

Duurzame warmte en koude van Mijnwater

**Alles wat u
moet weten**

Bewaar deze brochure op een handige plek (bijvoorbeeld in de meterkast) zodat u deze snel bij de hand heeft bij vragen of storingen.

 **mijnwater**

De slimste weg naar
een Fossielvrij Parkstad

Inhoudsopgave

1. Over Mijnwater 4
2. Hoe werkt het systeem? 6
3. Hoe maakt u optimaal gebruik van het systeem? 9
4. Hoe wordt uw energieverbruik gemeten? 12
5. Energie en voorschotten 14
6. Onderhoud en storingen 16



In deze brochure leest u hoe het energiesysteem in uw woning werkt en leggen wij u uit hoe u het beste met deze installatie om kunt gaan. Daarnaast leest u over uw energierekening en wat te doen bij vragen en/of storingen.



Inzicht via Mijn Mijnwater

Wilt u inzicht in uw energie- verbruik, tarieven en facturen?

Log dan regelmatig in op Mijn Mijnwater, uw persoonlijke klantportaal via mijn.mijnwater.nl. Hier kunt u eenvoudig uw verbruik volgen, uw tariefblad en facturen inzien en uw gegevens beheren. Zo blijft u altijd op de hoogte én houdt u grip op uw energieverbruik. **Heeft u nog geen account? Ga dan naar mijn.mijnwater.com/register**

1. Over Mijnwater

De wereld verandert. We gebruiken steeds minder aardgas om onze huizen te verwarmen. In plaats daarvan zoeken we naar duurzame en betaalbare manieren om energie op te wekken.

Mijnwater levert duurzame warmte en koeling aan woningen en gebouwen in Parkstad. Dat doen we met een slim en betrouwbaar netwerk: een vijfde generatie warmte- en koudenet. Hierbij gebruiken we de oude mijnschachten diep onder de grond, die zijn ondergelopen met grondwater. In de diepe gangen wordt het water door de aarde opgewarmd, terwijl het water in de hogere gangen koud is.

Het warme water gebruiken we om gebouwen te verwarmen. Het koudere water uit hogere lagen gebruiken we om gebouwen te koelen. Zo maken we gebruik van wat de natuur ons al geeft, zonder extra CO₂ uit te stoten.

Vroeger werd hier steenkool uit de mijnen gehaald om energie op te wekken. Nu gebruiken we diezelfde mijnen opnieuw, maar op een duurzame manier. Zo bouwen we voort op onze geschiedenis en werken we samen aan een schonere toekomst.

Comfortabel binnenklimaat

Met Mijnwater is het in de winter lekker warm en in de zomer aangenaam koel. Uw woning blijft het hele jaar door comfortabel

Duurzaam en milieuvriendelijk

Onze warmte en koude komen niet van aardgas. Daardoor stoten we veel minder CO₂ uit. Zo helpt u mee aan een beter milieu.



De voordelen van warmte en koude van Mijnwater

Schone lucht in huis

Omdat we met lage temperatuur verwarmen, is er minder luchtbeweging in huis. Daardoor dwarrelt er minder stof rond. Dat is prettig voor iedereen, vooral voor mensen met allergieën of astma.

Minder afhankelijk van schommelende energieprijzen

U heeft geen last meer van sterk wisselende gasprijzen. Uw energiekosten zijn daardoor stabiel en beter te voorspellen.

2. Hoe werkt het systeem?

Uw woning is aangesloten op het warmtenet van Mijnwater. Dat betekent dat u geen gas meer nodig heeft om uw woning te verwarmen. De warmte en koude worden geleverd vanuit een energiecentrale van Mijnwater. Deze centrale bevindt zich meestal in of vlak bij uw wooncomplex.

De warmte en koude worden via leidingen naar uw woning gebracht. De warmte dient voor de verwarming van uw woning en voor warm kraanwater. De koude wordt gebruikt om uw woning in de zomer aangenaam te houden (een paar graden koeler dan buiten).

De warmte en koude worden verspreid via vloerverwarming en/of radiatoren. Het systeem werkt met lage temperatuurverwarming, wat energiezuinig is, maar trager reageert dan een traditionele cv-installatie.

In hoofdstuk 3 leest u hoe u het systeem het beste kunt gebruiken voor een prettig binnenklimaat.

De afleverset – eigendom van Mijnwater

De afleverset vormt de schakel tussen het warmtenet en de installatie in uw woning. U vindt deze meestal in de meterkast, berging of technische ruimte. Deze zorgt ervoor dat de warmte en koude vanuit het netwerk uw woning binnenkomen. Het is meestal een witte of grijze kast met een beschermkap. Er bestaan verschillende uitvoeringen, maar de werking is altijd vergelijkbaar. De afleverset is eigendom van Mijnwater en wordt door ons onderhouden.

Bij de afleverset horen meestal de volgende onderdelen:

- **Warmtapwaterapparaat:** verwarmt koud drinkwater zodat u warm water heeft in de keuken en badkamer.
- **Boilervat:** zorgt dat er altijd voldoende warm water beschikbaar is.
- **Warmte- en koudemeter:** meten hoeveel warmte en koude u gebruikt.
- **Aansluitkast:** bevat de voorzieningen voor de elektriciteit van de onderdelen.

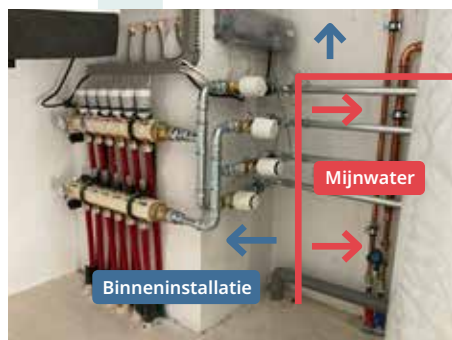
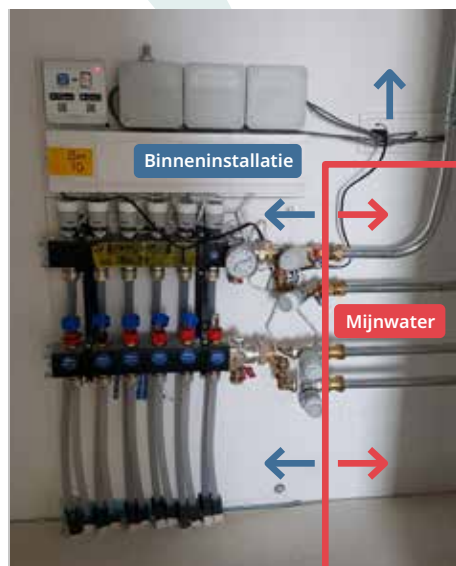


De afleverset

De binneninstallatie – eigendom van de woningeigenaar

Naast de afleverset heeft u in huis de binneninstallatie. Deze bestaat uit leidingen, radiatoren en/of vloerverwarming en de thermostaat. De binneninstallatie is eigendom van de woningeigenaar. Bij huurwoningen is dat dus de verhuurder.

De eigenaar is verantwoordelijk voor het onderhoud van deze installatie. Goede werking en regelmatig onderhoud zijn belangrijk, want een slecht functionerende binneninstallatie kan leiden tot een hoger energieverbruik en minder comfort. In hoofdstuk 6 leest u meer over onderhoud en wie waarvoor verantwoordelijk is.



De afbeeldingen laten zien waar de grens ligt tussen het eigendom van Mijnwater en het eigendom van de woningeigenaar (binneninstallatie) bij twee voorbeelden van opstellingen in de meterkast/technische ruimte.

3. Hoe maakt u optimaal gebruik van het systeem?

Het verwarmings- en koelsysteem van Mijnwater werkt anders dan een traditionele cv-ketel op gas. Het systeem gebruikt lage temperatuurverwarming en werkt daardoor langzamer. In dit hoofdstuk leest u hoe u het systeem het beste kunt gebruiken voor een comfortabel huis én een laag energieverbruik.

Houd de thermostaat zo constant mogelijk

Vloerverwarming en lage temperatuurverwarming reageren langzaam. Als u de thermostaat 1 graad hoger of lager zet, kan het 3 tot 4 uur duren voordat deze nieuwe temperatuur is bereikt.

Daarom adviseren wij:

- Zet de thermostaat op een voor u prettige temperatuur en laat deze zoveel mogelijk hetzelfde.
- Verlaag 's nachts of bij afwezigheid niet te veel.

Het lijkt zuinig, maar het kost juist veel extra energie om uw woning later weer op te warmen. Bovendien duurt het lang voordat uw huis weer comfortabel is. Als u toch wilt bijstellen, doe dit dan met maximaal 2 graden tegelijk.



Belangrijk

Stel de temperatuur in via de thermostaat in uw woning. Zorg dat u goed weet hoe deze thermostaat werkt. Vraag uw verhuurder of installateur om uitleg als u dit nog niet zeker weet.

Vraag uw verhuurder of installateur ook hoe u de koelfunctie moet aan- of uitzetten. Dit kan per woning of systeem verschillen, daarom is goede instructie belangrijk.

Wat is de beste vloerafwerking?

Voor een goede werking van vloerverwarming of -koeling is het belangrijk dat de vloer de warmte goed kan doorlaten. Kies daarom vloerafwerking met een lage warmteweerstand (lage Rc-waarde).

Geschikte vloeren:

- natuursteen
- linoleum
- laminaat (mits geschikt voor vloerverwarming)

Afgeraden vloeren:

- zachte houtsoorten zoals parket
- tapijt met foamrug of dik ondertapijt

Let altijd op de productinformatie. Daar staat vaak duidelijk of een vloer geschikt is voor vloerverwarming.

Let op!
Boor of schroef nooit in de vloer of het plafond. Onder de vloer kunnen leidingen liggen. Beschadiging kan lekkages en hoge kosten veroorzaken.

Wat moet u niet doen?



Niet boren in vloeren of plafonds

Hier kunnen verwarmingsleidingen lopen. Beschadigingen veroorzaken lekkage en kostbare reparaties.



Geen spullen hangen aan afsluitkleppen

De afsluitkleppen zijn alleen bedoeld om leidingen open of dicht te zetten. Door er iets aan te hangen kunnen ze beschadigen.



Geen spullen op de boiler zetten

De boiler moet warmte kwijt kunnen. Zet er niets op om schade of oververhitting te voorkomen.



Geen spullen tegen de installatie zetten

De installatie heeft ruimte nodig om goed te ventileren en bereikbaar te blijven voor onderhoud.



Tips om onnodig energieverbruik te voorkomen

1

Vermijd grote temperatuurverschillen

Het verlagen van de temperatuur met meer dan 2 graden raden we af. Het systeem moet daarna hard werken en lang opwarmen, wat juist meer energie kost.

2

Doe ramen en deuren dicht bij verwarmen of koelen

Met open ramen of deuren gaat warmte of koelte snel verloren. Het systeem moet dan extra veel leveren om uw woning op temperatuur te houden.

3

Laat radiatoren en vloeren vrij

Zet geen meubels direct voor radiatoren en leg geen dikke tapijten of vloerkleden op vloerverwarming. Dan kan de warmte of koude de ruimte niet goed bereiken.

4

“Boosten” werkt niet

De thermostaat extra hoog zetten om sneller warm te worden heeft geen effect. Het systeem verwarmt altijd in hetzelfde tempo. Een hogere instelling zorgt alleen voor extra verbruik.

5

Houd uw verbruik bij in Mijn Mijnwater

In uw persoonlijke online omgeving ziet u precies hoeveel energie u gebruikt. Hiermee kunt u uw voorschotbedrag beter inschatten en onverwachte kosten op de jaarafrekening voorkomen. Handmatig bijhouden mag natuurlijk ook.

4. Hoe wordt uw energieverbruik gemeten?

Wanneer u bent aangesloten op het warmte- en koudenet van Mijwater, wordt uw energieverbruik op een andere manier gemeten dan bij een woning met een gasaansluiting. In dit hoofdstuk leest u hoe dit precies in zijn werk gaat.

Warmte en koude: gemeten in gigajoules (GJ)

De hoeveelheid warmte en koude die u ontvangt, wordt gemeten in gigajoule (GJ). Een gigajoule is een eenheid voor energie. Het geeft aan hoeveel warmte of koude uw woning daadwerkelijk heeft ontvangen. Dit werkt anders dan bij gas. Gas wordt gemeten in kubieke meter (m³). Dat gas moet daarna in uw

cv-ketel worden omgezet in warmte. Bij Mijwater krijgt u direct warmte of koude geleverd. Er is geen cv-ketel meer nodig. Daarom wordt er niet gemeten hoeveel "brandstof" (zoals gas) u verbruikt, maar direct hoeveel energie u ontvangt.

Ter vergelijking: 1 GJ staat ongeveer gelijk aan de energie van 30 m³ gas.

Het verbruik van warmte en koude wordt gemeten met de warmte- en koudemeter die bij de afleverset hoort. Deze meter registreert heel precies hoeveel energie er aan uw woning wordt geleverd.

Voorbeeld
warmtemeter



Voorbeeld
warmtap-
watermeter

Warm tapwater: gemeten in kubieke meter (m³)

Het warme water dat u gebruikt om te douchen, wassen of afwassen, wordt apart gemeten. Dit gebeurt in kubieke meter (m³), omdat het gaat om de hoeveelheid warm water die u verbruikt. Voor elke m³ warm water is energie nodig om het water op de juiste temperatuur te brengen. Die energie is verwerkt in de prijs per m³ warm tapwater.

De hoeveelheid warm tapwater wordt gemeten met de warmtapwatermeter die bij de afleverset hoort.

Altijd inzicht in uw verbruik via Mijn Mijwater

Mijwater kan uw meterstanden automatisch uitlezen. U kunt uw verbruik op elk moment bekijken in Mijn Mijwater, uw persoonlijke online portaal.

Dit geeft u meer inzicht in uw verbruik. U kunt uw stookgedrag daarop aanpassen. Ook kunt u tussentijds beslissen of uw voorschotbedrag omhoog of omlaag moet. Zo voorkomt u verrassingen op de jaarafrekening.

Wilt u het liever handmatig bijhouden? Dat kan natuurlijk ook.

5. Energierekening en voorschotten

Als klant van Mijwater betaalt u voor het gebruik van warmte, koude en warm tapwater. Dit werkt anders dan bij een gasaansluiting, maar de manier van betalen is grotendeels hetzelfde: u betaalt een maandelijks voorschot en ontvangt één keer per jaar een jaarafrekening. In dit hoofdstuk leggen we uit hoe onze tarieven zijn opgebouwd en hoe uw kosten worden berekend.

Hoe worden onze prijzen bepaald?

De overheid heeft regels opgesteld voor warmteleveranciers. Zo geldt voor warmte het niet-meer-dan-anders-principe. Dit betekent dat het maximale tarief voor warmte niet hoger mag zijn dan de gemiddelde kosten van een huishouden dat met gas wordt verwarmd.

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) bepaalt elk jaar in december de maximale tarieven. Deze tarieven gelden voor het hele volgende kalenderjaar. Mijwater past de tarieven daarom alleen per 1 januari aan en niet tussentijds. Op de website van de ACM vindt u meer informatie over hoe deze tarieven worden berekend.

Waaruit bestaan de tarieven?

Uw kosten bestaan uit:

1. Vaste kosten (vastrecht)

Dit zijn kosten die niet afhangen van uw verbruik. Ze bestaan onder andere uit:

- kosten voor de aansluiting op het warmtenet
- beheer en onderhoud van de infrastructuur
- het uitlezen en onderhouden van meters
- huur van de afleverset (indien dit voor uw woning geldt)

2. Verbruikskosten (verbruikstarief)

Dit betaalt u voor de energie die u daadwerkelijk gebruikt:

- warmte en koude in gigajoule (GJ)
- warm tapwater in kubieke meters (m³)

Maandelijks voorschotten

Iedere maand betaalt u een voorschotbedrag. Dat bedrag is gebaseerd op:

- uw geschatte of historische verbruik
- de vaste kosten
- het tarief van het lopende jaar

Het totale bedrag wordt verdeeld over 12 maanden, zodat uw energiekosten gelijkmatig verdeeld zijn. U kunt uw voorschot via Mij Mijwater zelf met maximaal 10% verhogen of verlagen.



Jaarafrekening

U krijgt eenmaal per jaar een jaarafrekening, meestal in februari. Op deze afrekening ziet u:

1. het totaalbedrag aan vaste kosten
2. het werkelijke verbruik van warmte, koude en warm tapwater
3. de totale voorschotten die u al heeft betaald

We verrekenen deze bedragen met elkaar. Heeft u meer verbruikt dan verwacht? Dan moet u bijbetalen. Heeft u minder verbruikt? Dan krijgt u geld terug of verrekenen we dit met openstaande facturen. Het nieuwe voorschotbedrag wordt daarna opnieuw vastgesteld op basis van uw verbruik in het afgelopen jaar.

Een uitleg van de jaarafrekening vindt u op onze website: www.mijwater.com/klantenservice/jaarafrekening.

6. Onderhoud en storingen



Bij een aansluiting op Mijnwater zijn er, zoals eerder ook al toegelicht, twee delen van de installatie:

1. De afleverset – dit onderdeel is van Mijnwater.
2. De binneninstallatie – dit onderdeel is van de woningeigenaar (of verhuurder).

In dit hoofdstuk leest u wie waarvoor verantwoordelijk is en wat u moet doen bij een storing.

Wat doet Mijnwater?

Mijnwater zorgt voor de levering van warmte en koude aan alle aangesloten woningen.

Daarbij hoort ook het onderhoud van:

- de afleverset in uw woning
- de warmte- en koudemeter
- het boilervat en de boosterwarmtepomp (als die aanwezig zijn)
- de aansluitbeugel en de aansluitleidingen tot aan de grens tussen onze installatie en uw binneninstallatie

Op de afbeelding op pagina 8 ziet u waar de eigendomsgrens ligt. De rood omkaderde onderdelen zijn eigendom van Mijnwater. Het onderhoud en eventuele reparaties zijn dus onze verantwoordelijkheid en kosten. Voor het onderhoud werkt Mijnwater samen met een installateur.

Wat doet de woningeigenaar?

De binneninstallatie is eigendom van de woningeigenaar (bij huurwoningen: de verhuurder). Dit gaat onder andere om:

- eventuele regel- of verdelersystemen achter de afleverset
- leidingen in de woning
- thermostaten
- vloerverwarming en/of radiatoren

De eigenaar is verantwoordelijk voor:

- juist ontwerp en aanleg van de binneninstallatie
- regelmatig onderhoud
- vervanging of reparatie bij storingen

Een slecht onderhouden binneninstallatie kan leiden tot een minder goed werkend systeem, minder comfort en onnodig hoog energieverbruik. Wilt u iets laten aanpassen of vervangen? Laat dit dan altijd uitvoeren door een erkend installateur.

Bepaalde technische eisen vindt u in de algemene **aansluitvoorwaarden** die u van ons heeft ontvangen.



Belangrijk!
Wij kunnen alleen onderhoud uitvoeren als u een afspraak toelaat. Wanneer wij geen toegang krijgen, kan dit gevolgen hebben voor uw installatie of de levering van warmte, koude en warm tapwater.

Wat moet u doen bij een storing?

1

Controleer eerst uw eigen binneninstallatie

Veel storingen ontstaan in uw binneninstallatie, zoals de thermostaat, vloerverwarming of radiatoren. Controleer daarom eerst:

- Werkt de thermostaat goed?
- Staan radiatoren of vloerverwarming open?
- Zijn er recente wijzigingen in uw binneninstallatie geweest?
- Is er warm water of verwarming in andere ruimtes?

Bij een huurwoning kunt u dit ook navragen bij uw verhuurder of beheerder. Vraag ook na of uw burens hetzelfde probleem hebben. Heeft niemand anders klachten over warmte, koude of warm tapwater? Dan is de storing vrijwel zeker in uw eigen binneninstallatie ontstaan.

In dat geval neemt u contact op met uw installateur, verhuurder of woningcorporatie.

2

Heeft u én uw burens hetzelfde probleem?

Dan bestaat de kans dat de storing in de levering door Mijwater zit. Controleer dan eerst onze website: www.mijnwater.com/klantenservice/storingen. Hier ziet u of er al een storing in uw wijk of gebouw is gemeld.

3

Storing doorgeven aan Mijwater

Staat uw storing niet op de website? Bel dan **045 – 20 20 210** (24/7 bereikbaar). Onze medewerkers helpen u telefonisch om te kijken wat er aan de hand is. Als het nodig is, komt er zo snel mogelijk een monteur bij u langs om het probleem op te lossen.

Tip!
Sla ons
storingsnummer
op in uw
telefoon:
045 – 20 20 210

Klantenservice

Kijk voor antwoorden op veelgestelde vragen op www.mijnwater.com/klantenservice

Telefoon:

045 – 20 20 210 (24/7 bereikbaar voor storingen)

Email:

klantenservice@mijnwater.com

Voor de algemene aansluit- en leveringsvoorwaarden verwijzen wij naar de website: www.mijnwater.com/voorwaarden

De informatie in deze handleiding is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld, echter er kan niet worden voorkomen dat informatie onvolledig en/of incorrect is. Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

Heeft u een storing?

- 1** Controleer eerst uw eigen binneninstallatie.
- 2** Check of de burens hetzelfde probleem hebben.
- 3** Kijk op de **website** of de storing is gemeld.
- 4** Zoniet? Bel **045-20 20 210** en geef de storing aan ons door. Wij zijn 24/7 bereikbaar.