

istaNyt

**Få oplyst temperaturen i hele boligen**

En ny temperaturgiver fra ista gør det lettere at synliggøre energiforbruget i hele boligen.

Læs side 2

**Integration er fremtiden**

EG Bolig har valgt at tilbyde ADE (Automatic Data Exchange) til sine kunder. Målet hos EG Bolig er, at al kommunikation skal ske fuldautomatisk.

Læs side 3

**Her hjælper vi kunderne**

Hvert år svarer ista på 6.000-8.000 skriftlige og 27.000 telefoniske henvendelser fra kunderne. Mød Mette Skaanild, der arbejder i istas kundecenter.

Læs side 4

Nu bliver det lettere at gennemskue varmeregnskabet

Varmeregnskabet skal fremover være mere gennemskueligt for slutbrugeren. Det er målet med den faktureringsbekendtgørelse, der nu er trådt i kraft. ista hjælper boligselskaberne med at leve op til lovens krav.

Den faktureringsbekendtgørelse, som branchen har ventet på, trådte endeligt i kraft i slutningen af 2016. Det betyder, at man som ansvarlig leverandør af varme til beboere og erhvervslejemål fremover skal kunne stille med oplysninger om bl.a. "de aktuelle priser og slutkunders seneste års energiforbrug" og "en sammenligning af slutkunders aktuelle energiforbrug med forbruget i samme periode året før" – såfremt oplysningerne er tilgængelige.

"De nye regler i faktureringsbekendtgørelsen gælder dem, der leverer varmen til slutbrugerne, men det betyder naturligvis, at vi som leverandører af fordelingsmålere skal gøre, hvad vi kan for at hjælpe boligselskaberne", lyder det fra chef for varmeregnskab og service, Peter Lysdahl.

I faktureringsbekendtgørelsen lyder det, at slutkunderne skal modtage en faktura på grundlag af faktisk forbrug mindst én gang årligt, og at der er krav om visualisering af forbruget i forhold til året før. "Det lever vi naturligvis op til i ista, og selvom lovkravet lyder på visualisering af forbruget et år tilbage, viser vi forbruget tre år tilbage, hvis det vel at bemærke er samme forbruger, og vi har oplysningerne", lyder det fra Peter Lysdahl.

Fortsættes på side 2



Med istas ADE spares ressourcer og omkostninger.

Gratis ADE til istas kunder

ista stiller nu automatisk dataudveksling, ADE, gratis til rådighed for alle sine kunder.

ista har valgt, at alle kunder skal have gratis adgang til automatisk dataudveksling – ADE. I første omgang gælder det alle EG Bolig-kunder, idet EG Bolig har spillet en aktiv rolle i udviklingen af netop ADE til boligadministrations-systemer.

"Men ADE vil i fremtiden også være gratis at benytte for alle andre kunder, der har et bolig-administrationssystem, der understøtter dette", fortæller adm. direktør Benny Mathiesen, og han håber naturligvis, at andre leverandører af administrationssystemer vil gøre brug af det i fremtiden.

Sparer ressourcer og omkostninger

Om grunden til at ista har valgt "gratisvejen" forklarer Benny Mathiesen: "ADE er et utroligt fleksibelt system, der i høj grad kan hjælpe boligselskaberne med at spare ressourcer, spare omkostninger og i sidste ende undgå huslejestigninger. Det synes vi, flere skal have mulighed for at prøve af, og derfor har vi valgt, at grundelementerne i ADE – det vil sige indberetning af á conto oplysninger og flytninger – skal være gratis for alle".

ista udviklede ADE for fire år siden. I 2016 kom Version 2.0 på gaden med yderligere en række funktioner.

"Det kan være "energy management"; eksempelvis informationer om for højt vandforbrug i forbindelse med et løbende toilet eller andet i en lejlighed, så man som administrator har mulighed for at tage fat i problemet, inden det bliver for stort", forklarer Benny Mathiesen, og han slår fast, at systemet løbende vil blive udbygget med yderligere features, der hjælper boligselskaberne og i sidste ende også beboerne.

” Vi har valgt gratisvejen, fordi vi synes, flere skal have mulighed for at afprøve grundelementerne i ADE.

Ikke mere dobbeltarbejde

Ved at benytte ADE-systemet undgår boligselskaberne således først at skulle indtaste oplysninger i boligselskabets eget administrations-system, for dernæst at skulle sende de nye oplysninger per brev eller mail. Behandlingstiden vil være væsentligt kortere, og man undgår manuelle fejl.

ista har naturligvis ikke direkte adgang til boligselskabernes systemer. Boligselskabet bestemmer selv, hvilke informationer, der skal sendes videre. "Men når systemerne "taler sammen", betyder det, at man langt hurtigere får registreret ændringer og indberettet á conto oplysninger end tidligere. Man undgår fejl og dermed kommer de endelige regnskaber hurtigere frem", lyder det fra Benny Mathiesen, der ser frem til at vise mange flere boligselskaber, hvad ADE kan betyde for dem. "Og jeg er sikker på, at vi ved at give boligselskaberne mulighed for gratis at benytte ADE lægger ki-men til et langt og godt ægteskab", slutter han.



Benny Mathiesen. Foto: ista Danmark A/S.

I ista er det vores mål med alt, vi gør, at give vores kunder de bedst mulige vilkår i forhold til at drive en effektiv og fremtids-sikret virksomhed, til glæde og gavn for såvel beboerne som administratorene.

Netop for at sikre, at vores kunder har optimale muligheder, har vi besluttet at give alle vores kunder gratis adgang til automatisk dataudveksling – ADE. ADE kan hjælpe boligselskaberne med at spare ressourcer, spare omkostninger og i sidste ende undgå huslejestigninger. Det, synes vi, flere skal have mulighed for at prøve af, og derfor har vi valgt, at grundelementerne i ADE – det vil sige indberetning af á conto oplysninger og flytninger – skal være gratis for alle.

I EG Bolig har man tilbudt ADE til sine kunder i godt et år, for, som direktør Kim Ø. Christensen siger i en artikel i dette nummer af istaNyt, ”Vi vil gerne give vores kunder muligheden for både at effektivisere og optimere deres forretning”.

I bestræbelserne på at sikre vores kunder bedst muligt, har vi i løbet af 2017 fået GDV-godkendt vores målere til drikkevand, så forbrugerne kan være 100% sikre på, at istas målere ikke afgiver tungmetaller. Og på nyhedsfronten lancerer vi en ny temperaturgiver, der gør det lettere for den energiansvarlige at rådgive og bevidstgøre om energiforbruget i hele boligen, ligesom beboeren let kan få et overblik over sit varmeforbrug. I samme ånd hjælper vi også vores kunder med at leve op til kravene i den nye faktureringsbekendtgørelse, der har til formål at gøre det lettere at gennemskue varmeregnskabet.

I ista betyder kundeservice som nævnt alt, så i dette nummer af istaNyt kan du møde Mette Skaanild, der har været en del af istas kundecenter i seks år. Mette er en af de medarbejdere, der er i frontlinjen, og som skal hjælpe såvel beboere som administratoren, når der er spørgsmål, de mangler svar på. Og hun gør det med passion og glæde.

På det mere overordnede plan har ista international fået en ny investor; Cheung Kong Property Holdings Limited (CKP). Det er vi rigtig glade for. CKP er en langtidsinvestor, der har købt aktiemajoriteten i ista netop for at videreudvikle og styrke virksomheden i fremtiden.

Jeg håber, at du tager godt imod dette nummer af istaNyt og ønsker dig god læselyst!

Benny Mathiesen
Adm. direktør



Få oplyst temperaturen i hele boligen

En ny temperaturgiver fra ista gør det lettere at synliggøre energiforbruget i hele boligen, så både den energiansvarlige og beboeren let kan få et overblik over, hvor i boligen varmen anvendes.

ista lancerer i løbet af ganske kort tid en temperaturgiver, der fremover vil fungere som et godt supplement i de boliger, hvor der anvendes varmeenergimålere.

”Man kan rådgive beboeren bedre om den optimale brug af varme.

For hvor varmeenergimåleren blot oplyser et overordnet energiforbrug for hele lejemålet, kan man ved at installere en temperaturgiver i hvert rum få informationer om såvel den højeste som den laveste temperatur målt i boligen over et døgn, ligesom man får oplyst gennem-

snittemperaturen i rummet over døgnet. Temperaturgiveren integreres ganske enkelt i istas radiosystem, som allerede er installeret i ejendommen.

”Med istas nye temperaturgiver kan de mennesker, der bor i boligen naturligvis se temperaturen. Men den sender også temperaturinformation til ejendommens energiansvarlige, som derved får et godt overblik over, hvordan energien bruges i boligen; hvor der er varmet op, og hvor der ikke er det. På den måde kan ejendommens energiansvarlige rådgive beboeren bedre om den optimale brug af varme”, fortæller salgs- og marketingdirektør Hans Henrik Finne.

Med den nye temperaturgiver får beboeren og administratoren følgende fordele:

- Ejendommens administrator kan i tilfælde af en klage bevise, at der har været varme i boligen.
- Beboeren kan få oplyst den aktuelle temperatur samt den højeste og laveste temperatur, der har forekommet i boligen/rummet.
- Informationerne kan anvendes til rådgivning om optimal opvarmning.

Det er vigtigt at notere sig, at temperaturgiveren ikke sender boligens temperaturprofiler til den energiansvarlige. Den sendte information indeholder udelukkende temperaturniveauer for hvert døgn. Ved at benytte den metode vil systemet kunne imødekomme kravene i den nye forordning om persondatasikkerhed, som træder i kraft i maj 2018.

Temperaturgiveren fra ista viser, hvordan energien i boligen bruges.

Fortsat fra forsiden

De oplysninger, man fremover skal kunne stille til rådighed for beboere og lejere, skal være tilgængelige enten via en webportal eller som et bilag til den sædvanlige årsafregning.

ista kan levere de krævede oplysninger som en service, der opkræves sammen med var-

mehonoraret. Oplysningerne kan leveres som et bilag til den normale årlige forbrugsafregning, som ista sender ud, eller de kan tilgås i ista online, hvor de præsenteres i let tilgængelige grafer.

I øvrigt skal man fremover også oplyse, hvor slutbrugeren kan få yderligere oplysninger om foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten m.m. ”Derfor henviser vi frem-

adrettet til vores hjemmeside, hvor der er et link, som slutbrugeren kan benytte”, lyder det fra Peter Lysdahl, der slutter af med at slå fast, at godt 50% af istas kunder i dag har elektroniske målere, og dermed har de også mulighed for at følge forbruget, hvis de tilmelder sig ista online.

istaNyt udgives af ista Danmark A/S

Brydehusvej 13, 2750 Ballerup, tlf. 7732 3232, www.ista.dk

Ansvarshavende redaktør: Conni Just Christensen

Redaktion og layout: External Marketing

Tekst: Radius-PR

Tryk: Mohrdieck Tryk • Oplag: 11.000

Artiklerne i bladet afspejler ikke nødvendigvis istas holdning. Det er tilladt at gengive bladets artikler – helt eller delvist – med tydelig kildeangivelse.



Direktør Kim Ø. Christensen, EG Bolig.
Foto: Allan Toft.

Integration er fremtiden

EG Bolig har valgt at tilbyde ADE (Automatic Data Exchange) til sine kunder. ”Vi ser muligheden for både at effektivisere og optimere vores kunders forretning”, siger direktør Kim Ø. Christensen, og han slår fast, at målet hos EG Bolig er, at al kommunikation skal ske fuldautomatisk.

”Vi vil gerne integrere vores system med bredt funderede leverandører, der kan forbedre vores kunders værdi”. Det siger direktør i EG Bolig, Kim Ø. Christensen. Således er EG Bolig det første bolig- og ejendomsadministrationssystem i Danmark, der for alvor har taget istas ADE til sig.

Målet er fuldautomatisk kommunikation
”istas model sikrer en fast struktur og en tætte-

re integration, og det føler vi, er den optimale løsning. Vi kan kommunikere tættere, og det betyder, at de dataoverførsler, der tidligere skulle ske som manuelle filoverførsler, nu sker automatisk mellem EG Boligs og istas systemer. Dermed minimerer man risikoen for fejl”, fortæller Kim Ø. Christensen, og han slår fast, at det er EG Boligs mål, at al kommunikation skal ske fuldautomatisk. Det gælder registrering af til- og fraflytninger, á conto udbetalin-

ger, navneændringer mv., og ADE er vejen til at nå det mål.

Ved at benytte ADE-systemet undgår boligselskaberne således først at skulle indtaste oplysninger i boligselskabets eget administrationssystem, for dernæst at skulle sende de nye oplysninger per brev eller mail. Behandlingstiden vil være væsentligt kortere, og man undgår manuelle fejl.

Lejerne kan følge med

”Et vigtigt element er også, at lejerne kan følge med i forbruget på istas portal. Det handler om procesoptimering af selve flowet omkring måleraflæsning, og i forhold til det giver ADE god gevinst”, fortæller Kim Ø. Christensen. Han tvivler ikke på, at boligselskaberne på den lange bane kan spare ressourcer.

” Jo mere integreret vi er med vores leverandører, des bedre kan vi servicere vores kunder.

”Ved at tilbyde ADE til vores kunder ser vi muligheden for både at effektivisere og optimere vores kunders forretning, ligesom vi selvfølgelig ser det som en styrkelse af EG Bolig i branchen. Jo mere integreret vi er med leverandørerne, des bedre kan vi servicere vores kunder”, lyder det fra Kim Ø. Christensen. Han tilføjer, at man i EG Bolig gerne vil være så åbne som muligt.

Han slutter yderligere af med at slå fast, at EG Boligs kunder generelt synes, at ADE er en spændende tanke, og at ideen om en tættere integration, der gør arbejdet ude i boligselskaberne både mere sikkert, hurtigere og nemmere, klart er noget, man vil arbejde videre med fremadrettet.

Garanti for rent vand

Forbrugerne kan nu være helt sikre på, at istas målere ikke afgiver hverken tungmetaller, nikkel eller bly. Målerne er GDV-godkendte og lever dermed op til alle miljøkrav.

istas målere er med den nye GDV-godkendelse nu godkendt til drikkevand. Det vil sige, at målerne er testet for afgivelse af bl.a. tungmetaller, bly og nikkel, og at de lever 100% op til kravene til fremtidig sikkerhed for forbrugerne.

”I 2013 og 2014 blev der stillet nye krav til de komponenter, der kommer i kontakt med drikkevand, og den tidligere VA-godkendelse blev erstattet af den nye GDV-godkendelse med de skærpede krav”, fortæller Jørn Huusom, chef for teknisk support, der har haft til opgave at køre godkendelsen igennem.

Siden har koldtvandsmålerne været underkastet en række miljømæssige tests på Dansk Teknologisk Institut, der indtil for kort tid siden stod bag GDV, der dog i dag er et selvstændigt sekretariat.

” istas målere lever 100% op til kravene til fremtidig sikkerhed for forbrugerne.

”Vi har allieret os med DHI, en uafhængig, international rådgivnings- og forskningsorganisation, der er specialister i vandmiljø og som arbejder med beslægtede områder såsom kemikalier og fødevarer sikkerhed, og de har arbejdet som konsulenter og toksikologisk rådgiver for os igennem processen”, forklarer Jørn Huusom. Han tilføjer, at DHI samarbejdet også har været gavnligt i forhold til at få udleveret

de ellers hemmelige opskrifter på plastmassen brugt i plastkomponenterne fra de store plastproducenter.

Målerne blev indleveret til GDV i 2015, og netop nu har man fået godkendt de sidste fittings, så ista nu står med en samlet godkendelse på de vigtigste målere i hånden. Dog slår Jørn Huusom fast, at koldtvandsmålerne i mange år har levet op til de miljøkrav, de tyske myndigheder har stillet.

Med GVD-godkendelsen vil istas produkter fremover blive auditeret en gang om året på fabrikken i Gladbeck i Tyskland, og om fem år skal godkendelsen fornys.



Med GDV-godkendelsen er istas målere godkendt til drikkevand.



Røgalarmer giver sidegevinst i Rødovre

Rødovre Boligselskab har opnået en kærlig sidegevinst i forbindelse med opsætning af røgalarmer i boligselskabets lejligheder. ”Udover selvfølgelig at redde menneskeliv, som er boligselskabets førsteprioritet, er røgalarmerne nemlig med til at begrænse skaderne ved brand, idet man hurtigere kan sætte ind og dermed forbedre skadesforløbene”, siger Bent Lyngsig fra Rødovre Boligselskab.

De vandt ista røgalarmer

Under ejedomsmessen Easy Fair i Bella Center 29.-30. marts udloddede ista 50 røgalarmer blandt messens besøgende. Den heldige vinder blev en af KAB’s mange afdelinger. Vi ønsker KAB tillykke og håber, de får stor glæde af røgalarmerne i fremtiden.



Copenhagen Towers. Foto: BC Hospitality Group A/S.

Copenhagen Towers

ista skal fra november 2017 levere forbrugsregnskaber til et af Københavns absolutte prestigebyggerier; Copenhagen Towers i Ørestaden.

Copenhagen Towers er opført af Solstra og består af fem tårne, der er forbundet af et atrium. Det 75.000 m² store byggeri er bl.a. hovedsæde for Crowne Plaza hotel, ligesom det rummer en lang række eksklusive kontorlejemål og fællesområder.

”I samarbejde med Midt Consult har ista forestået en teknisk gennemgang af bygningen samt opbygget et målerhierarki, der skal ligge til grund for en kompleks fordelingsmetode, og fra november er vi klar til at udarbejde forbrugsregnskaberne i byggeriet”, fastslår Flemming Ljungkvist, teknisk key account manager i ista.

Flemming Ljungkvist fortæller i øvrigt, at Copenhagen Towers har Danmarks første grundvandsbaserede køle- og varmesystem, samt Nordeuropas største bygningsintegrerede solcelleanlæg på 2.500 m², og at man bl.a. derfor har fået en EU Green Building Certification, der opnås ved at have fokus på og arbejde med bæredygtige materialer.



Mette Skaanild, istas kundecenter
Foto: Nils Holm.

Her hjælper vi kunderne

”Vi kan ikke hjælpe kunderne med at få sat varmeregningen ned, men vi kan forhåbentlig give dem en tilfredsstillende forklaring på, hvorfor den ligger på det niveau, den gør”. Det siger Mette Skaanild, der har været ansat i istas kundecenter i seks år.

”Vi skal helst vide noget om det hele. Om målerne, om funktionerne, om lovgivningen og selvfølgelig om regnskaberne, og frem for alt skal vi vide, i hvilken afdeling vi skal spørge videre”. Det fortæller Mette Skaanild, der har været en del af istas kundecenter i seks år. Hun holder meget af sit job, og det allerbedste er, når det lykkes at hjælpe en kunde.

”Vi kan forklare kunderne, hvorfor varmeregningen er, som den er, og så kan vi vejlede omkring den fremtidigt forbrugsadfærd. Vi har foldere med vejledninger og anbefalinger, og det fortæller vi også kunderne om, når de ringer til os. Og det er som regel det, der skal til. Jeg har tit kunder, der slutter samtalen af med at sige: Jeg er selvfølgelig ikke glad for den høje varmeregning, men jeg er rigtig glad for din forklaring, så jeg forstår det”, siger Mette Skaanild.

Ingen novice på området

Da hun kom til istas kundecenter for seks år siden, var hun ingen novice på området, for inden da var hun ansat i Dong Energys kundecenter. Hos ista sidder hun primært med de skriftlige henvendelser, men de 14 medarbejdere i kundecenteret hjælper hinanden og træder til, hvor der er behov for det. Så ringer en telefon, tager hun også gerne den.

”Jeg er lidt en vidensnørd”, siger Mette med et smil, og netop derfor holder hun også meget af at skulle sætte sig ind i istas produkter og lovgivningen omkring dem, og kræver en sag noget detektivarbejde, synes hun, det er spændende.

”Jeg kan godt lide teknikken, og jeg kan godt lide at sætte mig ind i, hvordan et regnskab er skruet sammen – og så kan jeg også godt lide at skrive og forklare ting, så jobbet i istas kundecenter er ideelt for mig”, siger Mette.

Hun fortæller, at mange af henvendelserne i kundecenteret kommer fra beboere, der mener, de har fået en for høj varmeregning, men der kommer også mange henvendelser fra administratorer, der tager en beboers indsigelse videre, eller som skal vide mere om regnskabet eller lovgivningen.

” Vi skal helst vide noget om det hele. Om målerne, om funktionerne, om lovgivningen og selvfølgelig om regnskaberne.

Vi holdes godt informerede

Mette fortæller, at der gøres meget for at holde medarbejderne i kundecenteret godt informerede om, hvad der sker i virksomheden, så de hele tiden er bedst muligt klædt på til at hjælpe kunderne. Og medarbejderne er selv med til at planlægge arbejdsgangene, så kundecenteret fungerer optimalt.

Mette tager også gerne ud til boligselskaberne for at fortælle om regnskaberne generelt, eller

hvis der er noget konkret, de ikke helt forstår. Også det, synes hun, er udfordrende og spændende.

Hvert år svarer istas kundecenter på 6.000-8.000 skriftlige henvendelser og 27.000 telefoniske, og spørgsmålene er rigtig mange. Der er også mange, der ikke ved, hvor de skal ringe hen, og de ringer til ista, hvis radiatoren eksempelvis ikke virker, eller hvis der er blevet lukket for vand eller varme. ”Og så skal vi selvfølgelig hjælpe dem på rette vej og vide, hvor de skal ringe hen for at få hjælp”, siger Mette.

Holder af dialogen med kunderne

Hun holder rigtig meget af dialogen med kunderne, og uanset om de er sure, når de ringer, forsøger hun altid at møde dem positivt og få det bedste ud af det. ”Ofte vil de bare forstå, hvordan tingene hænger sammen”, siger hun, ”og det forsøger vi at forklare dem på bedste vis”. Og skal det forklares to gange, gør Mette også gerne det. ”Så er det jo fordi, jeg ikke har forklaret det forståeligt nok første gang”, siger hun smilende og tilføjer, at man jo godt kan komme til at bruge en terminologi som forbrugere ikke forstår, når man arbejder så intenst med noget.

Ind imellem får istas kundecenter også sjove henvendelser. Bl.a. fik Mette en mail fra en kvinde, der gerne ville have tilsendt et nyt regnskab, fordi hunden havde spist det! Som dokumentation for det, havde hun medsendt et billede af regnskabet liggende på gulvet i hundebids-småstykker. Det billede hænger på væggen i kundecenteret.

Få vigtig viden om energiforbrug

Gå aldrig glip af istas nyheder om ny lovgivning og tips til et mere økonomisk vand- og varmeforbrug. Tilmeld dig på ista.dk, så modtager du altid magasinet, så snart det udkommer.

