

A young girl with blonde hair, wearing a pink shirt and grey leggings, is sitting inside a tent. She is holding a black flashlight and looking towards a bright light source that is shining through a hole in the tent. The tent is decorated with a pattern of leaves and branches. There are several stuffed animals, including a yellow dog and a black and white cow, lying on the floor of the tent.

Duurzame warmte
in uw woning?
Zo werkt het.

Uw gegevens bijhouden doet u op
www.mijnwarmte.nl

ennatuurlijk

Contact

Heeft u na het lezen van deze brochure nog een vraag of wilt u meer informatie?

Kijk dan eens op www.ennatuurlijk.nl of neem contact op met onze klantenservice via telefoonnummer

085-2734567. We staan u graag te woord. Onze storingsdienst bereikt u via **085-2734555**.

Een warm welkom bij Ennatuurlijk!

In deze brochure leest u hoe het verwarmingssysteem in uw woning werkt. Ook leggen we uit hoe u het beste met de verwarmingsinstallatie omgaat.

Warmte van Ennatuurlijk

Ennatuurlijk levert op veel plaatsen in Nederland warmte. Warmte van Ennatuurlijk geeft hetzelfde comfort als de warmte van een cv-ketel op aardgas. Bovendien is wonen met warmte van Ennatuurlijk 'groen wonen'. U draagt namelijk een duurzaam steentje bij aan uw directe omgeving.



Let op

Meld u altijd zelf aan bij Ennatuurlijk. Pas dan bent u klant bij ons. Als u dat zo snel mogelijk doet, kunnen wij alles meteen goed voor u regelen. Gaat u verhuizen? Meld u dan af op uw oude adres en aan op uw nieuwe adres. Dit regelt u eenvoudig via Mijn Warmte op www.mijnwarmte.nl.

Mijn Warmte

Gemakkelijk! Via uw persoonlijke account op Mijn Warmte (www.mijnwarmte.nl) kunt u snel en eenvoudig online diverse gegevens doorgeven, inzien en wijzigen. Denk aan het:

- doorgeven van uw meterstand;
- wijzigen van financiële gegevens zoals rekeningnummer en betaalwijze;
- inzien en wijzigen van persoonsgegevens;
- doorgeven van een verhuizing;
- inzien van factuurinformatie;
- opvragen van uw tarief;
- monitoren van uw voorschot.

Bent u een (klein)zakelijke klant?

Lees dan 'bedrijfsruimte' in plaats van 'woning'.

Wat is warmte?

We stellen steeds hogere eisen aan comfort, maar we willen ook het milieu zo min mogelijk belasten. Dat kan. Met duurzamere en betrouwbare warmte van Ennatuurlijk.

Meestal worden woningen verwarmd door verbranding van gas in een cv-ketel. De energie die dan vrijkomt, verwarmt het water in radiatoren en het kraanwater. In uw woning is dat anders. Uw woning is voorzien van een warmtepomp wat gebruik maakt van een warmte- en koudeopslagsysteem. De basis van een warmte- en koudeopslagsysteem bestaat uit een aantal warme en koude grondwaterbronnen. Deze bronnen bevinden zich op een diepte van ongeveer 80 meter onder de grond. Het grondwater wordt hier aan de boven- en onderkant begrensd door een laag klei. Ideale omstandigheden om koude en warmte vast te houden. Hierdoor hebben we minder aardgas nodig en vermindert de uitstoot van broeikasgassen (zoals CO₂). En dat is beter voor het milieu.



Let op

Bewaar deze brochure bij de installatie. Dan heeft u deze altijd bij de hand.

De voordelen van het warmtenet van Ennatuurlijk

Comfortabel

Warm water voor de radiatoren en vloerverwarming is altijd direct beschikbaar. Het warm kraanwater dat u gebruikt, heeft bovendien altijd de juiste temperatuur. Kortom: comfort!

Veilig

Het verwarmingssysteem is een veilig systeem. Er lopen namelijk geen gasleidingen door uw woning. De warmte-installatie en -leidingen voldoen bovendien aan de hoogste veiligheidseisen. Ook wordt het wijkverwarmingssysteem 24 uur per dag op afstand bewaakt.

Leveringszekerheid

Ennatuurlijk doet er alles aan om uw warmte en koudelevering zo zeker mogelijk te laten verlopen. Komt er in de technische ruimte, het warmte-distributienet of in de installatie toch een storing voor? Dan verhelpen wij die.

Duurzaam

Met het verwarmingssysteem in uw woning stoot u minder broeikasgassen (CO₂) uit dan met een aardgas-gestookte cv-ketel. Ook gebruikt Ennatuurlijk duurzamere brandstoffen. Dat is beter voor het milieu, nu en in de toekomst.



Hoe werkt het verwarmings- en koelingssysteem van uw woning?

Uw woning heeft een warmtepomp voor verwarmen, warm kraanwater én koelen via vloerverwarming. De warmtepomp gebruikt daarvoor geen gas, maar ontvangt duurzame bronwarmte uit een warmte-koudeopslag (WKO).

Bronwarmte uit warmte-koudeopslag (WKO)

Met een systeem voor warmte-koudeopslag kunnen we slim gebruik maken van zomerwarmte in de winter. En van winterse kou in de zomer. Daarvoor slaan we koude en warmte op in bronnen in diepe zandlagen in de bodem. Water uit de 'warme' bron pompen we in de winter op voor verwarming van de woning. Het afgekoelde water slaan we op in de 'koude' bron. Die koude kunnen we dan weer gebruiken voor koeling in de zomer. De WKO produceert op deze manier duurzame warmte voor koeling en warmte voor een hele wijk of huizenblok.

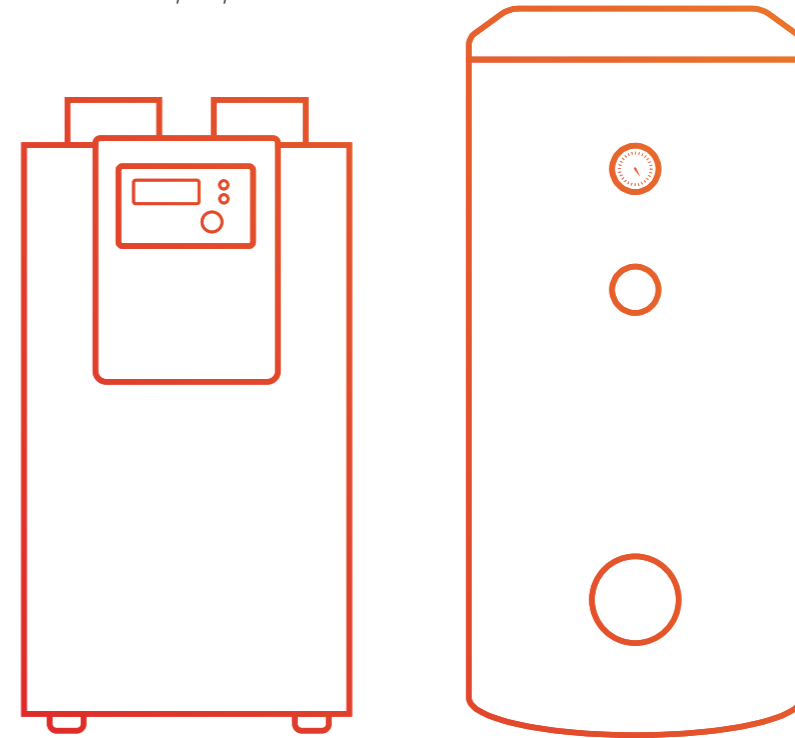
Warmtepomp

Bronwarmte heeft een relatief lage temperatuur. Dat is niet warm genoeg voor verwarming en warm kraanwater. De warmtepomp in uw woning weet daar raad mee. Het apparaat werkt als een omgekeerde koelkast en kan de temperatuur van de geleverde warmte als het ware 'opwaarderen'. Zo is er wél voldoende warmte om uw huis te verwarmen en warm kraanwater te maken.

Duurzaam en rendabel warm

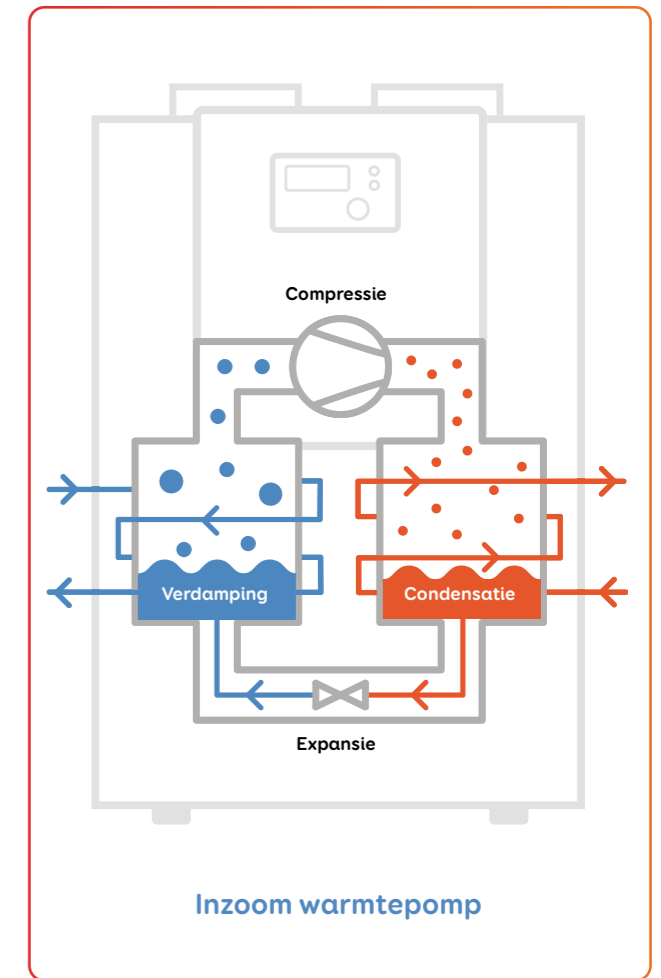
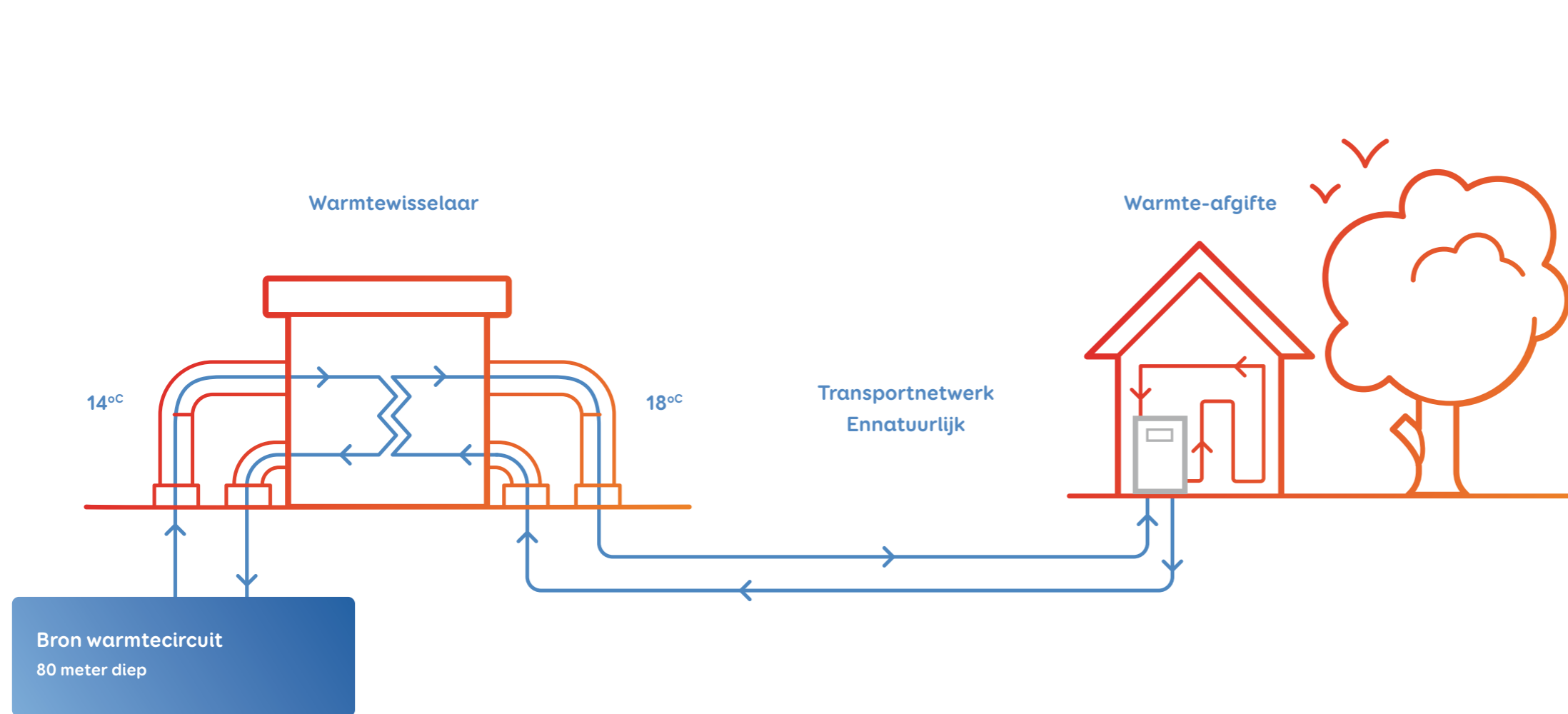
Verwarmen met een warmtepomp is veel efficiënter en duurzamer dan verwarmen met een traditioneel verwarmingssysteem. De warmtepomp hoeft bijvoorbeeld veel minder hoge temperaturen (maximaal 45 °C) te leveren voor verwarming, dan een cv-ketel (60 °C - 80 °C).

Schematische weergave van de warmtepomp



Let op! Op de warmtepomp zit een aansturingssysteem. Dit is niet het systeem waarmee de warmte wordt ingeregeld. Dit gebeurt via de thermostaat in de woonkamer. Het aansturingssysteem op de warmtepomp is om de warmtepomp op de juiste manier in te stellen. Nadat dit is geregeld, adviseren wij u ten zeerste om hier niet meer aan te komen.

Hoe werkt het warmtesysteem?



Een comfortabele woning het hele jaar door

Lekker warm in de winter, aangenaam koel in de zomer. Met het verwarmingssysteem van Ennatuurlijk kunt u comfortabel wonen, het hele jaar door.

Ruimtes verwarmen

De verwarming bedient u met de thermostaat in de woonkamer. Als u een warmtepomp heeft, dan heeft uw woning meestal vloerverwarming in plaats van radiatoren. Vloerverwarming zorgt voor een gelijkmatige, aangename stralingswarmte met minder luchtstroming. Extra voordeel is dat u geen rekening hoeft te houden met verwarmingselementen in uw interieur en meer woonruimte hebt.

Warm water

De warmtepomp heeft een voorraadvat voor 180-200 liter warm kraanwater. De grootte is afhankelijk van het type pomp.

Schoon en veilig

Warm kraanwater is schoon en veilig. Om de kans op legionellabesmetting te verkleinen, wordt de temperatuur van het opgeslagen warme water regelmatig verhoogd tot 60 °C. Voor warm tapwater gebruikt de warmtepomp schoon leidingwater. Het warme kraanwater wordt niet vermengd met het water dat door de vloerverwarming stroomt. Dat zijn twee aparte circuits. Deze waterstromen komen ook niet in contact met het water van het warmtenet.

Comfortkoeling

Met de warmtepomp kunt u uw woning ook koelen in de zomer. Het systeem levert comfortkoeling: de binnentemperatuur is een paar graden lager dan de buitentemperatuur. U kunt dit zelf regelen via de thermostaatknop.

Comfortkoeling is aangenaam en voelt heel anders dan airconditioning. Ruimtes voelen koel, maar niet koud aan. Het voordeel van comfortkoeling is dat u geen last hebt van grote temperatuurverschillen tussen buiten en binnen. U krijgt bijvoorbeeld geen 'koudeklap' als u van buiten naar binnen loopt. Bovendien blijft de lucht gezond. Bij vloerkoeling droogt de lucht niet uit en ontstaat geen tocht.



Let op

Als u kiest voor koeling, dan wordt uw hele woning gekoeld. Het is niet mogelijk om de ene kamer te koelen en de andere te verwarmen. De koeling is onbeperkt beschikbaar zonder extra kosten.

Elektrisch koken

Uw woning is aardgasvrij. Dat betekent dat u dus niet op gas kunt koken. Gelukkig zijn er veel goede alternatieven die op elektriciteit werken, zoals de keramische en de inductiekookplaat. Als u daar eenmaal aan gewend bent, kunt u daarmee net zo'n heerlijke gerechten bereiden als op gas.

Wat is uw verbruik?

Voor uw verbruik betaalt u zowel vaste als variabele kosten aan Ennatuurlijk.

U betaalt dit bedrag aan Ennatuurlijk in vaste maandelijkse termijnen. In uw woning hangt geen warmtemeter die bijhoudt hoeveel koude en warmte u verbruikt.

Tussenmeter warmtepomp


De warmtepomp zelf werkt op elektriciteit. Gemiddeld gebruikt de warmtepomp tussen de 1 en 2 kWh per uur. Dat is afhankelijk van het type pomp, de woning en uw verbruikspatroon. Hoeveel elektriciteit de pomp verbruikt, kunt u aflezen op een aparte tussenmeter. Deze meter vindt u tussen de warmtepomp en de gewone elektriciteitsmeter.

Monitoring

De tussenmeter kan Ennatuurlijk op afstand uitlezen. Dat doen we om het verbruik en de prestatie van uw warmtepomp te monitoren. Zo kunnen we actie ondernemen als we onverwachte afwijkingen zien. U hoeft de meterstanden van de tussenmeter niet aan ons door te geven.

Warmteverbruik in de gaten houden?

In uw woning hangt geen verbruiksmeter voor de afgenomen warmte en koude. Wilt u toch een idee krijgen van uw verbruik, noteer dan maandelijks de stand van de tussenmeter. Als u in koude wintermaanden de verwarming extra hoog draait of als u veel warm water gebruikt, zal de warmtepomp harder moeten werken. In dat geval zal uw elektriciteitsverbruik omhoog gaan. Uit de meterstand van de tussenmeter kunt u dus indirect afleiden hoe groot uw verbruik is geweest.



Om de installatie een kans te geven om goed te ventileren, is het belangrijk dat deze wordt geplaatst in een installatieruimte.

Waarvan hangt uw warmteverbruik af?

De hoeveelheid warmte die u verbruikt, is afhankelijk van diverse factoren. We zetten graag de belangrijkste invloeden op een rij. Zo kunt u energieverspilling voorkomen.

Uw woning

De hoogte van uw verbruik is afhankelijk van uw type woning. Is het groot of klein? Vrijstaand of een appartement? En is uw woning goed geïsoleerd of nog bijna niet?

Persoonlijke behoefte

Het verbruik hangt ook af van u, als gebruiker. Verwarmt u alle ruimtes in de woning of slechts enkele? Bent u vaak thuis of veel onderweg? Ook het aantal huisgenoten is van invloed: hoe meer mensen in de woning leven, hoe groter het verbruik.

Bijzonder verbruik bij nieuwbouw of verbouwing

Wist u dat een nieuwbouwwoning of verbouwde woning het eerste jaar na de (ver)bouw(ing) aanzienlijk meer warmte nodig heeft dan de jaren daarna? Het stucwerk en andere materialen in de woning bevatten het eerste jaar vocht dat door verwarming moet wegtrekken: dit heet droogstoken. In de eerste twee jaar kan uw verbruik daardoor 20 tot 30% hoger zijn dan daarna.

Gemiddeld warmteverbruik voor uw woning

Zoals we hiernaast uitleggen, beïnvloeden heel wat zaken uw warmteverbruik. Daarom kunnen we alleen een schatting maken van het warmteverbruik (inclusief voor de verwarming van kraanwater) dat u mag verwachten. We kijken daarbij ook naar het soort woning dat u heeft.

Type woning	Verwacht gebruik ¹
Tussenwoning	Tussen de 30 en 40 GJ*
Hoekhuis	Tussen de 35 en 45 GJ*
Twee onder 1 kap	Tussen de 40 en 50 GJ*
Vrijstaand	Tussen de 50 en 60 GJ*

**1 gigajoule komt overeen met ongeveer 35 tot 40 m³ gas. Als gevolg van droogstoken, kan het verbruik het eerste jaar toenemen met 10 tot 30 gigajoule.*



Hoe maakt u optimaal gebruik van uw warmte en koude systeem?

Houd bij koude buitentemperaturen steeds dezelfde kamertemperatuur aan

Om in uw woning steeds dezelfde temperatuur te houden, houdt u in de koude(re) maanden, het zogeheten stookseizoen, het best zo veel mogelijk een vaste kamertemperatuur aan. Als u de temperatuur wilt aanpassen met de kamerthermostaat of de thermostaatknop op de radiatoren, dan moet u dat geleidelijk doen. Het duurt even voordat uw woning verwarmt of afkoelt.

Wel of niet tijdelijk een lagere temperatuur instellen

U kunt ervoor kiezen om de temperatuur tijdelijk lager in te stellen. Bijvoorbeeld 's nachts of als u een tijd niet thuis bent. Maar hoe beter uw woning geïsoleerd is, hoe minder nut het heeft om de temperatuur tijdelijk



Tip!

Als u een laag temperatuursysteem in uw woning heeft zoals vloerverwarming, raden wij u af om de temperatuur tijdelijk lager in te stellen.



Pas op!

Het water dat tijdens het ontluichten uit de radiatoren komt, kan heet zijn.

te verlagen. 's Nachts koelt de woning af en die moet u 's morgens weer op temperatuur brengen. Het is comfortabeler voor u om de temperatuur niet of maar een beetje (2 °C) te verlagen.

Voorkom legionellabesmetting

Zet u de warmtapwaterinstallatie na lange tijd weer aan? Spoel dan eerst de leidingen goed door met warm water om legionellabesmetting te voorkomen.

Af en toe ontluichten

Hoort u een borrelend geluid in de leidingen of radiatoren? Dat verhelpt u door de radiatoren te ontluichten. Zet daarvoor het speciale ontluichtings-sleuteltje op het ontluichtingsventiel van de radiator en draai het langzaam een beetje open (naar links) tot u lucht hoort ontsnappen. Draai het ventiel weer dicht als er water uit de opening komt. Zo werkt u alle radiatoren af, van beneden naar boven.

Voorkom bevroering

Als u in de winter langere tijd niet thuis bent, is het belangrijk dat u alle radiatorcranken in huis op de stand 'vorstbeveiliging' zet (te herkennen aan het sterretje) of op stand 1 op de thermostaatkraan. Wees er zeker van dat alle radiatoren werken door de radiatorcranken even helemaal open te draaien. Denk ook aan de radiatoren in uw garage, kelder of berging. Als radiatoren niet warm worden, kan de radiatorcranken defect zijn. Kijk dan in deze brochure bij 'Problemen met radiatoren' onder hoofdstuk 'Wat moet u doen bij storing?' (volgt later in deze brochure), of neem contact op met uw installateur.

Gelijkmatig verwarmen voor een optimaal warmtecomfort

Voor een optimaal gebruikscomfort is het belangrijk dat u de ruimtes met meerdere radiatoren gelijkmatig verwarmt. Zet hiervoor alle radiatorcranken in één ruimte op dezelfde stand. Let er ook op dat u de ruimte minstens 15 minuten per dag ventileert, zodat u het vocht uit uw woning houdt. Door ook in de lente en de herfst uw pand een beetje te verwarmen, voorkomt u dat uw woning vochtig wordt.

Besparen op warmte

- Sluit alle deuren en zet radiatorcranken in ruimtes die u niet gebruikt op vorstbeveiliging (te herkennen aan het sterretje) of op stand 1.
- Zorg dat er voldoende afstand is tussen radiatoren en meubels. Ook lange gordijnen hangen beter niet voor de radiator. Zo krijgen radiatoren de kans om warmte vrij af te geven.
- Houd uw gegevens bij op uw persoonlijke account op Mijn Warmte. Zo heeft u scherp inzicht in uw verbruik, past u eventueel uw voorschot aan en voorkomt u onaangename verrassingen op de jaarafrekening.

Wie verzorgt het onderhoud?

Over het algemeen is de warmtepompset van Ennatuurlijk, de binneninstallatie is van de eigenaar van de woning. Maar wanneer verzorgt Ennatuurlijk het onderhoud en wanneer moet u uw installateur bellen? We geven graag uitleg.

Wat doet Ennatuurlijk?

Ennatuurlijk is verantwoordelijk voor de levering van warmte aan alle klanten die op het warmtenet zijn aangesloten. Dat wil zeggen dat wij de warmte-opwekker zijn en het distributienet, de warmtepomp en de warmtemeter onderhouden. De onderhoudskosten daarvan zijn voor onze rekening. Van de verwarmingsinstallatie in uw woning vallen de aansluitbeugel, de installatie en de aansluitleidingen naar het warmtenet onder onze verantwoordelijkheid.

Wat doet u zelf?

De eigenaar, dus u of de verhuurder, is verantwoordelijk voor de complete binneninstallatie.

Het is aan de eigenaar om ervoor te zorgen dat de radiatoren of vloerverwarming volgens de regels zijn aangelegd en goed werken. Dan kan ook het systeem van Ennatuurlijk goed functioneren. Als u bijvoorbeeld radiatoren wilt vervangen, is een erkend installateur geen overbodige luxe. Uw binneninstallatie moet namelijk voldoen aan een aantal eisen.

U vindt deze voorwaarden ook op onze website:

www.ennatuurlijk.nl/downloads



Wat moet u doen bij een storing?

Voor Ennatuurlijk staat een comfortabele warmtelevering voorop. Komt er toch een storing voor? Dat vinden wij net zo vervelend als u. Samen lossen we de storing zo snel en soepel mogelijk op. Hieronder vindt u meer informatie over verschillende problemen die kunnen voorkomen.

Problemen met warmte/warm water



Mijn verwarming doet het niet of ik heb geen warm water.

In dit geval veroorzaakt de installatie de storing. Bel dan onze storingsdienst via **085-2734555**. Als u niet weet wie de set in eigendom heeft, kunt u contact opnemen met onze klantenservice via **085-2734567**.



Mijn woning wordt niet warm of koud genoeg

Om uw woning goed te verwarmen bij lage buitentemperaturen of te koelen bij hoge buitentemperaturen, is het van belang dat u alle radiatoren opent, ook in de ruimtes waar u weinig of niet verblijft. Op deze manier wordt de koude uit uw muren en vloeren verdreven. Worden niet alle radiatoren warm? Dan zit het probleem waarschijnlijk in uw binneninstallatie. Neem in dat geval contact op met uw installateur of verhuurder.



Pas op! Op de warmtepomp zit een aansturingssysteem. Dit is niet het systeem waarmee de warmte wordt ingeregeld. Dit gebeurt via de thermostaat in de woonkamer. Het aansturingssysteem op de warmtepomp is om de warmtepomp op de juiste manier in te stellen. Nadat dit is geregeld, adviseren wij u ten eerste om hier niet meer aan te komen.



Er komt helemaal geen water uit de kraan

Controleer of de hoofdkraan van de waterleiding openstaat. Als dat het geval is en u toch geen stromend water heeft, kunt u terecht bij het waterleidingbedrijf. Geeft slechts één kraan geen stromend water? Neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.



Sommige kranen geven alleen koud water

Als enkele kranen alleen koud water geven en uit andere kranen koud én warm water komt, neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.



Er komt alleen maar koud water uit alle kranen

Kijk op uw installatie of alle afsluiters openstaan. Controleer daarna of u wel verwarming heeft, of alle radiatorkranen openstaan en de kamerthermostaat aanstaat. Neem contact op met onze storingsdienst. Deze staat voor u klaar via **085-2734555**. Als u niet weet wie eigenaar is, kunt u contact opnemen met onze klantenservice via **085-2734567**.



Er komt te weinig warm water uit meerdere kranen

De hoeveelheid warm kraanwater is begrensd in uw installatie. Krijgt u sinds kort te weinig warm water uit meerdere kranen? Neem dan eerst contact op met uw installateur of verhuurder.

Lekkage



Er is een lekkage aan de installatie

Draai alle afsluiters van uw installatie dicht en bel met onze storingsdienst via **085-2734555**. Wij kunnen deze lekkage niet detecteren en zijn voor informatie hierover van u afhankelijk.



Ik heb een lekkage aan een radiator, verwarmingsleiding of waterleiding

Lekt een radiator, verwarmingsleiding of waterleiding? Neem contact op met uw installateur of uw verhuurder. Dreigt er waterschade? Sluit dan alle afsluiters van de installatie. Dan stroomt er geen warm water meer naar uw radiatoren.

Geluiden



Mijn radiatoren en/of leidingen maken geluid

Geluiden in radiatoren en leidingen worden veroorzaakt door een teveel aan lucht in uw verwarmingssysteem. Het ontluchten van uw binneninstallatie kan de oplossing bieden. Dat doet u eenvoudig zelf met een ontluchtings sleuteltje. Plaats dat op het ontluchtingsventiel van de radiator en draai het langzaam een beetje open (naar links) tot u lucht hoort ontsnappen. Draai het weer dicht als er water uit de opening komt. Pas op: het water kan heet zijn. Zo werkt u alle radiatoren af, van beneden naar boven. Als er andere geluiden uit uw radiatoren komen, is het verstandig om contact op te nemen met uw installateur of uw verhuurder.

Let op

Er kan geen storing in de warmtelevering van Ennatuurlijk zijn als:

- u warm kraanwater heeft van minimaal 55 °C;
- u slechts in een of enkele vertrekken geen warmte heeft, maar in andere wel.

Problemen met radiatoren



Eén radiator wordt niet warm

Draai de radiatorkraan van de betreffende radiator helemaal open. Mocht dit niet helpen, draai dan de kranen van alle andere radiatoren dicht en controleer of de betreffende radiator nu wel warm wordt. Is de radiator binnen vijf minuten nog niet op temperatuur? Neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.



Geen enkele radiator wordt warm

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



Mijn kamerthermostaat is defect

Neem contact op met uw installateur of verhuurder.

Laat alleen medewerkers van het onderhoudsbedrijf van Ennatuurlijk servicewerkzaamheden uitvoeren aan de installatie.



Tip!

Noteer hier de naam en het telefoonnummer van uw eigen installateur. Dan heeft u die ook altijd bij de hand.

Naam:

Telefoonnummer:



Waar we sterk in zijn



Verbinden van

gevers en ontvangers
van warmte



Innovaties

voor duurzame energie



Oplossingen

bedenken en
realiseren



Investeren

in lokale
energie



Lokaal

samenwerken
met alle partijen



Betrouwbaar

door partners,
techniek en ervaring

Contact

✉ klantenservice@ennatuurlijk.nl

☎ Klantenservice: 085-2734567 maandag
t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

☎ Storingsdienst: 085-2734555

🌐 mijnwarmte.nl - ennatuurlijk.nl

📘 facebook.com/ennatuurlijk

🐦 twitter.com/ennatuurlijk

ennatuurlijk