

Duurzame warmte in uw wijk of woonblok? En samen de kosten verdelen? Zo werkt het.

Uw gegevens bijhouden, doet u op  
[www.mijnwarmte.nl](http://www.mijnwarmte.nl)

ennatuurlijk

maakt  
energie  
lokaal

# Een warm welkom bij Ennatuurlijk!

In deze brochure leest u hoe het verwarmingssysteem in uw wijk of woonblok werkt. Ook leggen we uit hoe u het best met de verwarmingsinstallatie omgaat, verbruik gemeten wordt en de kostenverdeling in elkaar steekt.

## 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 duurzamer.

## Mijn Warmte

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

- wijzigen van financiële gegevens zoals rekeningnummer en betaalwijze;
- inzien en wijzigen van persoonsgegevens;
- doorgeven van een verhuizing;
- inzien van facturen;
- verhogen van uw voorschot.



## Let op

**Heeft u een nieuwe woning die is aangesloten op een warmtenet van Ennatuurlijk? Meld u altijd zelf aan bij ons. Pas dan bent u klant. 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 [www.mijnwarmte.nl](http://www.mijnwarmte.nl).**

*Bent u een (klein)zakelijke klant?*

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

## Contact

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

Kijk dan eens op [www.ennatuurlijk.nl](http://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**.

# Wat is warmte?

**We stellen steeds hogere eisen aan comfort. Maar we willen ook het milieu zo min mogelijk belasten. Dat kan. Met duurzame, energiezuinige 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. Deze is – net als de andere woningen in uw wijk of woonblok – aangesloten op een warmtenet. De warmte wordt centraal op een energiezuinige, duurzamere en betrouwbare manier opgewekt. Ook warmte die vrijkomt bij een productieproces gebruiken we om woningen en bedrijfspanden te verwarmen. Hierdoor hebben we minder aardgas nodig en vermindert de uitstoot van broeikasgassen, zoals CO<sub>2</sub>. En dat is beter voor het milieu. Bij de meeste warmtenetten bereikt de warmte in de vorm van warm water via een doordacht ondergronds leidingstelsel de woningen.



**Tip**

Ontving u een welkomstpakket toen u klant werd bij Ennatuurlijk? Dan is dit een praktische bewaarplaats voor deze brochure. Zo heeft u hem altijd bij de hand.

## De voordelen van warmte van Ennatuurlijk

### Comfortabel

Warm water voor de radiatoren en vloerverwarming is altijd direct beschikbaar. Kortom: comfort!

### Veilig

Het verwarmingssysteem is een veilig systeem. Er lopen namelijk minder gasleidingen door uw woning. De warmte-installatie en -leidingen voldoen bovendien aan de hoogste veiligheidseisen.

### Leveringszekerheid

Ennatuurlijk doet er alles aan om uw warmtelevering zo betrouwbaar mogelijk te laten verlopen. Komt er in het warmtedistributienet een storing voor? Dan verhelpen wij die.

### Ruimtebesparing

De radiator meters bevinden zich op de radiatoren in uw woning. Het systeem neemt verder geen plaats in beslag in bijvoorbeeld uw meterkast of berging. Er is bovendien geen rookgasafvoer kanaal nodig. U bespaart dus ruimte.

### Duurzaam

Met het verwarmingssysteem in uw woning stoot u minder broeikasgassen (CO<sub>2</sub>) uit dan met een aardgasgestookte cv-ketel. Ook gebruikt Ennatuurlijk duurzame brandstoffen. Dat is beter voor het milieu, nu en in de toekomst.

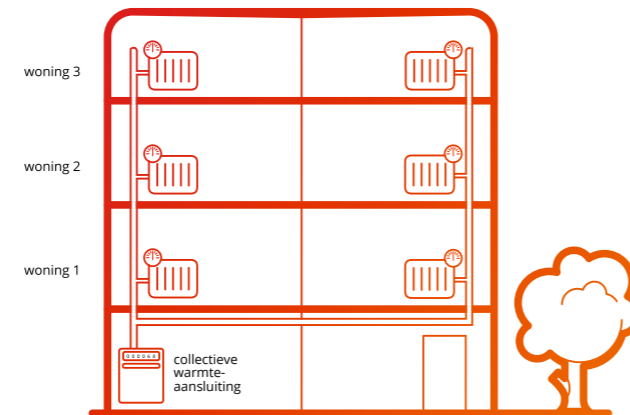


# Hoe werkt het verwarmings-systeem van uw woning?

**Uw woning is – net als de andere woningen in uw wijk of woonblok – aangesloten op een warmtenet. De warmte die u gebruikt voor het verwarmen van de ruimtes in uw 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 warmteopwekinstallatie waarop alle woningen van uw wijk of woonblok zijn aangesloten: u maakt dus deel uit van een collectief warmtenet. De warmte waarvan u gebruikmaakt, komt van een centrale leiding die start in een zogeheten ketelhuis of onderstation. Via een of meerdere aftakkingen komt de warmte uw wijk of woonblok binnen. Uw woning kan daarom niet worden voorzien van een eigen warmtemeter. Het gehele woonblok of zelfs de gehele woonwijk is voorzien van één warmtemeter.

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



*Een duidelijke weergave van een gemeenschappelijk verwarmingssysteem*

## Samen deelnemen

Gemeenschappelijke verwarmingssystemen zijn gebaseerd op het principe dat alle bewoners in een wijk of woonblok deelnemen. U kunt dus niet afgekoppeld worden van het warmtenet. En omdat warmtelevering vaak afhankelijk is van de plaats waar het geleverd wordt, geldt er voor warmte geen vrijemarkt-principe, zoals voor elektriciteit en gas.

## Uw warmte komt uit de buurt

De warmte waarvan u gebruikmaakt, wordt centraal opgewekt. Dat kan restwarmte zijn uit de industrie of warmte die vrijkomt bij een proces in bijvoorbeeld een biomassa-centrale, rioolwaterzuiveringsinstallatie of elektriciteitscentrale. Kenmerkend voor Ennatuurlijk is dat deze warmte altijd lokaal geproduceerd wordt en dus bij u uit de buurt komt. Zo draagt u bij aan een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot in uw directe omgeving.

## Warmte voor kraanwater

Is uw 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.



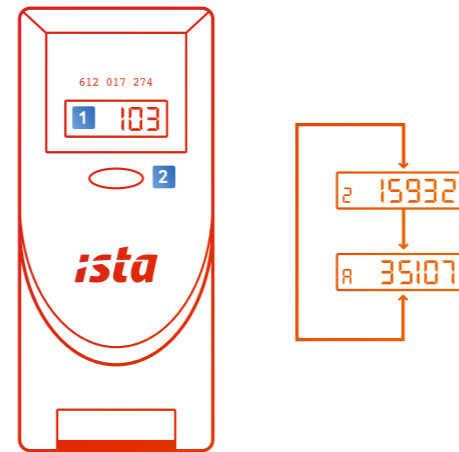
# Hoe wordt uw verbruik gemeten?

**Bij gemeenschappelijke warmtesystemen meten elektronische radiatormeters uw individuele verbruik. Deze meters registreren de warmteafgifte van een radiator. Daarnaast wordt ook het totale warmteverbruik van een woonwijk of -blok gemeten.**

De hoofdmeter meet het totale warmteverbruik van uw wijk of woonblok. Het warmteverbruik wordt vermenigvuldigd met het geldende tarief per gigajoule. Door dit totaalbedrag te delen door de totaal gemeten eenheden wordt een warmte-eenheidsprijs berekend. U betaalt vervolgens uw verbruik in eenheden vermenigvuldigd met deze eenheidsprijs.

## Radiatormeter

Dit is een voorbeeld van een radiatormeter. U kunt een ander type in huis hebben, maar alle meters heten doprimo®radio.



- 1 Afleesscherm
- 2 Drukknop voorkant. Met deze knop bekijkt u de actuele meterstand (met een 2 voor het verbruik) en de stand van de vorige stookperiode (met een A voor het verbruik). Als u de knop enkele seconden niet indrukt, wordt het scherm weer blanco.

## 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.

## Uitlezen van de meterstanden

Het bedrijf ista Nederland B.V. verzorgt het uitlezen van de radiatormeters. Daar merkt u niets van. De meterstanden worden automatisch naar een centrale ontvanger gestuurd. U hoeft dus niet thuis te blijven voor een meteropnemer. Bovendien gaan we discreet om met uw gegevens. De meterstanden worden alleen gebruikt voor de warmtekostenverdeling van uw wijk of woonblok. De meter registreert eenheden als de radiator minstens 4 °C warmer is dan de ruimte waarin deze zich bevindt. Ziet u dat uw 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! Laat in dat geval de radiatorkraan vervangen door uw installateur.

## Verschil verbruik op specificatie en gemeten verbruik door radiatormeter

De capaciteit van de radiator is een belangrijke factor in de berekening van uw 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 uw 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 uw woning in het complex. Dit heet de reductiefactor.



**Meet uw radiatormeter warmte-eenheden terwijl de verwarming uitstaat? Controleer dan of de radiatorkraan wel goed sluit.**

# Factuur en specificatie

Op uw factuur en specificatie ziet u diverse begrippen staan, zoals 'meetkosten warmtekostenverdeling' en 'vaste energiekosten'. Maar wat betekenen die begrippen precies? En hoe worden die bepaald? We geven graag meer uitleg.

## Welke kosten staan er op uw factuur?

### Warmtekosten warm tapwater

Deze kostenpost staat niet op iedere factuur. Het kan voorkomen dat uw kraanwater op basis van een andere warmtebron wordt opgewarmd. Maakt u voor uw warm water ook gebruik van de warmte die afkomstig is van het warmtenet van Ennatuurlijk? En is daarvoor een aparte watermeter geïnstalleerd? Dan leest u hier welke kosten zijn gemaakt voor het verwarmen van uw kraanwater.

### Levering warmte

De kosten voor de geleverde warmte.

### Vaste kosten wijkverwarming

De kosten die gemaakt worden om het warmtenet en specifiek het wijkverwarmingssysteem in stand te houden. Dit bedrag is hetzelfde voor alle woningen die zijn aangesloten op het wijkverwarmingssysteem en is niet afhankelijk van het aantal woningen in een woonblok of wijk.

### Meetkosten warmtekostenverdeling

Naast de meteropnamekosten bevat deze kostenpost ook de administratieve verwerking hiervan en het maken van de warmtekostenverdeling. Ook de kosten van de radiatormeters zijn verwerkt in dit bedrag. Deze kosten zijn voor alle woningen hetzelfde, ongeacht het aantal radiatoren.

## Uw verbruik

Levering	
Verbruiksperiode	Totaal
Warmtekosten warm tapwater 01-02-2016 - 30-12-2016	40,00
Levering warmte 01-02-2016 - 30-12-2016	230,00

Vaste kosten			
Warmte	Verbruiksperiode	Tarief per dag	Totaal
Vaste kosten wijkverwarming	01-02-2016 - 01-01-2017	0,1598	53,53
Meetkosten warmtekostenverdeling	01-02-2016 - 01-01-2017	0,1233	41,31
<b>Totaal</b>			<b>94,84</b>

De vermelde bedragen en getallen zijn fictief. Kijk voor verdere uitleg op [www.ista.com/nl](http://www.ista.com/nl).

Wist u dat de warmte die u ontvangt vlakbij wordt opgewekt? Ennatuurlijk brengt lokale gevers en ontvangers van warmte bij elkaar. Zo draagt u actief bij aan een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot in uw directe omgeving.

## Welke kosten staan er op uw specificatie?

In opdracht van Ennatuurlijk meet en verdeelt ista Nederland B.V. de gemeenschappelijke verwarmingskosten. U ontvangt hiervan als bijlage bij de factuur een specificatie. Wij geven graag meer inzicht in de gebruikte begrippen.

### Variabele energiekosten cv

Het percentage van de totale warmtekosten die op basis van de gegevens van de radiator meters aan u worden toegekend.

### Vaste energiekosten

Het percentage van de totale warmtekosten die op basis van het vloeroppervlak van uw woning aan u worden toegekend.

### Totaal

Uw aandeel in de totale verwarmingskosten van de wijk of het woonblok.

De prijs per warmte-eenheid kan per jaar verschillen, omdat de totale afname van een wijk of woonblok waarschijnlijk niet ieder jaar precies hetzelfde is. De prijs per warmte-eenheid wordt berekend door de variabele kosten te delen door het totaal aantal gemeten

warmte-eenheden van de wijk of het woonblok. De variabele warmtekosten voor de wijk of het woonblok worden berekend aan de hand van de formule 'som alle warmte-eenheden van alle radiatoren van de wijk of het woonblok x gigajouleprijs x percentage variabel'. Hierdoor kan de prijs afwijken ten opzichte van een vergelijkbare woning in een andere wijk of ander woonblok. Ook de verhouding tussen de variabele en vaste energiekosten en het verbruiksgedrag van de bewoners speelt een rol.



**Tip!**

Via uw account op [www.mijnwarmte.nl](http://www.mijnwarmte.nl) kunt u gegevens doorgeven, inzien en wijzigen. Denk aan het wijzigen van persoonsgegevens, doorgeven van een verhuizing en bekijken van jaarafrekeningen. U maakt eenvoudig een account aan met uw klantnummer.

## 1. Uw kostenspecificatie

Omschrijving	Prijs per eenheid x	Uw eenheden	= Bedrag in euro
<b>Verwarming</b>			
Variabele energiekosten cv	0,176726 x	2.775 eenheden	= 490,41
Vaste energiekosten	0,006351 x	7.000,000	= 44,46
<b>Totaal</b>			534,87

## 2. Overzicht meterstanden en bepaling van uw verbruik

Omschrijving	Meter-nummer	Eindstand	Beginstand	Verschil	Omrekenfactor	Verbruik	Reductie %	Afrekenverbruik
<b>Verwarming</b>								
Woonkamer	952037697	640	0	640	1,95000	1.248		1.248
Woonkamer	952037703	1.271	0	1.217	1,15000	1.462		1.462
Keuken	952037710	0	0	0	0,50000	0		0
Badkamer	952037727	152	0	150	0,42500	65		65
Slaapkamer	952037734	0	0	0	1,00000	0		0
Slaapkamer	952037741	0	0	0	0,85000	0		0
Slaapkamer	952037758	0	0	0	0,47500	0		0
								<b>2.775</b>

De vermelde bedragen en getallen zijn fictief. Kijk voor verdere uitleg op [www.ista.com/nl](http://www.ista.com/nl).





### 3. Door uw beheerder opgegeven kosten en door ista Nederland B.V. toegevoegde kosten

Omschrijving	Hoeveelheid	Bedrag in euro
<b>Verwarming</b>		
Energiekosten cv	1939,00 gigajoule stadsverwarming	36.268,17
<b>Warm water</b>		
Energiekosten warm tapwater	504,00 gigajoule stadsverwarming	9432,27

### 4. Berekening eenheidsprijzen

Omschrijving	Bedrag in euro	Totaal eenheden complex	= Prijs per eenheid
<b>Verwarming</b>			
Variabele energiekosten cv %	21.408,84	207.635 eenheden	= 0,103108
Vaste energiekosten %	14.877,33	729.600,000 dm <sup>2</sup> vloeroppervlakte	= 0,020391
<b>Warm water</b>			
Energiekosten warm tapwater	9432,27	1316,350 m <sup>3</sup>	= 7,165473

Heeft u nog vragen over uw factuur of specificatie? Neem dan contact op met onze klantenservice via 085-2734567. Onze medewerkers helpen u met plezier verder.

# Hoe maakt u optimaal gebruik van uw verwarmingssysteem?

## Gebruik radiatoren verstandig

Voor een zo hoog mogelijk comfort en een zo zuinig mogelijk verbruik is het slim om alle radiatoren in een ruimte te laten bijdragen aan het verwarmen. Zet daarom alle kranen op dezelfde stand. Sluit ook deuren van een ruimte die u niet gebruikt en zorg voor voldoende ventilatie (minstens 15 minuten per dag). Let erop dat er goede luchtcirculatie kan plaatsvinden. Ook is het belangrijk dat radiatoren de warmte vrij kunnen afgeven aan de ruimte.

## 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.



## Pas op!

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

## Voorkom bevrozing

Als u in de winter langere tijd niet thuis bent, is het belangrijk dat u alle radiatorkranen 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 radiatorkraan even helemaal open te draaien. Denk ook aan de radiatoren in uw garage, kelder of berging. Als radiatoren niet warm worden, kan de radiatorkraan defect zijn.



# Wie verzorgt het onderhoud?

**Ennatuurlijk zorgt voor de gemeenschappelijke warmtevoorziening. De binneninstallatie die bestaat uit radiatoren, leidingen en thermostaat is van de eigenaar van de woning. Dus van u of uw verhuurder. Maar wanneer verzorgt Ennatuurlijk het onderhoud en wanneer moet u uw installateur of verhuurder bellen? We geven hieronder graag een aantal voorbeelden.**

## 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 warmteopwekker zijn en het distributienet, de radiatormeters en de gemeenschappelijke warmtemeter onderhouden. De onderhoudskosten daarvan zijn voor onze rekening.

## Wat doet u zelf?

De eigenaar van de woning, dus u of uw 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 radiatoren wilt vervangen, is een erkend installateur geen overbodige luxe. Uw binneninstallatie moet namelijk voldoen aan een aantal eisen. Welke dat zijn, kunt u lezen in onze algemene aansluitvoorwaarden die u samen met de welkomstovereenkomst ontving.

## Wie belt u bij een storing?

Kijk eerst op [www.ennatuurlijk.nl](http://www.ennatuurlijk.nl) of de storing al bij ons bekend is. Zo niet, dan kunt u de storing aan ons doorgeven via 085-2734555. Als de storing in uw binneninstallatie zit, moet u dat doorgeven aan uw installateur, verhuurder, beheerder of woningcorporatie.



**Tip!**

Sla ons storingsnummer op in uw mobiele telefoon: 085-2734555.



## Mijn woning wordt niet warm genoeg

Om uw woning goed te verwarmen bij lage 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 slechts enkele radiatoren warm? Dan zit het probleem waarschijnlijk in uw binneninstallatie. Neem in dat geval contact op met uw installateur of verhuurder.



## Ik krijg één ruimte in mijn woning niet warm

Als het buiten erg koud is, moet u de omliggende vertrekken ook verwarmen. Als u dat niet doet, blijven de muren, vloer en het interieur te koud. Werkt de radiator niet in de ruimte? Kijk dan bij de uitleg onder 'Eén radiator wordt niet warm'.



## Alleen de bovenkant van mijn radiatoren worden warm

Waarschijnlijk zit er te veel lucht in de radiatoren en moet u deze ontluften. Dat doet u door het ontluftingsleuteltje op het ontluftingsventiel van de radiator te zetten en deze langzaam een beetje naar links te draaien tot u lucht hoort ontsnappen. Draai het

ventiel weer dicht als er water uit de opening komt. Let op: dit water kan heet zijn.



## Eén radiator wordt niet warm

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



## Mijn radiator lekt

Radiatoren zijn onderdeel van uw binneninstallatie. De eigenaar van de woning, dus u of uw verhuurder, is verantwoordelijk voor het onderhoud hiervan. Bel uw installateur, verhuurder of beheerder om het lek te melden.



### Tip!

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

Naam:

Telefoonnummer:

## Algemene voorwaarden

Op de aansluiting en levering van warmte zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- Algemene voorwaarden Wijkverwarming.

Wilt u meer informatie of wilt u de algemene voorwaarden ontvangen? Neem dan contact op met de klantenservice van Ennatuurlijk via 085-2734567 of kijk op [www.ennatuurlijk.nl](http://www.ennatuurlijk.nl).

# Waar we sterk in zijn



## Verbindingen leggen

tussen gevers en  
ontvangers van warmte



## Innovaties

in duurzame energie



## Oplossingen

bedenken en  
realiseren



## Investerings doen

in lokale energie



## Lokale

## samenwerkingen

met alle betrokkenen



## Betrouwbaar

door partners,  
techniek en ervaring

## Contact

✉ [klantenservice@ennatuurlijk.nl](mailto:klantenservice@ennatuurlijk.nl)

☎ Klantenservice: 085-2734567 maandag  
t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur

☎ Storingsdienst: 085-2734555

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

📘 [facebook.com/ennatuurlijk](https://facebook.com/ennatuurlijk)

🐦 [twitter.com/ennatuurlijk](https://twitter.com/ennatuurlijk)

ennatuurlijk

maakt  
energie  
lokaal