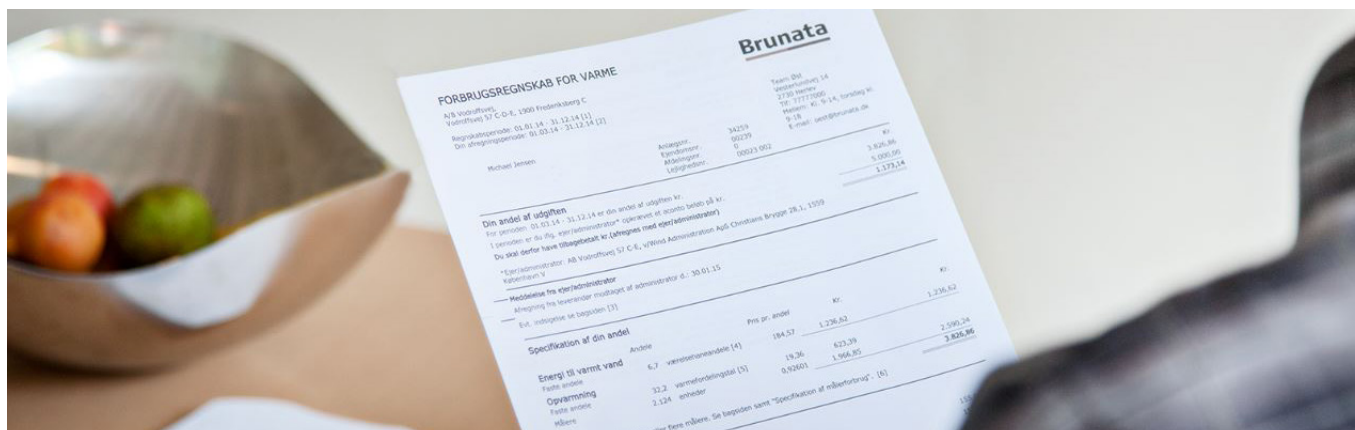


Brunata lancerer en ny og forbedret forbrugsregning



Brunatas udviklingsafdeling har gjort et omfattende stykke arbejde for at kunne præsentere en ny forbrugsregning, hvor beboeren står i centrum. Fokus er lagt på de oplysninger, som den enkelte beboer har størst interesse i. Inden for nærmeste fremtid modtager flere og flere beboere en regning med et nyt udseende, en mere overskuelig opstilling og tydelige grafer og beregninger.

Det de fleste gerne vil vide, når regningen kommer er, om de får penge tilbage – eller om de skylder penge på grund af et højere forbrug end forventet. På regningen er der derfor nu kommet større fokus på den enkelte beboers forbrug: Hvordan det er beregnet og hvordan det har udviklet sig - frem for hvordan ejendommens samlede udgifter ser ud. Derfor er de grafer, som viser udviklingen i beboerens eget forbrug over tid flyttet frem på selve regningen, så det nu oftest står på første side.

På regningen følger derefter forklarende tekster, der kommer i en logisk rækkefølge og er skrevet i et langt enklere og tydeligere sprog end tidligere.

Det er Brunatas egen udviklingsafdeling og en projektgruppe med stor indsigt i kundernes behov, der sammen med projektleder Birgitte Grünfeld står bag projektet med de nye regninger. Teamet har på baggrund af den viden som Brunata har indsamlet ved gennemgang af en lang række kundenvendelser, designet den nye opbygning af regningen:

”Det har været super spændende at gennemføre det her projekt. Det har været et stort projekt og det arbejde, der ligger bagved i den såkaldte ”back-end del” har været meget større end det måske synes. Men nu er det lykkedes!”, fortæller Birgitte Grünfeld.

Den nye opbygning af regningen kan synes enkelt og logisk - men vejen til den kundevenlige forbrugsregning har ikke været helt nem. Det handler nemlig ikke kun om at skrive

regningerne i et enklere sprog og flytte om på rækkefølgen af oplysninger. For at gøre det logisk og overskueligt for kunden, har Brunata måttet tilpasse store dele af systemet, så oplysningerne kunne hænge bedre sammen.

Hvor en stor andel af beregninger på aflæsninger tidligere blev udført manuelt, er de nu automatiseret og der er en større sikkerhed for ensartethed.

”Det har været lidt som at lægge nyt tag på et hus. Er fundamentet ikke i orden og dét selve huset hviler på, så nytter det ikke noget at lave et nyt tag. Selv om det skinner nok så flot. Her kunne vi ikke lave et ”quick fix”, men måtte lave om på de helt grundlæggende metoder for at nå et godt resultat for kunderne,” siger Birgitte Grünfeld – ikke uden en vis stolthed. Og det med god grund.

Den nye opbygning af regningen kommer derfor også til at glæde mange. Først og fremmest beboerne som hurtigere og tydeligere får den information, de har brug for. Dernæst kunderne, som forhåbentligt oplever færre forespørgsler fra beboerne og i sidste ende færre sager i klagenævnet.

Udover ønsket om at skabe en mere forståelig og enkel forbrugsregning, blev projektet også igangsat for at være på forkant med lejelovgivningens krav. Brunata bestræber sig på konstant at tilpasse sig til lejelovgivningens regler og retningslinjer. Det sproglige indhold på regningen er derfor også blevet revideret:

Brunata lancerer en ny og forbedret forbrugsregning

"Vi har bestræbt os på at forklare teknisk og halvnørdet stof på en så let forståelig måde, som vi kan. Arbejdet har taget udgangspunkt i de erfaringer, vores medarbejdere har fået, når de har talt med beboere og kunder om forbrugsregnskaberne", fortæller Birgitte.

Da de komplicerede, automatiserede udregningsmodeller var udviklet, var det tid til at teste layout og indhold på forbrugsregningen. Regningen har i løbet af vinteren været afprøvet på udvalgte kunder med god respons:

"Vi ved, at vi har ramt rigtigt, når tilbagemeldingerne har været positive og er på detaljeniveau," konstaterer Birgitte Grünfeld.

Brunata forventer at sende de nye regninger ud til de første kunder allerede i de kommende måneder. Og derefter vil en løbende overgang til den nye regning for alle forbrugsregnskaberne finde sted.

De tre væsentligste ændringer

1. Rækkefølgen på de forskellige elementer er mere logisk. Det vigtigste står først. "Får jeg penge – eller skylder jeg penge?" og hvordan ser mit eget forbrug ud? Beboerens interesse er i fokus.
2. Opbygningen er forbedret med tydelig nummerering af afsnittene og fortløbende sider.
3. De forklarende tekster er ændret. De er skrevet mere enkelt og i et klart og letforståeligt sprog.