

Welkom bij ista

De dienstverlening van ista Nederland

ista
Switch to Smart





Beste relatie,

Bedankt dat u heeft gekozen voor de dienstverlening van ista Nederland, rondom meting en afrekening van het warmte- en/of waterverbruik in uw woon-complex(en).

In deze brochure vertellen wij u hoe de dienstverlening van ista eruit ziet, wat u van ista mag verwachten en welke gegevens u aan ista aanlevert. Wij hebben ons in deze brochure beperkt tot de hoofdlijnen, zodat u op snelle wijze kunt zien hoe onze dienstverlening aan u is georganiseerd. In de bijlage vindt u een overzicht van alle fases in het proces. Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen, neem dan contact met ons op. Wij geven u graag verdere informatie.

Inhoud

Dienstverleningsbrochure



1. Wie is ista 5
2. Fase 1: Montage van het meetsysteem 8
3. Fase 2: Contractbeheer / Werkafspraken 9
4. Fase 3: Definitieve oplevering 10
5. Fase 4: De jaarlijkse afrekening 11
6. De ista webportal 13
   - 6.1 ista online 14
     - 6.1.1 Werkopdrachten 14
     - 6.1.2 Verhuizingen 14
     - 6.1.3 Uw opgave tarieven / kosten 14
     - 6.1.4 Uw opgave van de deelnemers 15
7. Aanvullende diensten 16
8. Vragen? 18
9. Samenvatting fases 19



1. Wie is ista?

ista is sinds 1955 specialist in het registreren en afrekenen van het individuele verbruik van warmte, water, gas en elektra in complexen met een collectieve energie-installatie. Dit doen wij voor ruim 325.000 woningen in Nederland, in opdracht van woningcorporaties, VvE beheerders, commercieel vastgoedbeheerders, particuliere VvE's en administrateurs.

Als duurzaam ondernemer ontwikkelen wij tools voor nog meer transparantie in het energieverbruik en aanvullende diensten om u nog verder te ontzorgen.



ista is uw partner voor verbruiksafhankelijke afrekening van warmte en water in de vastgoedsector.



2. Fase 1
Montage van het meetsysteem

Wanneer bepaald is welk(e) complex(en) bij ista in service komen, met de bijbehorende diensten, gaan we over tot de montage van het meetsysteem. Wij passen radiografisch uitleesbare meters toe voor de registratie van het warmte-, water-, gas- en /of elektraverbruik. Onze dienstverlening aan u en uw bewoners begint met de plaatsing van de meters in de woningen.

De communicatie met uw bewoners
Twee weken voor de montage ontvangen uw bewoners een brief van ista met de datum en tijden waarop zij onze monteur(s) kunnen verwachten.

Tevens sturen wij twee dagen voor de montage nog een herinnering naar de bewoner(s) van deze afspraak. Zonder tegenbericht gaan wij er vanuit dat de bewoner(s) aanwezig zullen zijn.

De bewoners die wij bij het eerste bezoek niet thuis treffen, worden volgens bovenstaande procedure opnieuw aangeschreven.

Wanneer de monteur de bewoner(s) bij het derde bezoek niet thuis treft, laat hij een kaartje in de brievenbus achter met het verzoek contact op te nemen met de monteur van ista voor het maken van een nieuwe afspraak.





3. Fase 2
Contractbeheer / Werkafspraken

U ontvangt van ons digitaal het formulier Werkafspraken.
Hierop kunt u aangeven hoe u de dienstverlening door ista geregeld wilt hebben. We kunnen ons voorstellen dat u hierover vragen heeft. Neemt u dan gerust contact met ons op via 010 2455700, we nemen het formulier dan graag met u door.

Contact?
010 2455700

4. Fase 3
Definitieve oplevering

Zodra het radionetwerk van het meetsysteem is opgebouwd, leveren wij het object aan u op. U ontvangt hierover bericht van ons met een overzicht van de meetsystemen en diensten die zijn geactiveerd. Ook ontvangt u een overzicht van de aanwezige meternummers per woning.



5. Fase 4
De jaarlijkse afrekening

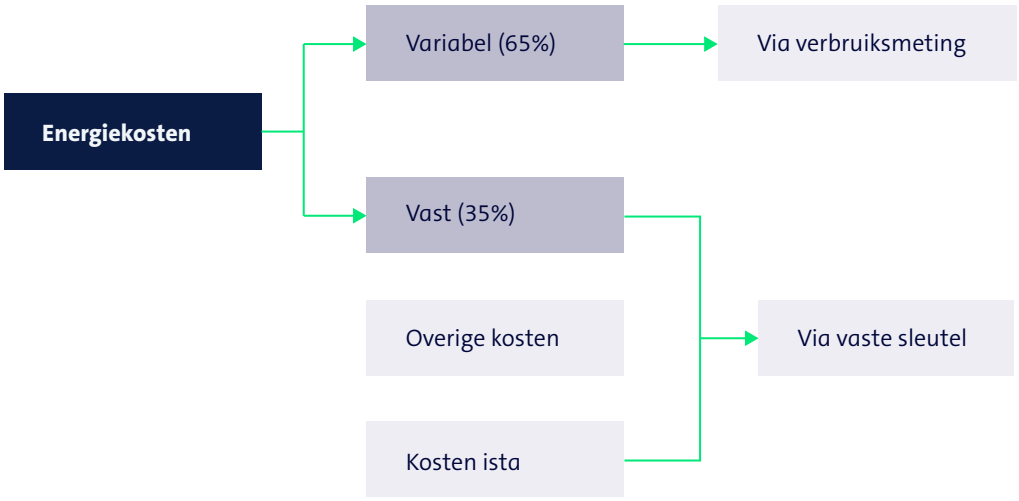
Jaarlijks maken wij voor iedere bewoner, bewoningsperiode of leegstandperiode een afrekening. Dit doen wij op basis van kostenverdeling of volgens de eisen van de Warmtewet.

Afrekening op basis van kostenverdeling	Afrekening op basis van de warmtewet
Verhuurder is tevens warmteleverancier van het collectief gestookte complex, energie-installatie is eigendom van verhuurder	Warmtelevering is uitbesteed aan derden, dus verhuurder is niet de warmte-leverancier (ESCO's)
VvE's, energie-installatie is eigendom en in beheer van de VvE	Stadsverwarming

Ingrediënten kostenverdeling / Warmtewet afrekening



Hoe komt de kostenverdeling tot stand (voorbeeld)







6. De ista Webportal

Voor het jaarlijks doorgeven van uw gegevens hebben wij voor u de ista Webportal beschikbaar.

Heeft u nog geen webportal account?
Meld u zich dan aan via: **https://beheerders.ista.nl/**

U kiest dan voor ‘Registreren’.
Hier vindt u ook een handleiding met informatie over de webportal.

6.1 ista Online

In de Webportal gaat u naar 'ista Online' voor het doorgeven van:

6.1.1 Werkopdrachten
6.1.2 Verhuizingen
6.1.3 Uw opgaven
- Tarieven / kosten
- Deelnemers

6.1.1 Werkopdrachten

Wanneer een meter defect is of wanneer een radiator is vervangen, bijgeplaatst of verwijderd, dan is het van belang dit direct aan ons te melden. Onze monteur voert dan zo snel mogelijk de werkopdracht uit. Doorgaans accepteren wij ook meldingen van bewoners en installateurs.

Wilt u zelf eerst op de hoogte worden gesteld of toestemming geven alvorens wij tot uitvoering van de werkopdracht overgaan? Dan kunt u dit aan ons doorgeven via het formulier Werkafspraken. In dat geval verwijzen wij meldingen van bewoners over defecte meters door naar u. De termijn tussen constatering en uitvoering van de reparatieopdracht is dan wel langer.

6.1.2 Verhuizingen

Het is van belang dat u verhuizingen tijdig aan ons doorgeeft. Zo kunnen wij, desgewenst, een tussentijdse adviesafrekening verzorgen voor de vertrekkende bewoner.

Ook voor de dienst Monitoring, **mijn.ista.nl**, is het van belang dat ista tijdig op de hoogte is van verhuizingen. Zo kunnen wij ervoor zorgen dat de vertrekkende bewoner inzage heeft in zijn/haar verbruik tot de verhuisdatum. Hierna kan de nieuwe bewoner zich aanmelden voor de webportal en krijgt hiermee vanaf de verhuisdatum inzage in zijn/haar verbruik.

Wilt u meer informatie over tussentijdse (advies)afrekening? Neem gerust contact met ons op via 010 2455700.

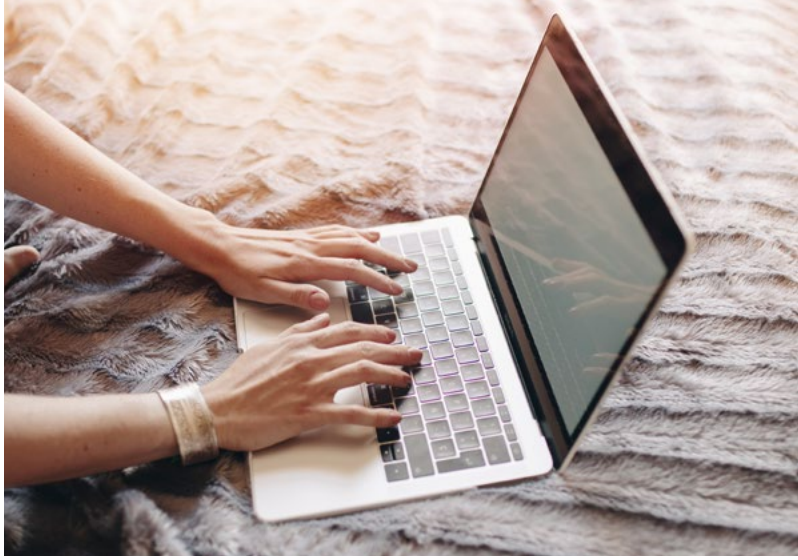
6.1.3 Uw opgaven

Tarieven en kosten

Belangrijk: Maakt u gebruik van de dienst Debicasso dan hoeft u het formulier 'Opgave kosten' niet in te vullen. ista verzorgt de voorschotbetaling aan de energieleverancier en ontvangt ook de eindfactuur van de energieleverancier. Het invullen van de **'Opgave tarieven en kosten'** wordt daarom verzorgd door ista.

Via de webportal kunt u het overzicht 'Opgave tarieven en kosten' invullen. Op de volgende pagina geven we aan welke kosten u kunt opgeven.





Welke kosten kunt u opvoeren voor de kostenverdeling?

- Kosten van de geleverde energie / gas
- Kosten van geleverde hoeveelheid water bij warm / koudwaterverdeling
- Vastrecht gaslevering
- Kosten van afschrijving en onderhoud meetsysteem (warmtemeters of doprimo's)
- Kosten centrale GJ meter in ketelhuis
- Administratiekosten

Welke kosten kunt u opvoeren voor de afrekening volgens de warmtewet?

- Warmtetarieven
- Vastrecht / vaste kosten warmte
- Vastrecht / vaste kosten water, indien van toepassing
- Meettarief

In de regel voert ista zelf de kosten voor de dienstverlening van ista op. Zo wordt het juiste bedrag verdeeld en hoeft u deze kosten niet apart op te geven. Indien u dit anders wenst, kunt u dit aan ons doorgeven via het formulier **'Werkafspraken'**.

Graag wijzen wij u op de mogelijkheid andere overige kosten te laten verdelen en op te nemen in de afrekening. U kunt hierbij denken aan kosten voor groenvoorziening, liftonderhoudskosten en glazenwasserskosten.

Deelnemers

Belangrijk: Maakt u gebruik van de dienst Debicasso dan hoeft u het formulier 'Opgave Deelnemers' **niet** in te vullen. ista verzorgt het incasseren van het voorschot bij de bewoners. Het invullen van de 'Opgave Deelnemers' wordt daarom verzorgd door ista.

Via de webportal kunt u het overzicht **'Opgave Deelnemers'** invullen. Hier vult u diverse gegevens in, zoals de deelnemers, verhuizingen, nieuwe deelnemers en voorschotbedragen.

Maakt u al gebruik van geautomatiseerde gegevens uitwisseling (AGU) voor eventuele andere objecten die u bij ons in service heeft? Dan kunt de deelnemergegevens ook via AGU aanleveren. Stuurt u deze dan naar **agu@ista.nl**. Maakt u nog geen gebruik AGU en heeft u hier interesse in, neem dan contact met ons op, 010 2455700.





7. Aanvullende diensten

- **Debicasso**
- **Monitoring**
- **Errorlisting**
- **Pluspakket**
- **ReduQ**

Naast verbruiksafhankelijk afrekenen van energiekosten biedt ista een aantal aanvullende diensten die u nog meer kunnen ontzorgen en die leiden tot nog meer transparantie in het energieverbruik. U leest er meer over op onze website.

Wilt u meer informatie?
Bel ons: 010 2455897.



8. Vragen?

Werkopdrachten doorgeven	
ista Webportal	https://beheerders.ista.nl/
Verhuizingen doorgeven	
ista Webportal	https://beheerders.ista.nl/
Status verhuizing / werkopdracht	
Klantendesk	010 2455700 / klantendesk@ista.nl
Vragen over de kostenverdeling	
Klantendesk	010 2455700 / klantendesk@ista.nl
Vragen over de ista Webportal	
Klantendesk	010 2455700 / klantendesk@ista.nl
ReduQ	
Afdeling Verkoop	010 2455897 / verkoop@ista.nl
Webportal	
Klantendesk	010 2455700 / klantendesk@ista.nl
Interesse in aanvullende diensten?	
Afdeling Verkoop	010 2455897 / verkoop@ista.nl

9. Samenvatting fases

Start **Inventarisatie en offerte**	**Fase 1** **Montage van het meetsysteem**	**Fase 2** **Contractbeheer/ Werkafspraken**	**Fase 3** **Definitieve oplevering**	**Fase 4** **De jaarlijkse afrekening**
Welk(e) object(en) komen bij ista in service met: • bijbehorende meetsystemen • diensten • contractafspraken **Wat kunt u van ons verwachten?** Een accountmanager of onze afdeling Inside Sales neemt het object met u door: De diensten die u wenst af te nemen en de daarbij behorende meetsystemen. U ontvangt hiervan een offerte. Na akkoord en ondertekening gaat het object door naar fase 1.	In het object worden de hard- en software geïnstalleerd die nodig zijn voor onze dienstverlening. **Wat kunt u van ons verwachten?** De projectleider neemt contact met u op om de installatie van het meetsysteem met u te bespreken en zet de opdracht uit. Na installatie voeren wij een eindcontrole uit. Na akkoord gaat het object door naar fase 2.	Alle contractafspraken en technische details van het object worden in het systeem vastgelegd via het formulier Werkafspraken. **Wat kunt u van ons verwachten?** Wilt u de Werkafspraken met een medewerker van ista doornemen? Dat kan. Zij nemen graag de tijd voor u om uw vragen te beantwoorden. Zo zijn we er zeker van dat uw gegevens en wensen goed bij ons in het systeem staan.	Het radionetwerk van het meetsysteem bouwt zich op waarna de formele oplevering van het object plaatsvindt. **Wat kunt u van ons verwachten?** Zodra het netwerk is opgebouwd zullen wij het object met bijbehorende diensten aan u opleveren. Hierover ontvangt u bericht van ons. Wij doen dit achteraf omdat er gedurende het project mogelijk nog meters en/of diensten worden toegevoegd.	Gedurende de afrekenperiode vindt meting plaats van het warmte- water- of energieverbruik. Na afloop van de afrekenperiode maakt ista binnen 6 weken na de ontvangst van alle benodigde gegevens, de kostenberekeningen en de afrekening voor uw bewoners. **Wat kunt u van ons verwachten?** Aan het einde van de afrekenperiode krijgt u bericht van ista dat de formulieren voor u klaar staan op het ista webportal voor de opgave van uw kosten en deelnemergegevens.
Welke informatie levert u aan in deze fase • Contactgegevens van uw verantwoordelijke medewerkers in fase 1 t/m 3 • Straatnaam en huisnummers in het object • Bestaand of nieuw object • Welke diensten u wenst af te nemen • Type gebouw: Woningen Winkels Ketelhuis	**Welke informatie levert u aan in deze fase** Niet van toepassing.	**Welke informatie levert u aan in deze fase** Zie hiervoor de Werkafspraken die u via e-mail heeft ontvangen: • Betreft het een Koop / Huur object • De jaarlijkse afrekenperiode • De verdeelwijze en verdeelsleutels • Toepassen van reducties en de aanwezige isolatie in het complex • Inclusief of exclusief btw afrekenen • Uw NAW gegevens afdrukken op de afrekening • Wenst u adviesafrekening bij een verhuizing	**Welke informatie levert u aan in deze fase** Niet van toepassing.	**Welke informatie levert u aan in deze fase** U geeft de energiekosten en eventueel overige te verdelen kosten aan ons op. Ook geeft u de deelnemers aan ons door, die u kunt aanpassen met verhuizingen en wijzigingen in voorschotbedragen.

ista Nederland B.V.
Postbus 179 | 3100 AD Schiedam
+31 10 245 57 00
info@ista.nl | ista.nl

ista
Switch to Smart