

Eneco Warmte & Koude B.V.

Postbus 19020
3001 BA Rotterdam

[Eneco.nl/stadswarmte](https://www.eneco.nl/stadswarmte)



EBE-CSM-BRO-WAR-WIJZ.1 2/23

Warmtewijzer



Met warmte zit je er altijd warmpjes bij

De beste warmte is warmte die er al is. Warmte die bijvoorbeeld vrijkomt bij de productie van stroom, verbranding van afval of biomassa. Deze warmte gebruiken we steeds vaker voor de verwarming en het warme water in je woning. En dat is een stuk duurzamer dan een gasgestookte cv-ketel. Daarnaast is het betrouwbaar en worden we steeds minder afhankelijk van fossiele brandstoffen.

Zonder omkijken een aangenaam warm huis

Met Eneco warmte heb je dus geen cv-ketel of boiler meer nodig, maar gebruik je een compacte warmte-afleverzet. Werkt de warmte-afleverzet niet zoals het moet? Is er een storing? Dan kun je ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen.

Wij vervangen de onderdelen of de warmte-afleverzet en lossen het zo snel mogelijk voor je op. Zonder omkijken een aangenaam warm huis met warmte van Eneco.

Heb je vragen over warmte?
Kijk dan op eneco.nl/service

Inhoudsopgave

Zo gebruik je warmte dagelijks	4
Besparen op warmte, zo voorkom je hoog verbruik	6
Je verbruik en kosten voor warmte	8
Verbruik nieuwbouwwoning	12
Zo komt warmte in je woning	14
Zo werkt de warmte-afleverzet	16
Je warmte-installatie onderhouden	18
De binnenhuisinstallatie, wie doet wat	20
Wat kun je doen bij een storing?	24
Duurzame energie van iedereen	26

Zo gebruik je warmte dagelijks

Er zijn verschillende manieren om de temperatuur in je woning te regelen. Hieronder de meest voorkomende regelingen. De temperatuurregeling in je huis zelf is onderdeel van de binnenhuisinstallatie. Heb je hier vragen over? Bel dan je installatiebedrijf of je verhuurder.



Thermostatische radiatorkranen

De temperatuur in jouw huis is makkelijk te regelen per ruimte. Dit doe je met de thermostatische kranen op je radiatoren. De cijfers of streepjes op de kraan geven een stand aan. Wist je dat het ❄️-symbool op de kraan de vorstbeveiligingsstand is? Daarnaast kun je verschillende radiatorkranen in één ruimte zoveel mogelijk op dezelfde stand zetten om een stabiele temperatuur te krijgen in je huis. Om te besparen zet je 's nachts, of als je lange tijd weggaat, alle radiatoren op een lage stand of uit.



Kamerthermostaat

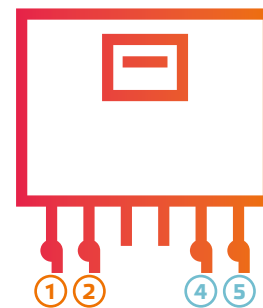
Heeft je woning een kamerthermostaat? Dan kun je die instellen op een comfortabele temperatuur. De thermostaat zorgt er dan voor dat er voldoende warm water door de radiatoren stroomt om de gewenste temperatuur te bereiken. Bij een klokthermostaat kun je zelfs de temperatuur in je woning koppelen aan een tijdstip.



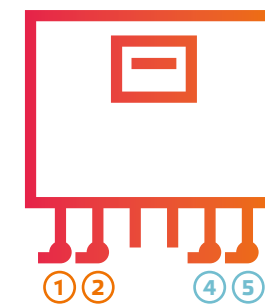
Centrale nachtverlaging

Er zijn ook woningen met een centrale nachtverlaging. Hiermee verlaag je 's avonds in één keer de temperatuur van alle ruimtes in je woning. In de ruimte waar de regelaar van de centrale nachtverlaging hangt, moet je de radiatorkranen open laten staan.

Via de warmte-afleverzet komt de warmte in je woning terecht. De warmte-afleverzet kun je vergelijken met een cv-ketel. De afleverzet zorgt ervoor dat de warmte verdeeld wordt over je radiatoren of dat je water uit de kraan warm wordt. Werkt het niet? Kijk dan even of de afsluiters van de warmte-afleverzet open staan. Dit kun je checken door te kijken of de afsluiters 1, 2, 4, en 5 verticaal staan zoals in de afbeelding links onder. Let wel op! De leidingen van de afleverzet kunnen erg warm zijn. Vermijd daarom direct contact met de leidingen.



De afsluiters van je warmte-afleverzet staan open. Je huis wordt **wel** verwarmd.



De afsluiters van je warmte-afleverzet staan dicht. Je huis wordt **niet** verwarmd.

Besparen op warmte

Zo voorkom je hoog verbruik

Energie besparen is altijd leuk. Eneco helpt je hier graag bij. Met deze tips ga je efficiënt om met de verwarming en het warme water in je woning.

Besparen op warm water

- Schaf een mengkraan aan. Zo verspil je minder warm water.
- Investeer in een thermostatische douchekraan. Daarmee stel je de juiste watertemperatuur in één keer in. Zo hoef je de kraan niet onnodig te laten lopen.
- Wist je dat je met een bad drie keer zo veel energie verbruikt als met douchen?
- Druppelt je kraan? Repareer deze direct. Een druppelende kraan verspilt soms wel 2.000 liter water per jaar.



Besparen op verwarmen

- Zet de verwarming een uur voordat je naar bed gaat op de nachtstand. Er is dan nog voldoende warmte in huis om het aangenaam te houden.
- Met een klokthermostaat kun je tijd en temperatuur voorprogrammeren. Zo bespaar je energie.
- Zet alle radiatorcransen in één ruimte op dezelfde stand.
- Zet je je ramen en deuren open om te ventileren? Zet dan de thermostaat op de laagste stand. Zo slaat de verwarming niet onnodig aan.
- Ventileer je woning goed. Droge lucht warmt namelijk sneller op dan vochtige lucht.
- Stook niet of nauwelijks in kamers die je niet gebruikt. Let wel op bevroingsgevaar.
- Heb je vloerverwarming? Stel dan de temperatuur lager in dan je gewend bent met radiatoren.
- Verstop de radiatoren of (klok)thermostaat niet achter gordijnen of onder brede vensterbanken. Dit houdt de warmte tegen.
- Isoleer je verwarmingsleidingen. Bijvoorbeeld in de kruipruimte of op zolder.
- Heb je airco of koeling in huis? Zorg er dan voor dat de verwarming en koeling niet tegelijkertijd aan staan.
- Zet de verwarming lager als je de deur uit gaat. Dit geldt niet voor woningen met vloerverwarming. Vloerverwarming werkt trager. Daardoor is een korte verlaging van de verwarming niet effectief.
- Ben je langere tijd afwezig in de winter? Stel dan de thermostaat in op 15°C. Laat de radiatorcransen wel op de vorststand staan in verband met bevroingsgevaar. Draai in de winter nooit de afsluiters van de warmte-afleverset dicht.
- Zet in de zomer de thermostaat op 5°C. Je kunt ook de toevoer van warm water naar de radiatoren afsluiten. Zet hiervoor de aanvoerleiding van de cv-installatie (4) horizontaal. Vergeet niet in de winter de aanvoer weer open te zetten.

Je verbruik en kosten voor warmte

Waar betaal ik voor?

De kosten voor Eneco warmte bestaan uit de volgende onderdelen:

- Huur voor de warmte-afleverzet. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de CW-waarde. Hoe hoger de waarde hoe meer warmte comfort.
- Verbruik warmte: dit zijn de kosten voor het gebruik van de verwarming en/of het warme water. Dit wordt gemeten in gigajoules (GJ).
- Vastrecht warmte: voor de aansluiting en levering van warmte.
- Meettarief: een vast tarief voor het meten van je warmteverbruik.

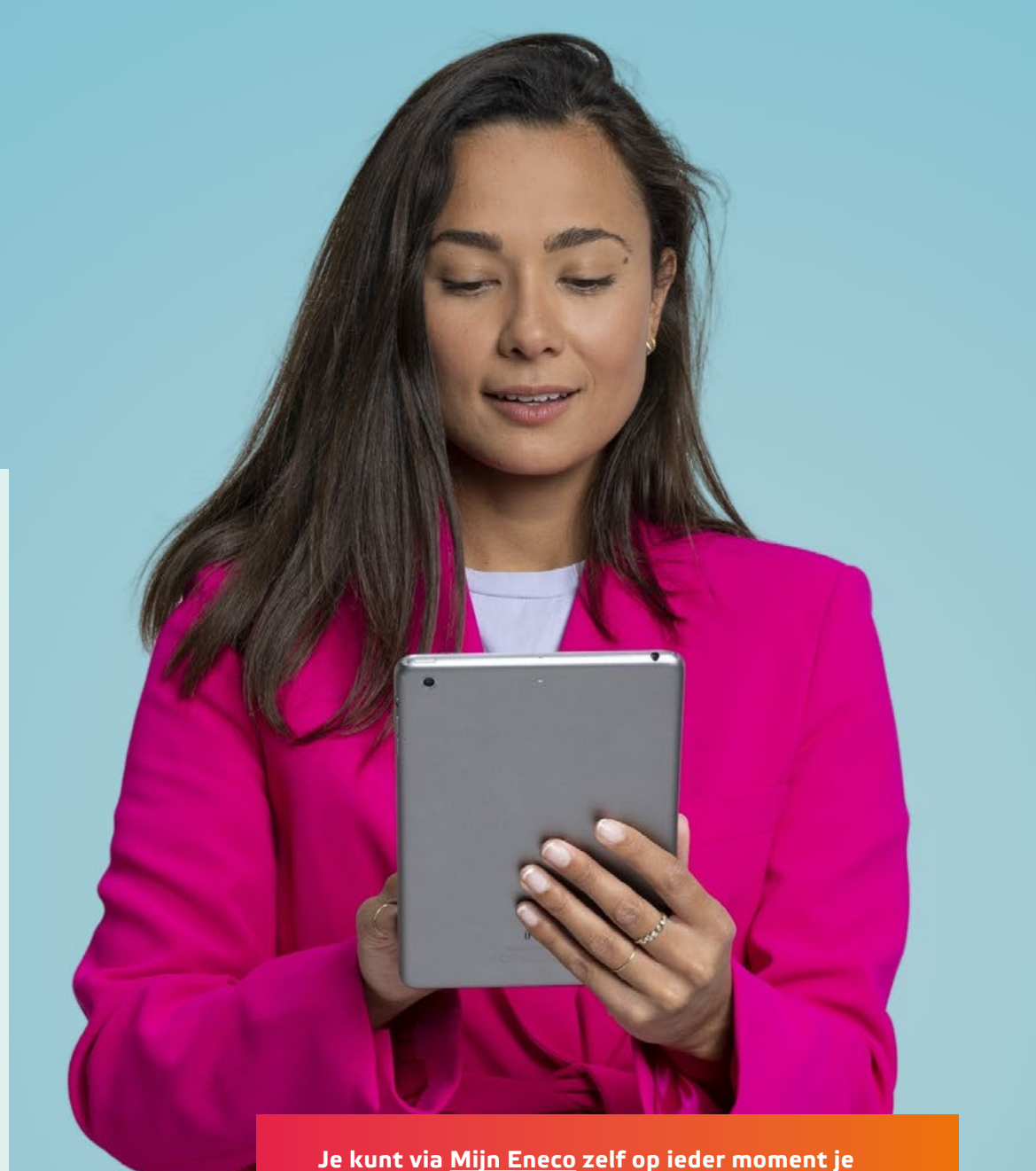
De kosten voor warmte berekenen we per jaar en brengen we per maand in rekening via je termijnbedrag.

Termijnbedrag

Je tarieven voor warmte vind je terug op je contract. Aan de hand van deze tarieven is je termijnbedrag berekend. Dit is een schatting. Je ontvangt hier enkele dagen na de startdatum van je warmtelevering bericht over. Vind je het termijnbedrag niet passen bij je situatie? Dan kun je altijd het termijnbedrag aanpassen.

Je jaarnota

Elk jaar ontvang je van ons je jaarnota. Op de onderste pagina van je jaarnota vind je de berekening van je nota in detail. Op eneco.nl/jaarnota vind je een uitgebreide uitleg over je jaarnota.



Je kunt via Mijn Eneco zelf op ieder moment je termijnbedrag aanpassen.

Je woonsituatie heeft invloed op je warmteverbruik. Woon je in een appartement of in een eengezinswoning? Ben je veel of weinig thuis? Maar niet alleen je woonsituatie heeft invloed, ook het weer heeft invloed op je verbruik. Je verbruik wordt geregistreerd door de warmtemeter.

De warmtemeter houdt bij:

- Je verbruik in gigajoules (GJ) .
- De kubieke meters water die door je warmte-afleverset stroomt.
- De temperatuur van het warme water zoals het je woning binnenkomt.
- De temperatuur van het afgekoelde water dat je woning verlaat.

Aflezen verbruik warmtemeter

Je verbruik in gigajoules (GJ) kun je aflezen op de display van de warmtemeter. Druk de knop met het pijltje in. Er kan niets gebeuren als je hierop drukt. Het heeft geen effect op de levering van je energie of op de hoogte van het verbruik. Ook kun je hier de hoeveelheid m³ water zien die door je warmte-afleverset stroomt.

Met de bedieningsknop (6) verander je de informatie die wordt weergegeven op het display.

TIP

Noteer elke maand de stand van je warmtemeter. Zo krijg je een duidelijk inzicht in je verbruik. Doe dit juist ook in de zomermaanden als de verwarming uitstaat. Op die manier krijg je een goed beeld van je warm waterverbruik in de keuken en badkamer. In de Eneco app kun je gemakkelijk je maandelijkse meterstanden bijhouden.



Meterstanden doorgeven

Ieder jaar vragen wij je om de stand van je warmtemeter aan ons door te geven. Aan de hand hiervan verrekenen wij je verbruik met het termijnbedrag dat je maandelijks betaald hebt. Op de jaarnota zie je dan of je goed zit, moet bijbetalen of juist geld terugkrijgt.

Je meterstanden doorgeven kan gemakkelijk online via eneco.nl/meterstanden of via de [Eneco app](#). Meterstanden doorgeven kan ook via de meterstandenkaart die je van ons ontvangt. Binnen zes weken na het doorgeven van de meterstanden ontvang je de jaarnota.

Uitgebreide informatie over warmtemeters en hoe deze werken lees je op eneco.nl/service.

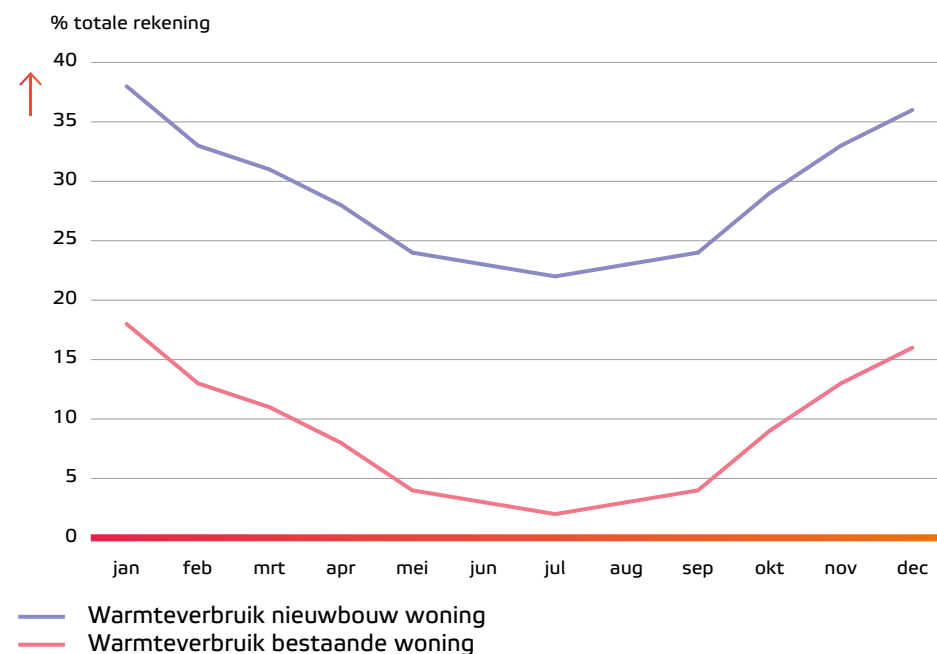
Verbruik nieuwbouwwoning

In een nieuwbouwwoning is in het eerste en tweede jaar je warmteverbruik zo'n 20% hoger dan normaal gesproken. Dit komt doordat er vaak nog veel vocht in een nieuwbouwwoning zit. Het droogstoken kost extra energie. In het derde jaar neemt het energieverbruik weer af.

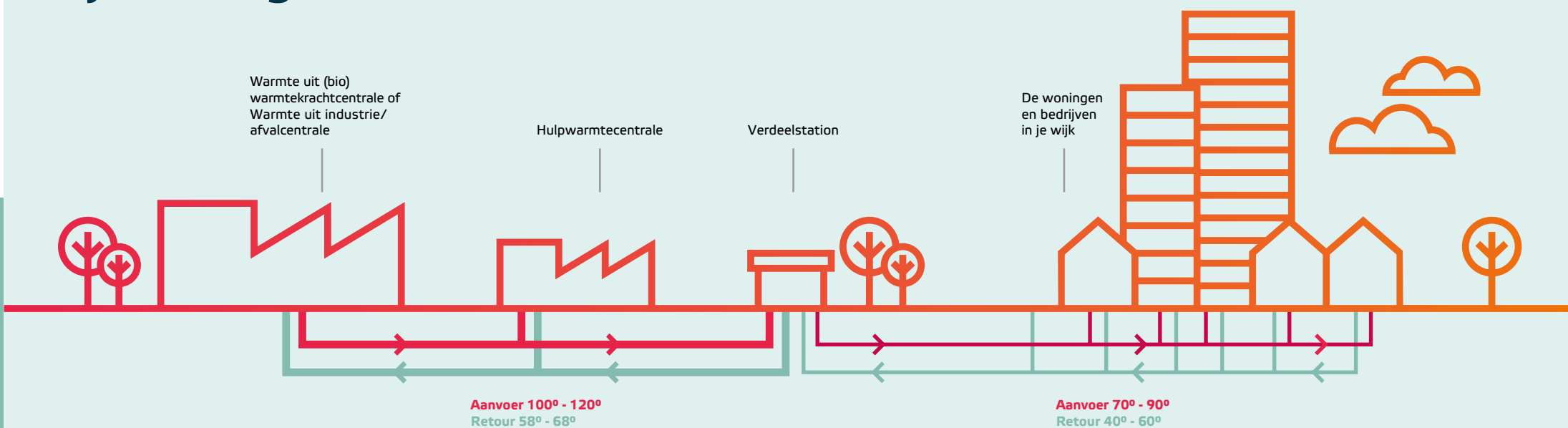
Verrekening bouwwarmte

Bouwwarmte is de warmte die wordt verbruikt in een nieuwbouwwoning voordat je de sleutel krijgt. Het installatiebedrijf kan energie verbruiken om bijvoorbeeld de binnenhuisinstallatie af te stellen.

Bij oplevering van je woning geeft de warmtemeter daarom misschien al verbruik weer. Deze kosten zijn meestal niet voor jou. Eneco rekent dit warmteverbruik af met de aannemer of projectontwikkelaar. Noteer voor de zekerheid de stand van de warmtemeter na oplevering van je woning. Zo kun je op je jaarnota controleren of de bouwwarmte juist is verrekend.



Zo komt warmte in je woning

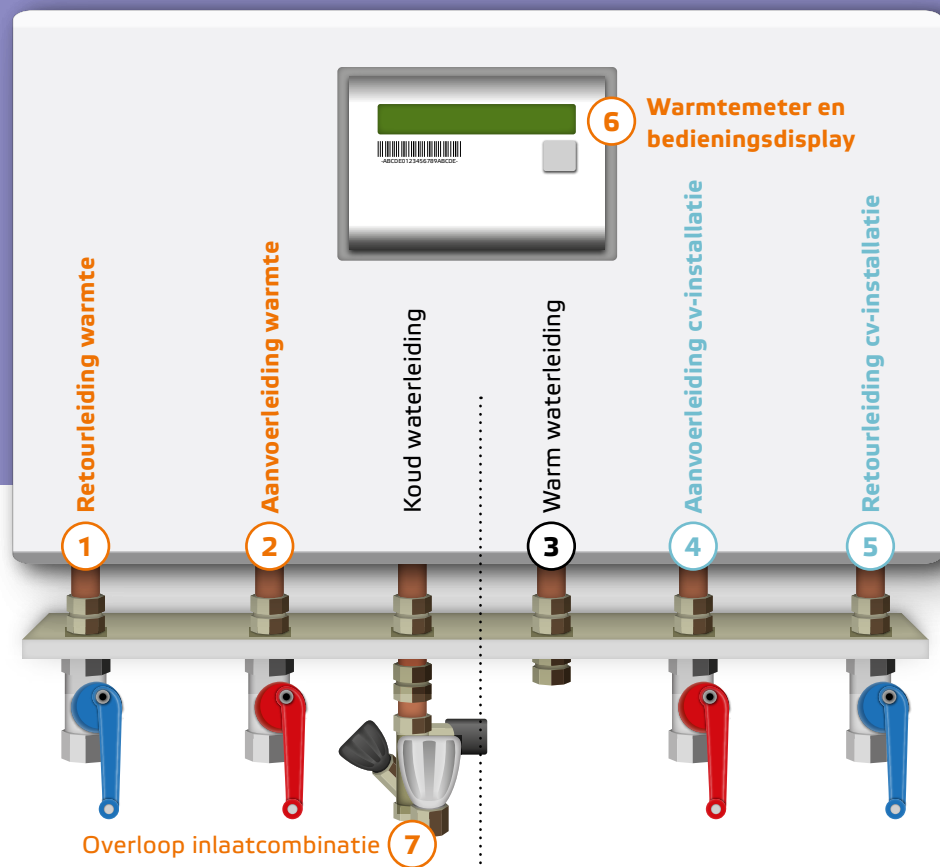


Warmte kent verschillende bronnen. Warmte die bijvoorbeeld vrijkomt bij de productie van stroom of verbranding van afval. Deze warmte stroomt via het warmtenet naar een verdeelstation in je wijk. Vanaf hier stroomt de warmte naar de warmte-afleverset in jouw woning. In het warmte-etiket op eneco.nl/warmte-etiket kun je precies zien waar je warmte vandaan komt en hoe duurzaam je warmte is.

Via de leidingen van het warmtenet stroomt er warm water naar de warmte-afleverset in je woning. Het warme water verwarmt zo het water in je binnenhuisinstallatie. De warmte-afleverset hangt meestal in de meterkast en is doorgaans eigendom van ons. Sommige woningen hebben een collectieve warmte-afleverset. Deze bevindt zich dan in een centrale ruimte in het gebouw waar je woont. Het water dat af is gekoeld door het verwarmen van je woning of water stroomt weer terug naar het verdeelstation. Daar wordt het opnieuw opgewarmd met warmte van de centrale. Om vervolgens weer naar de warmte-afleverset te stromen. En zo verder.

Hoe de afleverset in je woning werkt lees je op de volgende pagina.

Zo werkt de warmte-afleverset



De **warmte-afleverset** is eigendom van Eneco. De afsluiters 1 en 2 vormen de koppeling met het warmtenet van Eneco.

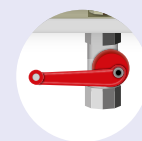
De **binnenhuisinstallatie** is eigendom van de eigenaar/verhuurder van de woning. De afsluiters 4 en 5 vormen de koppeling met de installatie in huis.

Verwarmen

Via de aanvoerleiding (2) stroomt warm water vanuit het warmtenet in jouw wijk naar je warmte-afleverset. Het warme water stroomt via een leiding (4) rechtstreeks naar je vloerverwarming, radiatoren of convectoren. Zo worden de verschillende ruimtes in jouw woning verwarmd. Door het verwarmen van je huis koelt het water weer af. Het afgekoelde water stroomt via leidingen (5) en (1) terug het warmtenet in om weer opgewarmd te worden.

Warm water

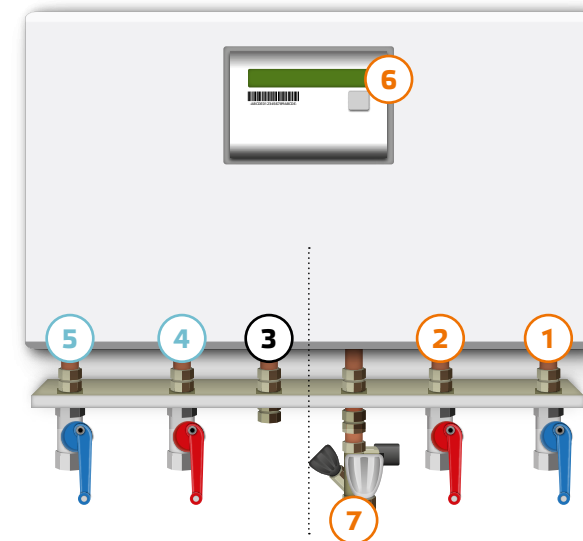
Wanneer je warmte hebt, krijg je vaak ook warm water via het warmtenet. Afhankelijk van het warmtenet in jouw wijk, je eigen wensen of die van de verhuurder heb je 6, 8, 10 of 12 liter warm water per minuut. In de warmte-afleverset zit een warmtewisselaar. Deze verwarmt koud drinkwater naar minimaal 60°C. Dit gebeurt via een gescheiden systeem. Zo komt het drinkwater niet in contact met het water uit het warmtenet. Het opgewarmde water stroomt via leiding (3) naar de kranen in je keuken of badkamer.



De leidingen zijn afgesloten als de afsluiters horizontaal staan.

TIP

Je kunt ook een warmte-afleverset in spiegelbeeld hebben, zie de afbeelding hiernaast. Aan de plek van de 'Overloop inlaatcombinatie' (7) kun je zien welke warmte-afleverset je hebt.



Je warmte-installatie onderhouden

Eneco zorgt ervoor dat je warmte-afleverset en warmtemeter goed werken. Het kan helaas voorkomen dat er een storing is. Heb je een storing? Geen zorgen! Bel de Storingsdienst Eneco Warmte & Koude. We komen dan zo snel mogelijk bij je langs om de storing op te lossen.

Goed voorbereiden helpt ons

Komt er een monteur bij je langs om een storing te verhelpen? Dan is het fijn als:

- De monteur goed bij de warmte-afleverset en warmtemeter kan.
- De kruipruimte goed bereikbaar is.

Wat kun je zelf doen?

Controleer regelmatig of de 'overloop van de inlaatcombinatie' (7) droog is. Lekt hier water? Bel dan de Storingsdienst Eneco Warmte & Koude.

Voldoende ventilatie

Het is belangrijk dat er in jouw meterkast voldoende luchtcirculatie is. Blokkeer daarom nooit de ventilatieopeningen.

Waar moet je op letten?

Sleutel nooit zelf aan de warmte-afleverset en verbreek ook de verzegeling niet. De warmte-afleverset is eigendom van Eneco. Ook jouw installateur mag hier geen werkzaamheden aan uitvoeren.

TIP

Problemen met je warmte-afleverset warmtemeter? Kijk dan op [eneco.nl/werkenaanwarmte](https://www.eneco.nl/werkenaanwarmte). Hier vind je de 'Eerste Hulp bij Storing'-tool. Kom je er alsnog niet uit? Bel dan de Storingsdienst Eneco Warmte & Koude via 0800 - 0072 (gratis), 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

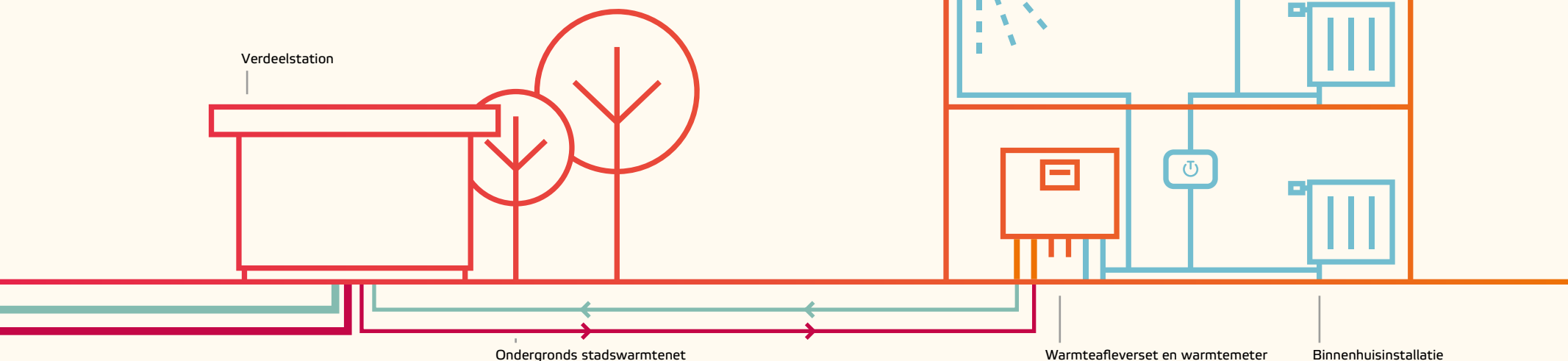


Goed de winter in

- Als je zelf een warmte-afleverset in huis hebt, kijk dan aan het begin van de winterperiode of alle afsluiters open staan.
- Controleer in september of je verwarming werkt. Zo kom je niet voor verrassingen te staan. Een eventuele storing kunnen we dan voor het winterseizoen voor je oplossen.
- Werkt één van de radiatoren niet? Dan ligt dit vaak aan je binnenhuisinstallatie. Neem hiervoor contact op met je installateur. Werkt je verwarming helemaal niet? Bel dan de Storingsdienst Eneco Warmte & Koude.

De binnenhuisinstallatie, wie doet wat

Wat doet Eneco, wat doe je zelf en wat doet je verhuurder of installateur



Bij het verwarmen van je huis komt een hoop kijken. Je hebt te maken met twee partijen. Eneco en het installatiebedrijf (koopwoning) of verhuurder (huurwoning).

Eneco zorgt voor:

- De productie van warmte.
- Het ondergrondse warmtenet waardoor het warme water naar je woning stroomt.
- De warmte-afleverset die warmte aflevert aan de binnenhuisinstallatie van je woning.
- De warmtemeter.

Je installatiebedrijf of verhuurder zorgt voor:

- Je binnenhuisinstallatie en het installeren ervan (thermostaat, radiatoren, vloerverwarming, leidingen en kranen in je woning).
- Het afstellen van de binnenhuisinstallatie.

Bij een nieuwbouwwoning installeert een installatiebedrijf de binnenhuisinstallatie voordat de woning wordt opgeleverd.

Je installateur of de verhuurder zorgt voor het onderhoud van de thermostaat, radiatoren, vloerverwarming, leidingen en kranen. Hiernaast enkele tips en informatie over je binnenhuisinstallatie.

De warmte-afleveret uitschakelen

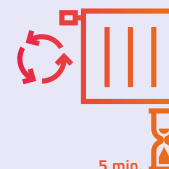
Ga je klussen aan je binnenhuisinstallatie? Bijvoorbeeld je radiatoren vervangen? Zet dan de aanvoerleiding cv-installatie (4) en (5) van warmte naar je binnenhuisinstallatie dicht. Zo voorkom je dat er bij het klussen warm water je woning in kan komen. Ons advies is om dit door een installateur te laten doen.

Als je radiatoren ontkoppelt, dan moet je de binnenhuisinstallatie opnieuw (laten) inregelen. Neem hierover contact op met je installateur of verhuurder.



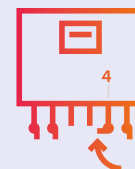
Ontluchten

Door één keer per jaar je radiatoren of vloerverwarming te ontluchten blijft je binnenhuisinstallatie goed functioneren. Zo bespaar je ook nog eens energie. Dit kan je eenvoudig zelf doen:



Stap 1

Draai alle radiatorkranen in je woning open en wacht vijf minuten.



Stap 2

Draai de aanvoerleiding cv-installatie (4) van de warmte-afleveret dicht.



Stap 3

Houd een doekje bij de hand. Bij het ontluchten kan namelijk wat vuil, warm water vrijkomen. Zet bij iedere radiator het ontluchtingsventiel open met het speciale sleuteltje. Draai het ventiel dicht als alle lucht is ontsnapt en er water uitkomt.



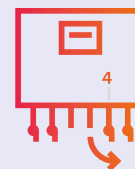
Stap 4

Ontlucht de verschillende radiatoren. Begin met de radiator op het laagste punt in je woning. Werk daarna door naar boven. Eindig met de radiator op het hoogste punt.



Stap 5

Zet alle radiatorkranen weer in de oorspronkelijke stand.



Stap 6

Draai de aanvoerleiding cv-installatie (4) van de warmte-afleveret weer open.

Wat kun je doen bij een storing?

Het kan soms voorkomen dat er een probleem is met de verwarming in je woning of met je warme water. Maar wat kun je dan doen? En wie regelt wat?

Actuele storingen en werkzaamheden aan onze warmtenetten vind je altijd op eneco.nl/werkenaanwarmte. Hier vind je ook de 'Eerst Hulp bij Storing'-tool met tips om zelf je storing op te lossen.



Stap 1 Wat is het probleem?	Stap 2 Wat kan ik zelf doen?	Stap 3 Wie kan ik bellen als het probleem niet is opgelost?
De verwarming werkt niet. Er is geen warm water.	Controleer of <u>afsluiters (1) en (2)</u> open staan.	Bel 0800 - 0072 (gratis, 24/7) of kijk op eneco.nl/werkenaanwarmte
De verwarming werkt niet. Er is wel warm water.	Controleer of alle warm waterkranen goed zijn dichtgedraaid. Controleer of <u>afsluiters (4) en (5)</u> open staan. Kijk of de kamerthermostaat op 'vragend' staat.	Bel 0800 - 0072 (gratis, 24/7) of kijk op eneco.nl/werkenaanwarmte
De verwarming werkt wel. Er is geen warm water.	Bel dan Eneco.	Bel 0800 - 0072 (gratis, 24/7) of kijk op eneco.nl/werkenaanwarmte
Er is geen warm water, alleen koud water.	Bel dan Eneco.	Bel 0800 - 0072 (gratis, 24/7) of kijk op eneco.nl/werkenaanwarmte
De aanvoerleiding van het warmtenet wordt niet warm.	Bel dan Eneco.	Bel 0800 - 0072 (gratis, 24/7) of kijk op eneco.nl/werkenaanwarmte
Het lekt in de meterkast.	Bel dan Eneco.	Bel 0800 - 0072 (gratis, 24/7).
De waterleiding maakt een bonkend geluid als je de (meng)kraan sluit.	Doe de kraan langzamer dicht of laat een waterslagdemper plaatsen.	Bel je installatiebedrijf of verhuurder.
Een radiator lekt.	Draai <u>afsluiters (4) en (5)</u> dicht.	Bel je installatiebedrijf of verhuurder.
Eén radiator blijft koud, terwijl alle kranen van de warmte-afleverzet open staan.	Controleer of de radiatorkraan open staat. Ontlucht de binnenhuisinstallatie.	Bel je installatiebedrijf of verhuurder.
Sommige ruimtes in huis worden niet warm genoeg, andere té warm.	Controleer of de radiatorkranen open staan. Ontlucht de binnenhuisinstallatie.	Bel je installatiebedrijf of verhuurder.

* Het kan zijn dat je kamertemperatuur hoger is dan de temperatuur waar de kamerthermostaat op staat. Zet je kamerthermostaat hoger.



Duurzame energie van iedereen

‘Duurzame energie van iedereen’. Dat is onze missie. Eneco is continu bezig om te verduurzamen en om innovatieve oplossingen te vinden. Eneco investeert dan ook fors in de transitie naar een duurzame energievoorziening. De warmte die we leveren wordt steeds groener. Waar we nu nog gebruik maken van restwarmte uit elektriciteitscentrales, gaan we steeds meer toe naar de inzet van restwarmte uit de industrie, warmte uit biomassa en aardwarmte.

Zo zorgen we er met elkaar voor dat de wereld elke dag een beetje duurzamer en leefbaarder wordt.

Storingsdienst Eneco Warmte & Koude **0800 - 0072**

Gratis bereikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week.
Kijk voor actuele storingen op eneco.nl/werkenaanwarmte

Klantenservice Eneco

088 - 8 955 955 (je betaalt je gebruikelijke belkosten)
Bereikbaar op werkdagen van 08.00 - 16.00 uur.

Eneco Zakelijk

010 - 8 906 988 (je betaalt je gebruikelijke belkosten)
Bereikbaar op werkdagen van 08.00 - 21.00 uur.

Storingen aan je binnenhuisinstallatie

Is er een storing aan je binnenhuisinstallatie of in de levering van leidingwater? Dan kunnen we je helaas niet helpen.

Noteer daarom hieronder de telefoonnummers van je installatiebedrijf en waterleidingbedrijf. In geval van een storing heb je de telefoonnummers snel bij de hand.

Installatiebedrijf:

Waterleidingbedrijf:
