

# Handleiding voor jouw warmte

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

leveringsservice

# Een warm welkom bij Ennatuurlijk!

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

## Contact

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen of wil je meer informatie? Kijk dan eens op [www.ennatuurlijk.nl](http://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>	<u>4</u>
<u>Wat te doen bij een storing?</u>	<u>5</u>
<u>Onderhoud</u>	<u>7</u>
<u>Mijn Warmte</u>	<u>8</u>
<u>Aanmelden bij Mijn Warmte</u>	<u>9</u>
<u>Hoe werkt het verwarmingssysteem in jouw woning?</u>	<u>10</u>
<u>Hoe wordt jouw verbruik gemeten?</u>	<u>12</u>
<u>De voordelen van warmte van Ennatuurlijk</u>	<u>15</u>

# 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](http://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.

## Problemen met warmte/warm water



### 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.

## Lekkage



### Mijn radiator lekt

Radiatoren zijn onderdeel van de binneninstallatie. De eigenaar van de woning, dus jijzelf of de verhuurder, is verantwoordelijk voor het onderhoud hiervan. Neem contact op met je installateur of verhuurder om het lek te melden.

# 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.



Alleen de bovenkant van mijn radiatoren worden warm

Waarschijnlijk zit er teveel lucht in de radiatoren en moet je deze ontlichten. Dat doe je door het ontluchtingsleuteltje op het ontluchtingsventiel van de radiator te zetten en deze langzaam een beetje naar links te draaien tot je lucht hoort ontsnappen. Draai het ventiel weer dicht als er water uit de opening komt. **Let op: dit water kan heet zijn.**

# Onderhoud

## Wie verzorgt het onderhoud?

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

**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 aan alle klanten die op het warmtenet zijn aangesloten. Wij onderhouden het distributienet, de radiometers en de gemeenschappelijke warmtemeter. De kosten daarvan zijn voor onze rekening.



## Wat doe jij zelf?

De eigenaar, dus jijzelf of de verhuurder, is verantwoordelijk voor de complete binneninstallatie. 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](http://www.ennatuurlijk.nl/downloads)

# Mijn Warmte

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



# Mijn Warmte

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



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](http://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](mailto:klantenservice@ennatuurlijk.nl).

Meld je gemakkelijk aan bij Mijn Warmte  
via **[www.mijnwarmte.nl](http://www.mijnwarmte.nl)**

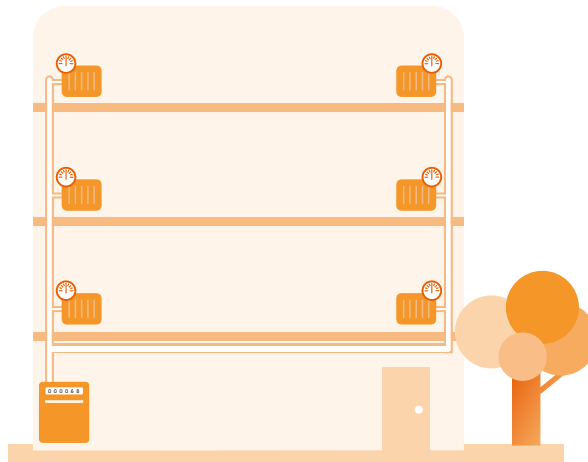
# Hoe werkt het verwarmings-systeem in jouw woning?

Jouw woning is - net als de andere woningen in jouw wijk of woonblok - aangesloten op een warmtenet.

Om vast te stellen wie wat verbruikt, is iedere radiator in jouw woning voorzien van een elektronische radiatormeter. Op basis van de gegevens die deze meters registreren, wordt het totale verbruik verdeeld.

De warmte die je gebruikt voor het verwarmen van de ruimtes in jouw woning (en in sommige gevallen ook van het kraanwater) wordt geleverd via een gemeenschappelijk systeem.

In plaats van een cv-ketel per woning is er sprake van een grote warmteopwek-installatie waarop alle woningen van jouw wijk of woonblok zijn aangesloten: je maakt dus deel uit van een collectief warmtenet.



# Hoe werkt het verwarmings-systeem in jouw woning?

Gemeenschappelijke verwarmingssystemen zijn gebaseerd op het principe dat alle bewoners in een wijk of woonblok deelnemen. Je kunt jouw woning dus niet laten afsluiten van het warmtenet.

De warmte waarvan je gebruikmaakt, komt van een centrale leiding die start in een zogeheten ketelhuis of onderstation. Via een of meerdere aftakkingen komt de warmte je wijk of woonblok binnen. Jouw woning kan daarom niet worden voorzien van een eigen warmtemeter. Het gehele woonblok of zelfs de gehele woonwijk is voorzien van één warmtemeter.

De warmte bereikt je woning via een warmtenet. De warmte komt via de afleverset jouw woning binnen en wordt gebruikt voor het verwarmen van je woning en het kraanwater.

Is jouw woning aangesloten op een gemeenschappelijk warmtapwatersysteem? Dan is er meestal een aparte watermeter in of vlak bij de meterkast. Zo niet, dan wordt de warmte voor het verwarmen van het kraanwater meegenomen in het verbruik van warmte voor ruimteverwarming.

Niet alle netten van Ennatuurlijk zijn geschikt voor de verwarming van kraanwater. Het is namelijk belangrijk dat het warmtenet continu minstens 70°C is. Als dat niet het geval is, wordt het kraanwater op een andere wijze verwarmd. Bijvoorbeeld door middel van een gasboiler of via een gemeenschappelijk warmtapwatersysteem dat op aardgas werkt.

# Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

Bij gemeenschappelijke warmte-systemen meten elektronische radiatormeters jouw individuele verbruik. Deze meters registreren de warmte-afgifte van een radiator.

Daarnaast wordt ook het totale warmteverbruik van een woonwijk of -blok gemeten. De hoofdmeter meet het totale warmteverbruik van jouw wijk of woonblok. Aan de hand van de radiatormeter wordt jouw verbruik af gerekend.

## Hoe werkt de radiatormeter?

De meter houdt heel nauwkeurig bij hoeveel warmte de radiator afgeeft. Huishoudelijke apparaten hebben geen invloed op de werking van de meter, daartegen is hij beveiligd. Door de verzegeling van de behuizing kan het apparaat ook niet worden geopend. Aan het einde van de stookperiode springt de meter op nul en begint opnieuw te tellen. Na 10 jaar is de meter nog uitstekend in orde, maar is de batterij wel aan vervanging toe. In dat geval wordt de complete radiatormeter vervangen.



*Dit is een  
voorbeeld van een  
radiatormeter.*

# Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

## Uitlezen van de meterstanden

De bedrijven Ista Nederland B.V. en ASG Nederland B.V. verzorgen het uitlezen van de radiatormeters. Daar merk je niets van. De meterstanden worden automatisch naar een centrale ontvanger gestuurd. Je hoeft dus niet thuis te blijven voor een meteropnemer. Bovendien gaan we discreet om met jouw gegevens.

De meterstanden worden alleen gebruikt voor de warmtekostenverdeling van jouw wijk of woonblok. De meter registreert eenheden als de radiator minstens 4°C warmer is dan de ruimte waarin deze zich bevindt. Zie je dat jouw radiatormeter warmte-eenheden meet terwijl de verwarming uitstaat? Controleer dan of de radiatorkraan wel goed sluit. Als de kraan niet goed sluit, kan de temperatuur ongewenst stijgen waardoor de meter activeert: sluimerverbruik dus! Neem in dat geval contact op met de verhuurder. Ben je eigenaar van de woning? Neem dan contact op met een erkende installateur.

# Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

## Verschil verbruik op specificatie en gemeten verbruik door radiatormeter

De capaciteit van de radiator is een belangrijke factor in de berekening van jouw individuele verbruik. Niet iedere radiator heeft namelijk dezelfde capaciteit. Afhankelijk van de grootte van de radiator hanteren we een zogeheten omrekenfactor die aangeeft hoeveel de radiatorcapaciteit afwijkt van de standaard capaciteit. De omrekenfactor voor jouw radiatoren wordt bepaald bij het plaatsen van de meters en is gebaseerd op de normen en richtlijnen uit de NEN 7440 en NPR 7441. In sommige wijken of woonblokken moet er ook nog rekening gehouden worden met de ligging van de woning in het complex. Dit heet de reductiefactor.

**Tip!** Op onze website

**[www.ennatuurlijk.nl/downloads](http://www.ennatuurlijk.nl/downloads)**

leggen we de begrippen op jouw factuur  
en specificatie verder uit.

# De voordelen van warmte 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.



## 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 (CO<sub>2</sub>) 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.



## Leveringszekerheid

De warmtewet biedt gebruikers veel zekerheid. Het warmtebedrijf heeft leveringsplicht, daardoor ben jij als gebruiker verzekerd van warm water. 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](mailto:klantenservice@ennatuurlijk.nl)

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

[www.mijnwarmte.nl](http://www.mijnwarmte.nl) - [www.ennatuurlijk.nl](http://www.ennatuurlijk.nl)

ennatuurlijk

leveringsservice

