

Handleiding voor jouw warmte

Zo werkt het.

Heb je een storing?

Neem direct contact met ons op!

Meld jouw storing via ons

storingsnummer: **0800-927 68 36**.

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.



**warmtebedrijf
hengelo**

Een warm welkom bij Warmtebedrijf Hengelo!!

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.warmtebedrijfhengelo.nl** of neem contact op met onze klantenservice via **085-27 34 543**. We helpen je graag verder. Onze storingsdienst bereik je via **0800-927 68 36**.



Inhouds opgave

<u>Storingen</u>	<u>4</u>
<u>Wat te doen bij een storing?</u>	<u>5</u>
<u>Onderhoud</u>	<u>10</u>
<u>Aanmelden bij Mijn Warmte</u>	<u>13</u>
<u>Wat is warmte?</u>	<u>14</u>
<u>Hoe werkt warmte in jouw woning?</u>	<u>16</u>
<u>Hoe werkt je verwarmingssysteem?</u>	<u>19</u>
<u>Hoe wordt jouw verbruik gemeten?</u>	<u>21</u>
<u>De voordelen van warmte van Warmtebedrijf Hengelo</u>	<u>23</u>

Ben je een (klein)zakelijke klant? Lees dan
'bedrijfsruimte' in plaats van 'woning'.

Storingen

Heb je een storing?

Neem direct contact met ons op!

Meld jouw storing via ons

storingsnummer: **0800-927 68 36**.

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

Klantenservice

 **085-27 34 543**

 **klantenservice@warmtebedrijfhengelo.nl**

maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur



**warmtebedrijf
hengelo**

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 verwarming doet het niet, maar ik heb wel warm water

In dit geval veroorzaakt de afleverset de storing. Als Warmtebedrijf Hengelo eigenaar is van de afleverset, bel dan onze storingsdienst via **0800-927 68 36**. 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 34 543**.



Mijn verwarming doet het wel, maar ik heb geen warm water

Het warmtapwaterapparaat veroorzaakt de storing. Als Warmtebedrijf Hengelo eigenaar is van het warmtapwaterapparaat, bel dan onze storingsdienst via **0800-927 68 36**. 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 34 543**.



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.

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 afleverset of alle afsluiters openstaan (zie pagina 17). Controleer daarna of je wel verwarming hebt, of alle radiatorkranen openstaan en de kamerthermostaat aanstaat. Als Warmtebedrijf Hengelo eigenaar is van het warmtapwaterapparaat, bel dan onze storingsdienst via **0800-927 68 36**. 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 34 543**.



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 afleverset

Draai alle afsluiters van je afleverset dicht (zie pagina 17). Deze zijn dicht wanneer de hendels van de leiding af wijzen. Bel daarna ons storingsnummer:

0800-927 68 36.



Mijn radiator, verwarmingsleiding of waterleiding lekt

Neem contact op met je installateur of verhuurder. Dreigt er waterschade? Draai dan alle afsluiters van de afleverset dicht. Dan stroomt er geen warm water meer naar je radiatoren.

Wat te doen bij een storing?

Geluiden



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 ontluchten van je verwarming doe je eenvoudig zelf met een ontluchtingssleuteltje. Maakt jouw verwarming andere geluiden? Geef dat dan door aan jouw installateur of verhuurder.



Er komt een geluid uit de meterkast

Controleer of het geluid uit de afleverset komt. Dit doe je door alle afsluiters dicht te draaien. Nu stroomt er geen water meer door de afleverset. Stopt het geluid? Dan ligt de oorzaak in de afleverset. Als Warmtebedrijf Hengelo eigenaar is van de afleverset kun je zelf contact opnemen met onze storingsdienst via **0800-927 68 36**. Ben je of is jouw verhuurder eigenaar? Neem dan contact op met je installateur of verhuurder. Stopt het geluid niet? Probeer dan te achterhalen waar het geluid vandaan komt en neem contact op met onze klantenservice via **085-27 34 543**.

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 radiatorkranen en de afsluiters op de afleverset 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.

Wie verzorgt het onderhoud?

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

Let op! Heb je een lekkage aan de afleverset?

Meld dit dan bij onze klantenservice via **085-27 34 543**.

Wij kunnen deze zelf namelijk niet zien. Zo zorgen we er samen voor dat jouw installatie én die van Warmtebedrijf Hengelo 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 Warmtebedrijf Hengelo?

Warmtebedrijf Hengelo is verantwoordelijk voor de levering van warmte aan alle klanten die op het warmtenet zijn aangesloten. Wij onderhouden het distributienet, de afleverset en de warmtemeter. De kosten daarvan zijn voor onze rekening. Van de verwarmingsinstallatie in jouw woning is het onderhouden van de aansluitbeugel, de afleverset en de aansluitleidingen naar het warmtenet onze taak. Op pagina 17 zie je welke onderdelen dat zijn.



Wat doe jij zelf?

De eigenaar, dus jijzelf of de verhuurder, is verantwoordelijk voor de complete binneninstallatie (exclusief de afleverset) achter de leidingen 3 en 4 en afsluiters 5 en 6 (zie pagina 17). 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 Warmtebedrijf Hengelo 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.warmtebedrijfhengelo.nl/downloads**

Onderhoud

Aandachtspunten

We denken graag met je mee om storingen te voorkomen en de afleverset zo soepel mogelijk te laten werken. Deze kleine handelingen kun je zelf uitvoeren:

- Bekijk de installatie af en toe om te zien of er lekkages zijn.
- Het warmtapwaterapparaat (zie pagina 17) moet altijd op stand 4 staan. Deze stand mag niet veranderd worden.
- Controleer of je radiatoren eerst aan de bovenzijde warm worden. Als dat niet zo is, zijn ze waarschijnlijk verkeerd aangesloten en werken ze niet zoals het hoort.
- De afsluiters met de nummers 1, 2, 3, 5 en 6 (zie pagina 17) moeten twee keer per jaar dicht- en weer opengedraaid worden. Zo blijven ze soepel werken.
- Heb je een kraan voor de toevoer van koud water naar je terras? Deze mag je ook twee keer per jaar afsluiten en weer opendraaien om dezelfde reden.

Mijn Warmte

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

Let op! Meld je altijd zelf aan bij Warmtebedrijf Hengelo. Als je dat zo snel mogelijk doet, kunnen wij alles meteen goed voor je regelen. Meld je gemakkelijk aan via Mijn Warmte op www.mijnwarmte.warmtebedrijfhengelo.nl.



Mijn Warmte

Meld je gemakkelijk aan bij Mijn Warmte via
www.mijnwarmte.warmtebedrijfhengelo.nl

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

Heb je vragen over Mijn Warmte? Bekijk de antwoorden op veelgestelde vragen via:

warmtebedrijfhengelo.nl/mijn-warmte. Staat jouw vraag er niet tussen?

Neem dan contact met ons op via **085-27 34 543** of mail naar

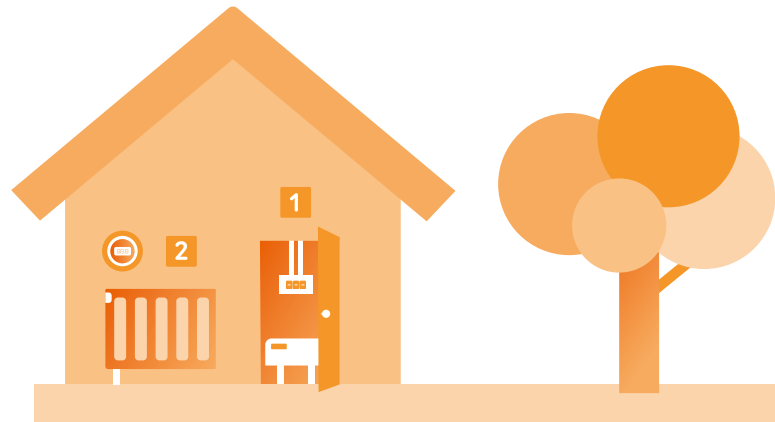
klantenservice@warmtebedrijfhengelo.nl.

Hoe werkt warmte in jouw woning?

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

De installatie in jouw woning bestaat uit twee delen:

- 1 de afleverset (met of zonder warmtapwaterapparaat) en warmtemeter (in de meterkast);
- 2 de binneninstallatie van jouw woning: leidingen, radiatoren en een thermostaat.



Hoe werkt warmte in jouw woning?

De afleverset

De afleverset hangt in je meterkast of berging en is in de meeste gevallen een witte of grijze box. Op pagina 17 zie je hoe de afleverset eruit ziet. Misschien ziet jouw set er anders uit. Dat kan, want we werken met verschillende types. Het basisprincipe blijft hetzelfde.



De afleverset heeft drie functies:

1. Verwarming van jouw woning

Via de afleverset stroomt warm water vanuit het aanvoerdistributienet naar de radiatoren, convectoren of vloerverwarming in jouw woning. Het afgekoelde water gaat via de afleverset terug naar het retour distributienet. De drukverschilregelaar is voor jouw woning op de juiste waarde ingesteld. Voor een prettige en veilige werking van jouw verwarming is het belangrijk dat je deze instelling niet aanpast.



2. Levering warm kraanwater

In de afleverset zit in de meeste gevallen een warmtapwaterapparaat. Deze verwarmt het koude drinkwater, zodat je warm water in de keuken of badkamer hebt. Het warmtapwaterapparaat geeft standaard circa 8 liter water van 58 tot 62 °C per minuut.



3. Bijhouden warmteverbruik

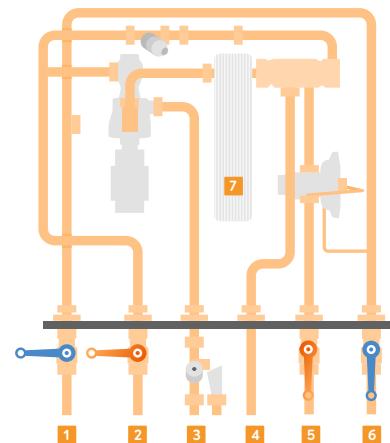
De afleverset heeft een warmtemeter. Die houdt het warmteverbruik bij in gigajoules (GJ). We bepalen het verbruik door het verschil in temperatuur tussen het aanvoer- en retourwater en het aantal doorgestroomde liters water te meten.

Hoe werkt warmte in jouw woning?

Tip! Om de afleverset goed te laten ventileren, is het belangrijk dat je geen onderdelen op of tegen de afleverset plaatst. Ook het maken van opbergplanken in de meterkast en het opbergen van spullen raden wij af.

Onderdelen afleverset voor warmte

- 1 Uitgaande hoofdafsluiter:** deze afsluiter met zwarte draaiknop zit op de uitgaande distributieleiding. Deze voert het afgekoelde water terug van jouw woning naar ons systeem zodat het opnieuw opgewarmd kan worden.
- 2 Ingaande hoofdafsluiter:** deze afsluiter met zwarte draaiknop is aangesloten op de distributieleiding voor het inkomende warme water.
- 3 Aansluiting drinkwaterleiding:** dit is de aansluiting van de drinkwaterleiding die koud water aanvoert naar het warmtapwaterapparaat.
- 4 Aansluiting warmtapwaterleiding:** deze aansluiting koppelt de warmtapwaterleiding en de tappunten in de keuken en badkamer.
- 5 Afsluiter warm water binneninstallatie:** deze zwarte draaiknop sluit de leiding af waardoor warm water stroomt naar de radiatoren.
- 6 Afsluiter afgekoeld water binneninstallatie:** de leiding die het afgekoelde water afvoert van de radiatoren sluit je met deze zwarte draaiknop af.
- 7 Warmtapwaterapparaat:** deze wisselaar verwarmt het kraanwater.



*Zo ziet een standaard afleverset eruit. Ziet jouw afleverset er anders uit en heb je hierover een vraag? Neem dan contact op met onze klantenservice via **085-27 34 543***

Hoe werkt je verwarmings-systeem?

De binneninstallatie

De binneninstallatie in je woning bestaat uit leidingen, radiatoren en een thermostaat. Deze installatie is van de woningeigenaar (bij huurwoningen is dit de verhuurder). De binneninstallatie moet voldoen aan de gestelde voorwaarden en goed onderhouden worden. Warmtebedrijf Hengelo heeft het recht om de binneninstallatie te onderzoeken.

Onder de afleverset zitten de afsluitbeugels. De installatie vanaf de afsluitbeugels (onder de rode stippenlijn) hoort bij de binneninstallatie en is dus van jou of van de verhuurder van je woning. Ook de aansluitingen 3 en 4 en de afsluiters 5 en 6 horen daarbij. De leidingen en de afsluiters 1 en 2 zijn van Warmtebedrijf Hengelo. Het warmwatertapapparaat is normaal gesproken onderdeel van de afleverset. Soms is dit een apart onderdeel en eigendom van de eigenaar van de woning.

Hoe werkt je verwarmings-systeem?

Let op! De afsluiters mogen alleen gesloten worden in seizoenen waarin het niet gaat vriezen. Als de afsluiters dicht zijn bij temperaturen onder nul graden, kunnen de afleverset en binneninstallatie bevriezen.

Waarvoor gebruik je de afsluiters?

Afsluiters 1 en 2: Met afsluiters 1 en 2 sluit je je woning af van het verwarmingssysteem. Bijvoorbeeld tijdens een lekkage in de afleverset of als je de woning lange tijd niet gebruikt. In dat laatste geval is het belangrijk dat je maar één van de twee afsluiters omzet. Zo ontstaat er geen over- of onderdruk in je binneninstallatie. Als je de afsluiter omzet, moet dat met een langzame beweging gebeuren.

Afsluiters 5 en 6: Om de binneninstallatie af te sluiten van de afleverset zet je afsluiters 5 en 6 om. Dat is nodig als er bijvoorbeeld werkzaamheden zijn aan de binneninstallatie. Je hebt dan nog wel warm water uit de kraan. Let wel op mogelijke lekkages als je de afsluiters weer opent.

Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

Op je afleverset bevindt zich een warmtemeter. Deze meter houdt jouw energieverbruik bij.

Tip! Neem regelmatig (bijvoorbeeld maandelijks) de warmtemeterstand (Gj) op. Zo kun je beter beslissen of het zinvol is om tussentijds je voorschot aan te passen en kom je niet voor verrassingen te staan bij de jaarafrekening.

Warmtemeter

Meten op afstand

De meeste afleversets hebben een RF-module (radiofrequentiemodule). Daarmee kunnen we de meter met speciale apparatuur op korte afstand uitlezen. Dit maakt het gemakkelijker om de meterstanden vaker op te nemen en geeft jou meer inzicht in je verbruik.

Slimme warmtemeter

Heb je al een slimme warmtemeter? Deze meter registreert en stuurt je warmteverbruik automatisch naar ons door.

Voordelen van een slimme meter:



Je hoeft zelf geen meterstanden meer door te geven.



Je ontvangt maandelijks per e-mail een overzicht van je verbruik.



Je past je voorschot makkelijk aan op basis van je daadwerkelijke verbruik.

Hoe wordt jouw verbruik gemeten?

Op het scherm van de warmtemeter zie je de afgenomen hoeveelheid warmte. Als je de bedieningsknop ongeveer een seconde indrukt, zie je achter elkaar de volgende gegevens in het scherm:

1. de hoeveelheid energie (warmte) die je hebt verbruikt in GJ;
2. de hoeveelheid water die je hebt afgenomen;
3. het aantal uren dat de meter werkzaam is;
4. de temperatuur van het water in de aanvoerleiding;
5. de temperatuur van het water in de retourleiding;
6. het verschil in temperatuur in °C tussen het aanvoer- en retourwater (delta T);
7. de hoeveelheid water in liters die per uur door het verwarmingssysteem stroomt;
8. de informatiecode;
9. de duur van de informatiecode.



*Dit is een voorbeeld van een meter.
Die van jou kan er net iets anders uitzien.*

De voordelen van warmte van Warmtebedrijf Hengelo



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 (CO2) uit dan met cv-ketel op aardgas. Ook komt de warmte 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.



warmtebedrijf
hengelo