

# Welkom!

In deze handleiding leest u hoe warmte in uw woning<sup>1</sup> werkt. Ook leggen we u uit hoe u het beste met uw warmte-aansluiting kunt omgaan.

## Warmte van Essent

Essent levert op veel plaatsen in Nederland warmte. Warmte van Essent is duurzaam, gemiddeld niet duurder dan verwarmen met een cv-ketel op aardgas en geeft hetzelfde comfort. Wonen met warmte van Essent is 'groen' wonen. U draagt uw steentje bij aan een beter milieu. En daarbij heeft u alle comfort in huis.

\* **Let op:** meld u zich altijd zelf voor warmte aan bij Essent. Pas dan bent u als klant bekend bij ons. Vul altijd samen met de vorige bewoner/eigenaar het meterstandenverhuisformulier in en stuur het naar ons op. Als u dat zo snel mogelijk doet, kunnen wij alles meteen goed voor u regelen.

Heeft u na het lezen van deze handleiding nog een vraag of wilt u meer informatie? Kijkt u dan eens op [www.essent.nl/warmte](http://www.essent.nl/warmte) of neem contact op met Essent op telefoonnummer 0900 1550 (lokaal tarief).

**Heeft u een storing in de warmtelevering? Dan belt u met de storingsdienst op 0800 0340.**

\* **Tip:** tips bij een storing vindt u in hoofdstuk 6 van deze handleiding. Kijk ook eens op onze website [www.essent.nl/warmte](http://www.essent.nl/warmte)

## Stroom van Essent

Deze handleiding gaat over de levering en het gebruik van warmte van Essent. Maar natuurlijk zijn wij ook graag uw leverancier voor stroom. Ook voor stroom kunt u zich eenvoudig aanmelden op telefoonnummer 0900 1550 (lokaal tarief). Wij informeren u graag over de mogelijkheden.

Wanneer u voor Groene Stroom van Essent kiest, draagt u bovendien nog een extra steentje bij aan het milieu. Meer informatie vindt u op [www.essent.nl/groenestroom](http://www.essent.nl/groenestroom)

Essent wenst u veel comfort en woonplezier!

<sup>1</sup> Als u een (klein)zakelijke klant bent, dan kunt u waar 'woning' staat ook 'bedrijfsruimte' lezen.

## Inhoudsopgave

- 1 Warmte: duurzaam en comfortabel — 3
- 2 Hoe werkt het verwarmen van uw woning? — 5
- 3 Hoe wordt uw verbruik gemeten? — 9
- 4 Waar hangt uw warmteverbruik van af? — 11
- 5 Wie doet wat? — 13
- 6 Wat moet u doen bij een storing? — 15
- 7 Wat regelt u gemakkelijk zelf? — 17
- 8 Tips en adviezen voor optimaal gebruik — 18

# 1 Warmte: duurzaam en comfortabel


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.

Meestal worden woningen verwarmd door verbranding van gas in een cv-ketel. De energie die dan vrijkomt, verwarmt het water in radiatoren en het tapwater. In uw woning is dat anders.

Uw woning is aangesloten op een warmtenet. De warmte wordt centraal op een energiezuinige, duurzame 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. Door een geïsoleerd leidingstelsel onder de grond wordt de warmte (warm water) naar de verschillende woningen in uw wijk gebracht.

Het warme water komt vanuit het warmtenet uw woning binnen via een warmte-unit. De warmte-unit ziet er uit als een grijze of zwarte box in uw meterkast of technische ruimte. Deze box zorgt ervoor dat het warme water naar uw verwarmingssysteem (binneninstallatie) kan. De warmte-unit zorgt ook voor het verwarmen van het tapwater dat u in uw keuken en badkamer gebruikt. Bij nieuwe woningen is een gasaansluiting niet meer nodig. U kookt op een elektrische, keramische of inductiekookplaat. Bij oudere woningen kan het zijn dat er een gasleiding aanwezig is voor het koken.

Daarmee heeft u alle comfort in huis en draagt u een steentje bij aan een beter milieu.

 **Tip:** naast warmte heeft u elektriciteit nodig. Dat heeft u onder andere nodig om te koken, wanneer er geen gasaansluiting in uw woning aanwezig is. Meld u zich dus ook hiervoor snel aan. Essent is u natuurlijk ook hiervoor graag van dienst. Aanmelden voor gas is voor uw woning niet nodig.

## De voordelen van het warmtenet

### Comfortabel

U heeft meteen warm water voor radiatoren, convectoren of vloerverwarming en zoveel warm tapwater als u wenst.

### Geen onverwachte kosten

U heeft geen cv-ketel en dat scheelt! U komt hierdoor niet voor onverwachte kosten te staan voor reparatie of vervanging. De kosten voor onderhoud van het warmtesysteem zijn als vaste kosten in de energiekosten voor warmte opgenomen. Eventuele kosten aan uw binneninstallatie, zoals radiatoren of vloerverwarming, vallen onder uw eigen verantwoordelijkheid, omdat de binneninstallatie eigendom is van de eigenaar/verhuurder.

### Veilig

Het energiesysteem is een veilig systeem. De installaties en leidingen die worden gebruikt voldoen bovendien aan de hoogste veiligheidseisen.

### Leveringszekerheid

Essent doet er alles aan om uw warmtelevering zo comfortabel mogelijk te laten verlopen. Het energiesysteem is een betrouwbaar systeem. Mocht er in het collectieve systeem toch een storing optreden, dan zullen wij die zo snel mogelijk verhelpen.

### Ruimtebesparing

Omdat u bent aangesloten op het collectieve warmtesysteem van Essent, heeft u geen cv-ketel nodig. Dat scheelt ruimte.

### Duurzaam

Met dit energiesysteem worden minder broeikasgassen (CO<sub>2</sub>) uitgestoten dan met de traditionele cv-ketels. Dat is beter voor het milieu, voor nu en de toekomst.

# 2 Hoe werkt het verwarmen van uw woning?

Het verwarmingssysteem in uw woning bestaat uit de volgende onderdelen:

- ▶ een warmte-unit met warmtemeter in de meterkast
- ▶ de binneninstallatie

Via de warmte-unit komt er warmte in de binneninstallatie van uw woning. Zo wordt de ruimte verwarmd door radiatoren, convectoren of vloerverwarming. Het afgekoelde water gaat via de warmte-unit terug naar het warmtenet. De warmte-unit verwarmt ook het leidingwater, zodat u warm tapwater heeft. De warmtemeter meet uw verbruik.

## 2.1 De warmte-unit

Vanuit het warmtenet komt het warme cv-water uw woning binnen in de warmte-unit. De warmte-unit hangt in uw meterkast of berging en is een grijze of zwarte 'box' met vier afsluiters en zes leidingen. Op figuur 1 ziet u een voorbeeld van een warmte-unit (zonder beschermkap). U kunt ook een ander type warmte-unit hebben. Deze werkt hetzelfde.

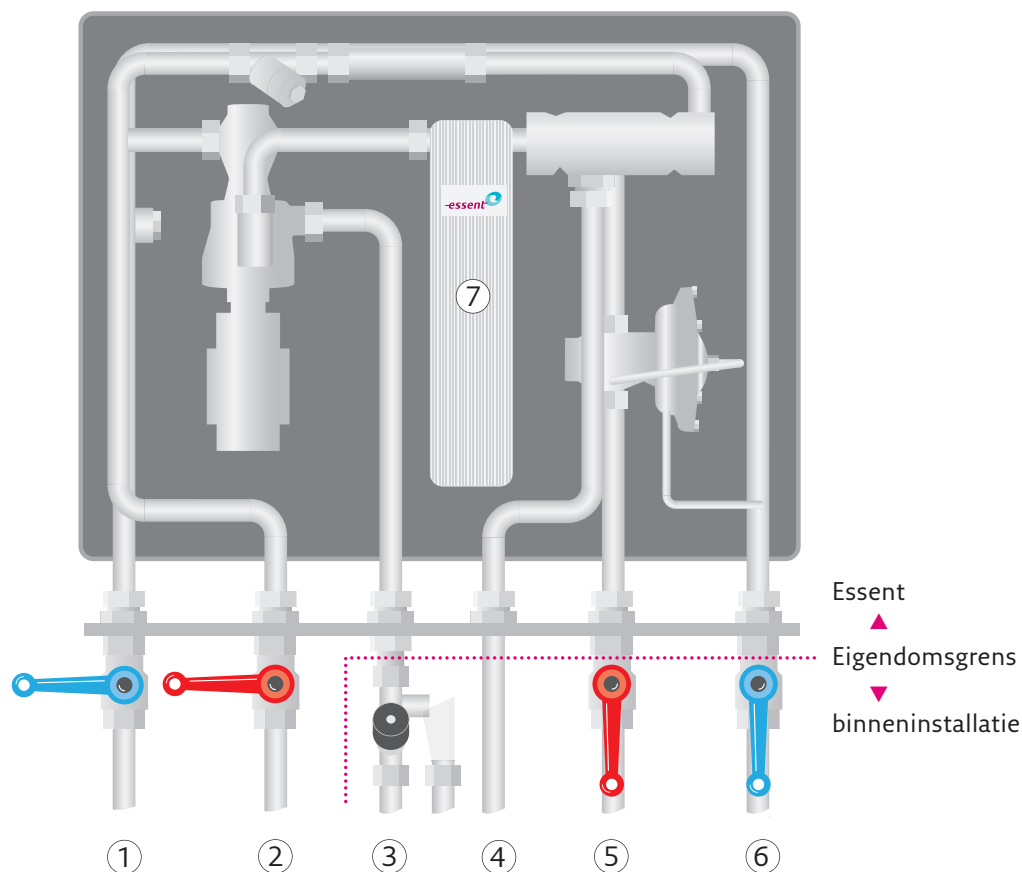
**De warmte-unit heeft drie functies:**

### 1 Verwarming voor de woning leveren

De warmte-unit zorgt dat er warm cv-water naar uw binneninstallatie gaat. Ons water stroomt door uw verwarmingssysteem.

### 2 Warm tapwater leveren

De warmte-unit verwarmt koud leidingwater van het waterleidingbedrijf, zodat u warm water heeft in uw keuken en badkamer. Hoeveel warm tapwater de warmte-unit per minuut levert, hangt af van het type. Dat wordt aangegeven in comfortklassen, vergelijkbaar met CW4 (ca. 7,5 liter/min), CW5 (ca. 9,5 tot 10 liter/minuut en CW6a (ca. 11,5 tot 12 liter/min).



**Figuur 1: de warmte-unit (zonder beschermkap)**

### 3 Warmteverbruik registreren

De warmte-unit is voorzien van een warmtemeter. Die registreert het warmteverbruik in GigaJoules (GJ). De warmtemeter meet het verschil in temperatuur van het inkomende en uitgaande water en het aantal liters dat door de warmte-unit stroomt.

De warmte-unit is geplaatst op een standaard montagebeugel. De cijfers verwijzen naar de afsluiters en aansluitingen van de warmte-unit op de montagebeugel.

- ① *Afsluiter:*  
Deze afsluiter met blauwe hendel zit op de leiding waardoor het water terugstroomt naar het warmtenet van Essent.
- ② *Afsluiter:*  
Deze afsluiter met rode hendel zit op de leiding waardoor het water wordt aangevoerd vanuit het warmtenet van Essent.

- ③ *Aansluiting:*  
Dit is de leiding voor de aanvoer van koud leidingwater.
- ④ *Aansluiting:*  
Dit is de aansluiting van de warm tapwaterleiding naar de tappunten in uw woning.
- ⑤ *Afsluiter:*  
Deze afsluiter met rode hendel zit op de leiding waardoor warm cv-water naar uw binneninstallatie wordt geleid.
- ⑥ *Afsluiter:*  
Deze afsluiter met blauwe hendel zit op de leiding waardoor cv-water van uw binneninstallatie teruggaat naar het warmtenet van Essent.
- ⑦ *Warmtewisselaar*  
Deze zorgt voor het verwarmen van het tapwater.

## 2.2 De binneninstallatie

De radiatoren, convectoren of vloerverwarming en de leidingen in uw woning noemen wij de binneninstallatie. De binneninstallatie is van de eigenaar van de woning. Bij huurwoningen is dit de verhuurder.

Hiernaast ziet u een afbeelding van de warmte-unit. Onder de warmte-unit zitten de afsluitbeugels. De installatie na deze afsluitbeugels hoort bij de binneninstallatie, en is dus van u. De leidingen en de *afsluiters* 1 en 2 zijn eigendom van Essent. Onder de rode stippellijn begint uw eigendom. Ook de *aansluitingen* 3 en 4 en de *afsluiters* 5 en 6 zijn uw eigendom of eigendom van de verhuurder. Deze vallen dus onder uw verantwoordelijkheid als u huiseigenaar bent. Huurt u de woning dan is de verhuurder hiervoor verantwoordelijk.

## 2.3 Waarvoor gebruikt u de afsluiters?

### *Afsluiters 1 en 2*

Hiermee kunt u uw woning van het warmtenet afsluiten. Dit mag alleen bij een storing

### *Afsluiters 5 en 6*

Hiermee kunt u de binneninstallatie afsluiten van de warmte-unit. U krijgt dan nog wel warm water uit de kraan. Deze afsluiters worden gebruikt als er aan uw binneninstallatie gewerkt wordt. Let u er wel op dat er geen lekkage is als u deze afsluiters weer opent.

De afsluiters 5 en 6 kunt u ook (beide) afsluiten als u de woning voor een lange tijd niet gebruikt (zomervakantie). Door beide afsluiters dicht te zetten wordt uw binneninstallatie afgesloten van ons systeem en zal een eventuele lekkage in

uw binneninstallatie niet tot grote wateroverlast leiden. Ook kan er geen ongewild verbruik optreden tijdens uw afwezigheid.

\* **Let op:** u mag de afsluiters 5 en 6 alleen dicht doen in seizoenen waarin geen vorst te verwachten is. Anders kunnen de warmte-unit en uw binneninstallatie bevroren.

## Belangrijk voor u om te weten

- ▶ De warmte-unit is eigendom van Essent.
- ▶ De monteur moet goed bij de warmte-unit kunnen voor service-werkzaamheden.
- ▶ Laat alleen medewerkers van het onderhoudsbedrijf van Essent service-werkzaamheden uitvoeren aan de warmte-unit.
- ▶ Zet geen onderdelen op of tegen de warmte-unit. Maak geen opbergplanken in de meterkast en berg er geen spullen op. De meterkast moet goed kunnen ventileren.
- ▶ De warmtemeter meet het verbruik. Ook als er geen verbruik is, registreert de meter dat. Bijvoorbeeld als de verwarmingsinstallatie in de zomer buiten gebruik is.

# 3

## Hoe wordt uw verbruik gemeten?

Op uw warmte-unit is een warmtemeter gemonteerd. Daarmee kunt u een goed beeld krijgen van uw energie-verbruik. De gebruikerskaart vindt u achterin deze handleiding.

### 3.1 Warmtemeter

In het afleesvenster van de warmtemeter kunt u de afgenomen hoeveelheid warmte zien. Op de gebruikerskaart kunt u zien hoe u de gegevens kunt aflezen. Steeds als u de bedieningsknop ongeveer een seconde indrukt, verschijnt een ander meetgegeven in het afleesvenster:

- 1 Meterstand (GJ): hoeveelheid energie die u vanaf het begin tot nu heeft verbruikt
- 2 Hoeveelheid water (m<sup>3</sup>): hoeveelheid water die vanaf het begin tot nu door uw cv en de meter is gestroomd
- 3 Tijdsduur (hrs): aantal uren dat de meter gemeten heeft vanaf het moment van plaatsing tot nu
- 4 Aanvoertemperatuur (°C): temperatuur van het water dat uw woning binnenkomt
- 5 Retourtemperatuur (°C): temperatuur van het water dat uw woning verlaat
- 6 Temperatuurverschil (°C): temperatuurverschil tussen aanvoer- en retourwater-temperatuur
- 7 Huidig vermogen (kW): vermogen dat u op dit moment afneemt
- 8 Piekvermogen (kWp): hoogste vermogen dat werd afgenomen vanaf het begin van de meting
- 9 Doorstroming (l/h): aantal liters water dat per uur door de meter stroomt
- 10 Informatiecode: informatie voor onderhoud
- 11 Tijdsduur (h): tijdsduur van de informatiecode, informatie voor onderhoud

\* **Let op:** Essent maakt gebruik van twee typen warmtemeters. Bij het type Multical 601 staat er standaard een 'E' in het scherm. Bij het type Multical 66C betekent een 'E' in het scherm dat er een 'error' is. In dit geval kunt u contact opnemen met onze storingsdienst op telefoonnummer 0800 0340. Wanneer de warmtemeter afwijkingen vertoont kunt u contact opnemen met onze Klantenservice via telefoonnummer 0900 1550 (lokaal tarief)

### 3.2 Meten op afstand: RF-module

De moderne warmte-units zijn uitgerust met een RF (radio frequency) module. Hierdoor kunnen we de warmtemeter met speciale apparatuur op korte afstand uitlezen. De warmtemeter wordt altijd door een onafhankelijke partij getest op betrouwbaarheid voordat hij wordt geplaatst. De geijkte warmtemeters van Essent zijn dus betrouwbare en nauwkeurige meters. Als de batterij of meter aan het eind van zijn levensduur is, dan wordt deze door Essent vervangen.

Essent is in 2008 gestart met het plaatsen van de RF-module. We kunnen hierdoor vaker de meterstanden opnemen en uw voorschot nog nauwkeuriger berekenen.

\* **Tip:** neem maandelijks of vaker de warmtemeterstand (GJ) op, bereken het verbruik en vergelijk dit met het verbruik dat u had verwacht voor die periode. Zo krijgt u een beeld van wat u verbruikt in de verschillende seizoenen. En kunt u eventueel uw voorschot aanpassen. Zo komt u niet voor verrassingen te staan bij de jaarafrekening.

## 4

# Waar hangt uw warmteverbruik van af?

Misschien heeft u vragen over het verbruik van warmte in uw woning. Hieronder vindt u enkele veelgestelde vragen en de antwoorden hierop.

### Waarvan hangt het verbruik van warmte in mijn woning af?

Er zijn verschillende dingen die invloed hebben op het verbruik van warmte in uw woning. Hieronder vindt u de belangrijkste:

#### ► Wat beïnvloedt mijn verbruik?

- het weer,
- uw woning (grootte, isolatie, vloerverwarming, vrijstaand of ingebouwd),
- uw stookgedrag,
- de manier waarop uw woning wordt geventileerd. Ventileren is noodzakelijk, maar kan ook overdadig zijn,
- uw gebruik van warm tapwater,
- de samenstelling van uw gezin.

Het hangt dus af van uw woning en van uw stookgedrag hoeveel u verbruikt. Dat is voor iedereen verschillend: het verbruik kan daardoor uiteenlopen van 20 tot 80 GJ per jaar en in sommige gevallen zelfs nog meer.

\* **Let op:** in nieuwbouwwoningen is vaak veel vocht aanwezig. U verbruikt dan het eerste jaar behoorlijk wat extra warmte om uw woning droog te stoken.

#### ► Hoe comfortabel is warm tapwater?

De warmte-unit verwarmt koud leidingwater van het waterleidingbedrijf, zodat u warm water heeft in uw keuken en badkamer. Hoeveel warm tapwater de warmte-unit per minuut levert (tapwatercapaciteit), hangt af van het type. Dat wordt aangegeven in comfortklassen: vergelijkbaar met CW4 (ca. 7,5 liter/min), CW5 (ca. 9,5 tot 10 liter/minuut) en CW6a (ca. 11,5 tot 12 liter/min). Standaard plaatsen we de variant vergelijkbaar met comfortklasse CW4. Een

hogere tapwatercapaciteit betekent dat er meer warm water per minuut uit de warmte-unit komt.

► **Hoe gebruikt u de verwarming?**

Hoeveel warmte u verbruikt hangt ook af van hoe warm u het graag wilt hebben in huis. En of u een paar ruimtes verwarmt of het hele huis. Als u vaak thuis bent zult u meer warmte verbruiken dan wanneer u veel weg bent en dan de thermostaat lager zet. Goed ventileren maakt droog en droge lucht verwarmt beter.

► **Verbruik in zomer en winter**

Uw warmteverbruik verschilt per seizoen. De buitentemperatuur bepaalt ook hoeveel u verbruikt. In de winter is dat meer dan in de zomer. In de zomer verbruikt u nauwelijks warmte, maar wel warm tapwater. Voor uw maandelijkse voorschot berekenen we uw gemiddelde verbruik per maand over het jaar heen. U betaalt dus elke maand hetzelfde bedrag. Ook al verbruikt u de ene maand meer dan de andere.

► **Nieuwbouw en hoogverbruik**

Als u een nieuwbouwwoning heeft, dan verbruikt u in het eerste jaar meer dan normaal. Een nieuwbouwhuis is in het eerste jaar erg vochtig door vocht in stucwerk of andere materialen. Dit vocht moet door verwarmen en ventileren wegtrekken uit uw huis. Dit noemen we droogstoken. Soms verbruikt u daardoor zelfs het dubbele van wat u normaal per jaar gaat verbruiken. Ook als een nieuwbouwwijk nog niet volgebouwd is, kunt u meer verbruiken. Uw huis staat dan vrij en kan harder afkoelen door de wind. En ventileren is heel belangrijk. Een vochtige woning verwarmen kost meer energie en het duurt langer om deze op temperatuur te krijgen.

**Wat is een 'normaal' verbruik van warmte voor mijn woning?**

Heel wat zaken hebben dus invloed op uw warmteverbruik. Daarom kunnen we alleen een schatting maken van het warmteverbruik (inclusief warm waterverbruik) dat u mag verwachten. Het verbruik wordt bij warmte gemeten in GigaJoules (GJ). We kijken daarbij ook naar het soort woning dat u heeft:

Type woning	Verwacht verbruik <sup>1</sup>
Tussenwoning	Tussen 30 en 40 GJ*
Hoekhuis	Tussen 35 en 45 GJ*
Twee onder 1 kap	Tussen 40 en 50 GJ*
Vrijstaand	Tussen 50 en 60 GJ*

<sup>1</sup> Er is een range aangegeven, vanwege de factoren genoemd op de voorgaande pagina

\* 1 GigaJoule komt ongeveer overeen met 35 tot 40 m<sup>3</sup> gas. Als gevolg van droogstoken kan het verbruik nog eens toenemen met 10 tot 30 GigaJoule in het eerste jaar

# 5

## Wie doet wat?

De warmte-unit is van Essent, de binneninstallatie van de eigenaar van de woning. Wanneer verzorgt Essent het onderhoud en wanneer moet u uw installateur bellen?

**Wat doet Essent?**

Essent is verantwoordelijk voor de levering van warmte aan alle klanten die op het warmtenet zijn aangesloten. Dat wil zeggen dat wij de technische ruimte waar de warmte wordt opgewekt, het warmtenet, de warmte-unit en de warmtemeter onderhouden. De vaste onderhoudskosten daarvan zijn opgenomen in de energiekosten voor warmte. Van de verwarmingsinstallatie in uw woning zijn de aansluitbeugel, de warmte-unit en de aansluitleidingen naar het warmtenet de verantwoordelijkheid van Essent. Alle overige installatieonderdelen in uw woning vallen onder uw verantwoordelijkheid. Als u de woning huurt, is de verhuurder verantwoordelijk. Op pagina 7 kunt u zien waar de eigendomsgrens ligt.

**Wat moet u zelf doen?**

De eigenaar, dus u of de verhuurder, is verantwoordelijk voor de complete binneninstallatie (exclusief de warmte-unit) van de woning (achter de leidingen 3 en 4 en afsluiters 5 en 6). Zie figuur op pagina 6.

De eigenaar moet ervoor zorgen dat de radiatoren, convectoren of vloerverwarming en de leidingen goed zijn aangelegd en goed werken, zodat ook het systeem van Essent goed kan werken. Wij verwachten dat u ons 'helpt' om het systeem goed te laten werken. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld dat u zorgt dat er geen lekkages zijn en dat u geen water uit het distributienet haalt, behalve voor het vullen van de binneninstallatie. Als er lekkages zijn aan de warmte-unit, dan moet u die bij Essent melden. Zo kunnen we er samen voor zorgen dat uw installatie en die van Essent goed blijven werken.

Een radiator die openstaat, hoort na een bepaalde opwarmperiode aan de onderkant ongeveer 40°C te zijn en aan de bovenkant ongeveer 70°C. Dan zijn uw radiatoren goed ingeregeld. Als u merkt dat uw woning minder goed opwarmt en/of de temperatuur aan de onderkant van de radiator is veel lager dan 40°C, neemt u dan contact op met uw installateur. Hij kan de radiatoren, convectoren of vloerverwarming opnieuw inregelen.

Als u radiatoren wilt vervangen, dan moet u dit door een erkend installateur laten doen. Uw binneninstallatie moet voldoen aan een aantal eisen. Welke dat zijn kunt u lezen in onze Aansluitvoorwaarden.

#### De voorwaarden van Essent

Op de aansluiting en levering van warmte aan uw woning zijn de volgende voorwaarden (of de meest recente versie van deze voorwaarden) van toepassing:

- ▶ Algemene Leveringsvoorwaarden van Essent Local Energy Solutions B.V.
- ▶ Algemene Aansluitvoorwaarden voor huishoudelijke of kleinzakelijke klanten van Essent Local Energy Solutions B.V.

Deze kunt u vinden op [www.essent.nl/warmte](http://www.essent.nl/warmte)

**Wilt u meer informatie of wilt u de algemene voorwaarden ontvangen?**

**Neem dan contact op met de Klantenservice van Essent Local Energy Solutions of kijk op [www.essent.nl/warmte](http://www.essent.nl/warmte).**

**Consumenten 0900 1550 (lokaal tarief)**

**Zakelijk 073 686 14 03**

## 6 Wat moet u doen bij een storing?

Uw cv-installatie werkt niet. Wat kan er aan de hand zijn?

Een niet werkende verwarmingsinstallatie of warm tapwatersysteem kan verschillende gevolgen hebben:

- ▶ **De vertrekken worden niet warm**  
Controleer of de radiatorkranen en alle afsluitkranen van de verwarmingsinstallatie en de warmte-unit open staan.
- ▶ **De woonkamer wordt niet warm**  
Als het erg koud is, dient u ook de omliggende kamers te verwarmen. Anders blijven uw muren en vloeren te koud.
- ▶ **Alleen de bovenkant van de radiator(en) word(en)t warm**  
Dit kan te maken hebben met de afstelling van de verwarmingsinstallatie. Het kan zijn dat de radiator ontflucht moet worden. Als dit zich voordoet bij een of enkele radiatoren, dan kunt u het beste uw installateur bellen. (Zie ook bij 'Tips voor optimaal gebruik van warmte')
- ▶ **Eén radiator wordt niet warm**  
Zet de kraan helemaal open. Is de radiator na vijf minuten nog niet warm, draai dan alle andere radiatoren even dicht. Helpt dit nog niet, neem dan contact op met uw installateur of de woningbouwvereniging.

\* **Tip:** ga eerst zelf op zoek naar de oorzaak. Als u denkt dat er een storing is in de verwarmingsinstallatie, dan kunt u het beste eerst kijken of de storing misschien wordt veroorzaakt door uw binneninstallatie.

#### Stap 1: Waar is er een storing?

- 1 Is dat in een onderdeel van de binneninstallatie (bijvoorbeeld lekkage of lucht in de leidingen of in de radiatoren)? Dan belt u met uw eigen installateur.
- 2 Is er een storing in het warmtedistributienet en hebben uw burens hetzelfde probleem? Dan belt u Essent om de storing door te geven.

3 Is er een lekkage of storing in de warmte-unit? Dan belt u Essent om de storing door te geven. Wij kunnen storingen in de warmte-unit niet opmerken. Omdat de warmte-unit in uw woning hangt, moet u storingen en lekkages in de warmte-unit altijd doorgeven aan Essent.

**\* Let op:** er kan géén storing in het Essent warmtenet zijn als:  
- u warm tapwater heeft van tenminste 60°C als u warm water uit de kraan laat stromen.  
- u slechts in één of enkele vertrekken geen warmte heeft, maar in andere wel.

**Stap 2: Wie moet u bellen?**

In hoofdstuk 2 en 6 kunt u lezen wanneer Essent het onderhoud verzorgt en wanneer u uw eigen installateur moet bellen. De warmte-unit is van Essent, de binneninstallatie is van de eigenaar van de woning. Voor huurwoningen is dat de verhuurder.

Weet u zeker dat de storing in de installatie van Essent zit? Belt u dan ons storingsnummer voor warmtelevering: **0800 0340**

**\* Let op:** Essent is niet verantwoordelijk voor storingen in uw binneninstallatie. Belt u hiervoor uw installateur. Zie ook hoofdstuk 5 'Wie doet wat?'

Misschien weet u niet zeker of de storing in uw binneninstallatie zit en wilt u toch advies van Essent. Als u een medewerker van Essent vraagt om langs te komen en de storing blijkt in uw eigen binneninstallatie te zitten, dan mag Essent de kosten van het bezoek bij u in rekening brengen. Wij zullen u dan adviseren om uw installateur te bellen.

**\* Tip:** noteer hier naam en telefoonnummer van uw eigen installateur. Dan heeft u die ook altijd bij de hand!

---

---

---

---

---

---

---

---

# 7

## Wat regelt u gemakkelijk zelf?

Het comfort van warmte: u regelt het gemakkelijk zelf.  
Met de online service van Essent.

**Mijn Warmte**

Nadat u met uw klantnummer bent ingelogd op Mijn Warmte kunt u:

- ▶ online uw meterstand doorgeven;
- ▶ online uw financiële gegevens wijzigen (rekeningnummer, betaalwijze, voorschot);
- ▶ online uw persoonsgegevens inzien of wijzigen;
- ▶ online een verhuizing doorgeven;
- ▶ online factuurinformatie inzien;
- ▶ online uw tarief opvragen;
- ▶ Online uw voorschot vergelijken met uw warmteverbruik via de VerbruiksManager om bijbetaling op uw jaarafrekening te voorkomen.

Aanmelden voor Mijn Warmte is eenvoudig: u vult uw gegevens in, ontvangt een e-mail met uw inloggegevens en u kunt aan de slag.

**Online de meterstand doorgeven**

Wanneer u uw meterstandenkaart heeft ontvangen, kunt u eenvoudig online uw meterstanden doorgeven. Het is mogelijk dat de meteropnemer langskomt en uw standen opneemt. U ontvangt dan geen meterstandenkaart en hoeft verder niets te doen. Essent helpt u graag bij het doorgeven van uw meterstanden. Op [www.essent.nl](http://www.essent.nl) leggen we u in vijf eenvoudige stappen uit hoe u dit direct online kunt regelen.

**Verhuizen**

Komt u in een gebied wonen waar Essent warmte levert, meldt u dan aan bij Essent. Dit geldt ook wanneer u vertrekt. Op [www.essent.nl/warmte](http://www.essent.nl/warmte) vindt u onder 'Aan- of afmelden voor warmte' het meterstandenverhuisformulier. Dit kunt u downloaden en uitprinten. Vul dit formulier zo volledig mogelijk in (zowel de oorspronkelijke als de nieuwe bewoner). Onderteken dit en stuur het terug naar het antwoordnummer dat op het meterstandenverhuisformulier vermeld staat.

# 8

## Tips en adviezen voor optimaal gebruik

Waar moet u op letten om uw verwarmingssysteem zo goed mogelijk te gebruiken? Hieronder vindt u adviezen en tips.

### Houd steeds dezelfde temperatuur

Om in uw woning steeds dezelfde temperatuur te houden, kunt u in de koude(re) maanden (het stookseizoen) het beste zo veel mogelijk een vaste temperatuur instellen. Als u de temperatuur wilt aanpassen met de kamerthermostaat of de thermostaatknop op de radiatoren, dan kunt u dat het beste geleidelijk doen. Het duurt even voordat uw woning warm wordt of afkoelt.

### Tijdelijk een lagere temperatuur?

U kunt ervoor kiezen om de temperatuur tijdelijk lager in te stellen (nachtverlaging). Bijvoorbeeld 's nachts of als u een tijd niet thuis bent. Dan hoeft uw woning niet zo warm te zijn als overdag, wanneer u thuis bent. Zo kunt u energie besparen. Hoe beter uw woning geïsoleerd is, hoe minder nut het heeft om de temperatuur tijdelijk te verlagen. 's Nachts koelt de woning af en die moet u 's morgens weer op temperatuur brengen. Het is prettiger en comfortabeler voor u om de temperatuur niet of maar een beetje (2°C) te verlagen.

\* **Tip:** als u vloerverwarming in uw woning heeft, dan raden wij u aan om geen nachtverlaging toe te passen. U kunt dan beter steeds dezelfde temperatuur houden, dag en nacht. De vloer blijft namelijk nog meer dan een nacht warmte afgeven.

### Af en toe ontluichten

Hoort u een borrelend geluid in de leidingen of radiatoren, dan verhelpt u dit door de radiatoren te ontluichten. Zet daarvoor het speciale ontluichtingsleuteltje op het ontluichtingsventiel van de radiator en draai het langzaam een beetje open (naar links) tot u lucht hoort ontsnappen. Als er water uit de opening komt, draai het dan weer dicht. Zo werkt u alle radiatoren af, van beneden naar boven. Pas op: het water kan heet zijn, houd daarom een doekje bij de hand.

### 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 (het sterretje) of stand 1 op de thermostaatkraan. Wees er zeker van dat alle radiatoren werken (warm worden) 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. Neem dan contact op met uw installateur of de woningeigenaar/verhuurder.

### Optimaal warmtecomfort

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

### Kies het juiste materiaal

Wij gebruiken behandeld water in het verwarmingssysteem ter bescherming van de leidingen, ketels en uw binneninstallatie. Daar moet u of de installateur rekening mee houden bij het kiezen van het materiaal als uw binneninstallatie wordt aangepast. Bijvoorbeeld als u vloerverwarming gaat (laten) aanleggen.

## (Bespaar)tips

- ▶ Zet de radiatorkra(a)n(en) in ruimten die u niet gebruikt op de stand 'vorstbeveiliging' (het sterretje) of op stand 1 en doe de deur van deze ruimten dicht.
- ▶ Houd voldoende afstand tussen de radiatoren en uw meubels, zodat de radiatoren de warmte vrij kunnen afgeven.
- ▶ Het is beter om geen lange gordijnen voor de radiatoren te hangen.
- ▶ Heeft u in de zomer geen verwarming nodig? Draai dan op de warmte-unit een van de afsluitkranen voor aanvoer of de afvoer naar en van de radiatoren dicht (afsluiter 5 of 6).
- ▶ Heeft u een tijd geen warm water gebruikt? Spoel dan eerst de leidingen goed door met warm tapwater, voordat u de installatie weer gaat gebruiken. Dit om de groei van legionella te voorkomen.
- ▶ U kunt warmteverlies beperken door isolatiefolie achter de radiatoren te (laten) plaatsen.

