Duurzaam

Met het verwarmingssysteem in je woning stoot je minder broeikasgassen (CO₂) uit dan met een cv-ketel op aardgas. De warmte komt van duurzamere bronnen. Dat is beter voor het milieu, nu en in de toekomst. Ook koude van Ennatuurlijk is duurzamer, want je maakt daarvoor minder gebruik van fossiele brandstoffen.



Leveringszekerheid

De warmtewet biedt gebruikers veel zekerheid. Het warmtebedrijf heeft leveringsplicht, daardoor ben jij als gebruiker verzekerd van de levering van warmte voor ruimteverwarming en de bereiding van warm kraanwater. Door het 'Niet Meer Dan Anders-principe' mogen de kosten voor warmte niet hoger zijn dan de kosten die een gemiddelde verbruiker zou maken voor het verkrijgen van dezelfde hoeveelheid warmte bij het gebruik van gas.



Ruimtebesparing

De afleverset in je meterkast of berging is kleiner dan een cv-ketel. Je bespaart dus ruimte.

Wil je meer weten over Ennatuurlijk?

klantenservice@ennatuurlijk.nl

085-27 34 567 van maandag t/m vrijdag
van 8.30 uur - 17.00 uur

www.mijnwarmte.nl - www.ennatuurlijk.nl

ennatuurlijk

leveringsservice

