

Unik Bolig

## I gang med digital kommunikation

Den 1. januar 2019 trådte nye regler i lejeloven i kraft. Det betyder, at lejer og udlejer som udgangspunkt skal kommunikere ved hjælp af digital kommunikation.

Vi har i Unik Bolig gjort det nemt at komme i gang med digital post – men inden du starter, kan du i dette dokument læse mere om digital post, herunder hvilke overvejelser og forhold du som ejendomsadministrator skal have styr på, hvis din virksomhed skal have succes med digital post.

Først og fremmest er det værd at forholde sig til de primære fordele ved digital post, som omfatter:

- Besparelser i porto og håndtering
- Sikkerhed for leverance af post
- Bedre service fordi et stort flertal af beboere ønsker posten digitalt
- Miljø- og klimabevidst administration

Herunder kan du finde mere information om emnet.

### Det juridiske grundlag

De gældende regler om digital kommunikation gælder alle, om end det fra begge parter side er muligt at blive fritaget for digital kommunikation. Enten hvis man som borger er fritaget for at modtage Digital Post fra det offentlige, eller hvis en af parterne varsler et ønske om at undlade at bruge digital kommunikation.

Du skal dog være opmærksom på at bevisbyrden for, at meddelelsen er kommet frem til modtageren, påhviler afsender, uanset om der er tale om brevpost eller digital kommunikation. Skulle det f.eks. ske, at en mail havner i spamfilteret, anses den ikke som modtaget. I sådan et tilfælde bærer afsenderen af mailen risikoen for, at meddelelsen ikke er kommet frem.

Det anbefales derfor at fremsende vigtige meddelelser via e-Boks eller almindelig rekommanderet post, således det kan bevises, at disse er kommet frem til modtageren.

Vær opmærksom på, at der med de nye regler om digital kommunikation, også medfølger et par undtagelser. Tre typer meddelelser skal fortsat sendes med almindelig post. Det gælder:

- Meddelelser vedrørende udlejers opsigelse af lejeforholdet. Dette gælder dog ikke hvis udlejer selv bor i lejemålet, og fremlejer et værelse.
- Ved lejers indsigelse mod udlejers opsigelse. Her er fremlejede lejemål også undtaget.
- Hvis udlejer sender rykkere på lejers manglende betaling af husleje.

Du skal være opmærksom på, at der ofte er lang leveringstid på almindelig brevpost. Den lange leveringstid kan få stor betydning, da modtagelsestidspunktet i visse tilfælde er vigtigt.

### Valg af medie

Du bestemmer som ejendomsadministrator selv, hvilke medier du bruger til at kommunikere med dine beboere. Typisk vil den ideelle løsning være en kombination af medier, som passer afhængig af budskabets form og hvor vidt der er tale om personhenførbare oplysninger eller generelle meddelelser; f.eks. til alle beboere i en hel ejendom.

Herunder er en kort gennemgang af de mest almindelige medier:

### E-mail

En meget populær kommunikationsform som er nemt tilgængelig for modtager og afsender. De senere års øgede bevågenhed omkring datasikkerhed og GDPR gør dog i stigende grad e-mail til en mindre attraktiv løsning. Det er heller ikke muligt at garantere leverance af mails. Mediet er dog stadig anvendeligt til generelle, ikke-personhenførbare meddelelser.

### E-Boks

I Danmark er e-Boks den gængse måde at kommunikere personlig information til private borgere. Kombinationen af høj sikkerhed og sporbar leverance af posten gør e-Boks til den foretrukne løsning for personhenførbare post. Stort set alle borgere i Danmark har e-Boks. At sende et brev til e-Boks svarer til at sende et rekommanderet brev. Ny digital post som er en kommende digital post løsning vil kun være tilgængelig for offentlige myndigheder, hvorfor det ser ud til at e-Boks vil bevare sin centrale position for digital post i Danmark.

### Almindelig post

I udgangspunktet er almindelig post jo alt andet end digital – men i visse tilfælde er det eneste alternativ, hvis man ikke har de nødvendige stamdata/adressedata eller samtykke til at anvende disse. Ved valg af en fjernprint løsning, kan man i egen administration digitalisere afsendelse af almindelig post, således print, pakning og porto håndteres i et professionelt postcenter. De lave porto-priser og besparelser i intern administration kan gøre fjernprint til et attraktivt alternativ til at håndtere almindelig post selv.

## **Datakvalitet**

Et vigtigt udgangspunkt for at kunne kommunikere effektivt via digital kommunikation er, at man har den nødvendige kvalitet i sine data. Helt konkret er der følgende krav for de enkelte medier:

<b>Medie</b>	<b>Datakrav</b>
E-mail	Mailadresse
E-Boks	CPR/CVR-nummer
Almindelig post	Postadresse

Hvis de krævede adresseringsoplysninger ikke er til rådighed, er det ikke muligt at kommunikere digitalt med beboeren. Især CPR-/CVR-nummer er vigtigt, da denne nøgle identificerer en beboer unikt og også anvendes i mange andre sammenhænge, når man kommunikerer digitalt og arbejder med digitalisering generelt. Her gælder det også om at indhente samtykke til anvendelse af CPR-nummeret til afsendelse af post.

Hvis du er i tvivl om tilstanden af dine data, kan Unik være behjælpelig. Se afsnittet "Hjælp til at komme videre" herunder.

Der er flere af vores kunder som ved overgangen til digital kommunikation vælger at udsende en generel meddelelse til deres beboere om at der fremover kommunikerer digitalt. Typisk bruges denne lejlighed til at høste evt. manglende stamdata som f.eks. CPR-nummer og samtykke til at anvende CPR-nummer til formålet. Unik kan sammen med vores partnere være behjælpelig med at afvikle en sådan "kampagne" for at øge mængden af modtagere som kan modtage digital post. Se afsnittet "Hjælp til at komme videre" for yderligere detaljer.

## **Samtykke**

Mens digital post er udgangspunktet for al kommunikation mellem lejer og udlejer, kan enhver beboer fravælge digital post, uanset om de er fritaget for at modtage Digital Post fra det offentlige eller ej. Det er udlejer som er ansvarlig for at registrere og overholde beboerens præferencer på dette område.

Samtidig er udlejere underlagt den almindelige databeskyttelseslovs §11, hvori det fremgår at man som privat virksomhed kun må behandle oplysninger om personnummer, når den registrerede har givet samtykke hertil.

Unik Bolig tillader derfor registrering af samtykke for både digital post og anvendelse af CPR-nr. Registreringen sker på den enkelte kontakt i systemet.

### E-Boks i Unik Bolig

Der er to varianter af e-Boks understøttelse i Unik Bolig: Standard og Udvidet.

Herunder kan du se forskellene ved de to varianter:

	Standard	Udvidet
Afsender i e-Boks	Din ejendomsadministrator	<Eget navn>
Egen nøglefil	Nej	Ja
Logo og firmatekst i e-Boks	Nej	Ja

Hvis du er ny til e-Boks eller ikke sender så mange breve, anbefaler vi at du starter med Standard-løsningen som er nem og gratis at komme i gang med. Udvidet er målrettet administratorer med flere lejemaal - som sender mange breve. Kontakt Unik for yderligere oplysninger om denne variant.

Der findes desuden en individuel model som udbydes til offentlige myndigheder som har særlige krav/aftaler i forhold til e-Boks. Kontakt Unik for yderligere oplysninger om denne variant.

Opstart af e-Boks er gratis. Se vores aktuelle [prislister](#) og [forretningsvilkår](#) for yderligere detaljer.

## Sådan kommer du i gang

Det er nemt at komme i gang med e-Boks og/eller fjernprint.

Du kan meget nemt tilmelde dig via den simple tilmeldingsformular som kan findes under **Ekstern > Systemindstillinger**, under punktet **Digital kommunikation**.

**Tilvæg medier**

Du kan tilvælge de medier som du ønsker at anvende.  
Læs mere om digital post og hvordan du kommer i gang [her](#)

Tilvæg "e-Boks" hvis du ønsker at sende breve til modtagere i e-Boks.

e-Boks

Tilvæg "Fjernprint" hvis du ønsker at en ekstern udbyder skal printe og sende dine breve.

Fjernprint

Post som sendes via de valgte medier afregnes per forsendelse, direkte med Unik.  
Ved tilvalg af ovenstående medier, accepterer du vores [forretningsbetingelser](#) for digital post.  
De til enhver tid gældende listepreiser og satser er tilgængelig [her](#)

Luk

Skabeloner kan nemt tilpasses med vores hjælpeværktøj til formålet som findes i samme menu, under punktet **Tilpas Brevskabeloner**

**Tilpas brevskabeloner**

Listen indeholder:  
Brevskabeloner til lejere - herunder varslingsbreve, Fi-kort samt breve vedr. acontoregnskaber.  
Brevskabeloner til ansøgere - herunder tilbudsbreve.

Søg (Ctrl + F)

Træk en kolonneoverskrift hertil for at gruppere efter denne kolonne

<input checked="" type="checkbox"/>	Brevnr.	Brevnavn	Titel ved e-Boks forsendelser	Brevgruppe
<input checked="" type="checkbox"/>	10030	Beboerrepr. - frit brev uden tekst	Beboerrepr. - frit brev uden tekst	Frit brev
<input checked="" type="checkbox"/>	10040	Vicevært - frit brev uden tekst	Vicevært - frit brev uden tekst	Frit brev
<input checked="" type="checkbox"/>	10050	Fraflyttere - frit brev uden tekst	Fraflyttere - frit brev uden tekst	Frit brev
<input checked="" type="checkbox"/>	12090	Indflytning - rykker for beløb	Indflytning - rykker for beløb	Indflytning
<input checked="" type="checkbox"/>	12100	Indflytning - rykker Engangsbeløb	Indflytning - rykker Engangsbeløb	Indflytning
<input checked="" type="checkbox"/>	12110	Indflytning - kontrakt retur	Indflytning - kontrakt retur	Indflytning
<input checked="" type="checkbox"/>	12150	Indflytning Nøgle udl. - Øvrige	Indflytning Nøgle udl. - Øvrige	Indflytning
<input checked="" type="checkbox"/>	12160	Indflytning - varmemforsyn. Øvrige	Indflytning - varmemforsyn. Øvrige	Indflytning

Udfør Annuller

Herfra kan du for de relevante skabeloner til/fravælge om de skal sendes via e-Boks og i samme forbindelse tilpasse Titel-feltet som er det der vises i selve e-Boks til modtageren.

## Hjælp til at komme videre

Du kan uden videre tilmelde dig digital post og gå i gang med digital post, uden opstartsomkostninger.

Har du et ønske om yderligere rådgivning og assistance, har Unik en stab af konsulenter som har stor erfaring i at hjælpe virksomheder i gang med digital post og vi tilbyder en opstartspakke som omfatter nedenstående ydelser:

- Generel rådgivning om digital post
- Udtræk af statistik over adresser, personnumre, mv. i systemet

- Kvalitetstjek af eksisterende adresser, personnumre, mv.
- Hjælp til tilmelding til forsendelse af digital post
- Hjælp til tilpasning af lejekontrakt
- Hjælp til tilpasning af skabeloner
- Opsætning af automatisk tilsagn for personnummer
- Hjælp til at gennemføre kampagne til orientering af beboere / høst af personnumre
- Assistance i tilfælde af spørgsmål under opstart
- Opfølgning efter seks måneder

Kontakt konsulentafdelingen og spørg efter opstartspakken til digital post for at høre mere om disse muligheder.