

# 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.

Kijk voor actuele storingen  
en werkzaamheden op:  
**[ennatuurlijk.nl/consument/  
storingen-en-werkzaamheden](https://ennatuurlijk.nl/consument/storingen-en-werkzaamheden)**

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



ennatuurlijk

Doorpakkers  
in lokale energie

# Een warm welkom bij Ennatuurlijk!

In deze handleiding lees je wat je kunt doen bij storingen. Ook leggen we uit hoe het verwarmings- en verkoelingsstelsel 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](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

<a href="#">Storingen</a>	4
<a href="#">Wat te doen bij een storing?</a>	5
<a href="#">Onderhoud</a>	9
<a href="#">Mijn Warmte</a>	11
<a href="#">Aanmelden bij Mijn Warmte</a>	12
<a href="#">Hoe werkt warmte en koude in jouw woning?</a>	13
<a href="#">Hoe wordt jouw verbruik gemeten?</a>	18
<a href="#">De voordelen van warmte en koude van Ennatuurlijk</a>	19

# 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

Doorpakkers  
in lokale energie

# 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.

**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 je om hier niet meer aan te komen.

## 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 **085-27 34 555**. Als je niet weet wie de set in eigendom heeft, kun je contact opnemen met onze klantenservice via **085-27 34 567**.



### Mijn woning wordt niet warm of koud genoeg

Als het buiten koud of juist warm 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?



## 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 installatie of alle afsluiters openstaan. Controleer daarna of je wel verwarming hebt, of alle radiatorkranen openstaan en de kamerthermostaat aanstaat. Als Ennatuurlijk eigenaar is van de installatie, 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 installatie

Draai alle afsluiters van je installatie dicht. 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 installatie dicht. Dan stroomt er geen warm water meer naar je radiatoren.

## 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 ontluchtings sleutel. Maakt jouw verwarming andere geluiden? Geef dat dan door aan jouw 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 radiatorcranken en de afsluiters op de installatie 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.



# Onderhoud

## Wie verzorgt het onderhoud?

Over het algemeen is de warmtepompset van Ennatuurlijk, de binneninstallatie is van de eigenaar van de woning. 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 installatie?

Meld dit dan bij onze storingsdienst via **085-27 34 555**.

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 warmtepomp en de warmtemeter. De kosten daarvan zijn voor onze rekening. Van de installatie voor warmte en koude in jouw woning is het onderhouden van de aansluitbeugel, de warmtepomp en de aansluitleidingen naar het warmte- en/of koudenet onze taak.



## 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:



Geef je meterstand door.



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 **[ennatuurlijk.nl/mijn-warmte](https://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](https://www.mijnwarmte.nl)**

# Hoe werkt warmte en koude in jouw woning?

Jouw woning heeft een warmtepomp voor verwarmen, warm kraanwater én koelen via vloerverwarming. De warmtepomp gebruikt daarvoor geen gas, maar ontvangt warmte en koude 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 bronwarmte voor koeling en warmte voor een hele wijk of huizenblok.

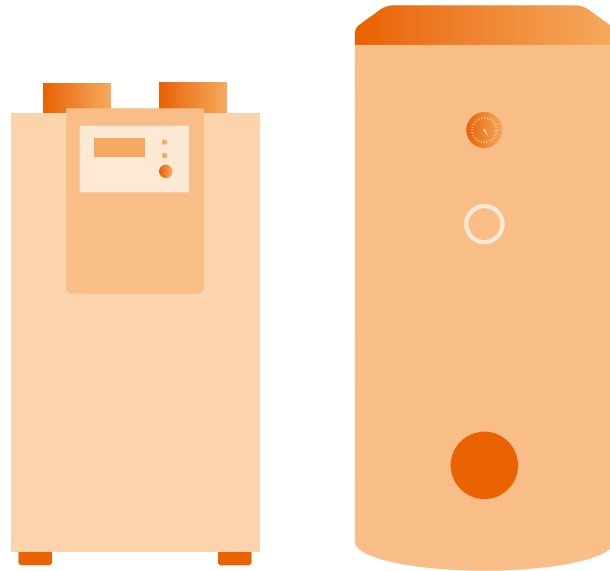
## Warmtepomp

Bronwarmte heeft een relatief lage temperatuur. Dat is niet warm genoeg voor verwarming en warm kraanwater. De warmtepomp in jouw 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 het huis te verwarmen en warm kraanwater te maken.

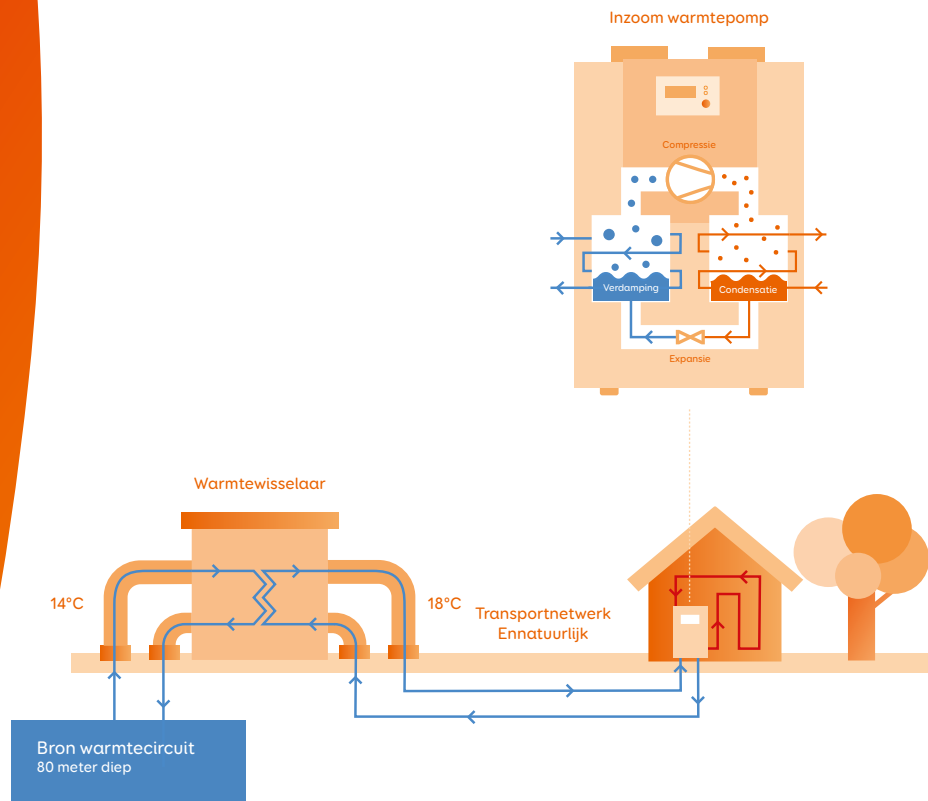
## Duurzaam en rendabel warm

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).

# Hoe werkt warmte en koude in jouw woning?



# Hoe werkt warmte en koude in jouw woning?



# Hoe werkt warmte en koude in jouw woning?

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

## Ruimtes verwarmen

De verwarming bedien je met de thermostaat in de woonkamer. Als je een warmtepomp hebt, dan heeft jouw woning meestal vloerverwarming in plaats van radiatoren. Vloerverwarming zorgt voor een gelijkmatige, aangename stralingswarmte met minder luchtstroming. Extra voordeel is dat je geen rekening hoeft te houden met verwarmingselementen in je 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.



# Hoe werkt warmte en koude in jouw woning?

**Let op!** Hals je kiest voor koeling, dan wordt de 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.

## Comfortkoeling

Met de warmtepomp kun je je woning ook koelen in de zomer. Het systeem levert comfortkoeling: de binnentemperatuur is een paar graden lager dan de buitentemperatuur. Je 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 je geen last hebt van grote temperatuurverschillen tussen buiten en binnen. Bovendien blijft de lucht gezond. Bij vloerkoeling droogt de lucht niet uit en ontstaat geen tocht.

# Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

Voor verwarming en koeling betaal je een vast bedrag per jaar: het vastrecht. Zo weet je precies wat je jaarlijks kwijt bent. Je betaalt dit bedrag aan Ennatuurlijk in vaste maandelijkse termijnen. In jouw woning hangt geen warmtemeter die bijhoudt hoeveel koude en warmte je 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 jouw verbruikspatroon. Hoeveel elektriciteit de pomp verbruikt, kun je aflezen op een aparte tussenmeter. Deze meter vind je 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 de warmtepomp te monitoren. Zo kunnen we actie ondernemen als we onverwachte afwijkingen zien. Je hoeft de meterstanden van de tussenmeter niet aan ons door te geven.

## Warmteverbruik in de gaten houden?

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

# 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 (CO<sub>2</sub>) uit dan met 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 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.

ennatuurlijk

Doorpakkers  
in lokale energie