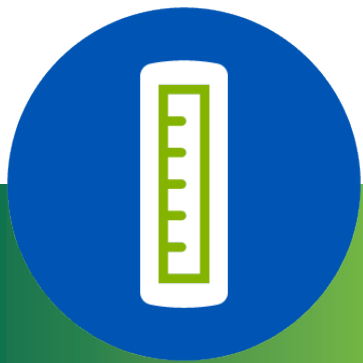


Forbrugsoplysninger er "det nye sort"

Fra at ikke mange interesserede sig for det, er forbrugsoplysninger i dag blevet et nyt boomende interesseområde for rigtig mange mennesker. Her kan beboerne se forbruget, sammenholde det med sidste års forbrug og ikke mindst forsøge at spare og sikre, at man ikke bliver overrasket af en stor efterregning.



Pas på temperaturen i boligerne

Generelt er der meget få problemer med indeklimatet i de danske boliger. Lige nu står vi dog i en situation, hvor priserne på energi er at så høje, at nogle beboere kan have svært ved at betale regningerne.

"Men hverken en total nedlukning for varmen eller brugen af alternative varmekilder som olie-, gas- og petroleumsøvn, er en god idé", lyder det fra istas tekniske chef, Jens Lunding.

Han foreslår derfor, at man som administrator opfordrer forbrugeren til at holde øje med varmekonsumet i f.eks. ista online eller istas app, samt sørge for at der bliver udluftet i boligen.



Med de stigende energipriser har ista set en eksplosiv udvikling i forbrugernes interesse for at følge med i deres energiforbrug.

"Man kan ikke justere på noget, man ikke ved, hvad er! Derfor er det lige nu vigtigere end nogensinde at have styr på forbruget for på den måde at imødekomme de eventuelle prisstigninger på energien". Det pointerer salgsdirektør i ista, Hans Henrik Finne.

”Lige nu ser vi en eksplosiv udvikling i antallet af forbrugere, der anvender istas app og online muligheder. Rigtig mange har taget muligheden for at se forbrugsoplysningerne til sig.

Forbrugsoplysninger er et lovkrav, der er beskrevet i Faktureringsbekendtgørelsen § BEK 734. Her står det beskrevet, at man skal kunne se sit forbrug hver måned, hvis man har fjernaflæste målere.

Men hvor det tidligere var et spørgsmål om at leve op til bekendtgørelsen om forbrugsoplysninger, handler det nu om at kunne se sit forbrug for rent faktisk at gøre noget ved

det og dermed nedbringe sine energiomkostninger. ista leverer derfor forbrugsoplysninger hver måned via app, direkte til beboernes mail eller til omdeling.

"Lige nu ser vi en eksplosiv udvikling i antallet af forbrugere, der anvender istas app EcoTrend og vores ista online muligheder. Rigtig mange har taget muligheden for at se forbrugsoplysningerne til sig, og vi får et stort, positiv feedback".

Slutbrugerne vil gerne forstå deres forbrug, og de vil gerne se konsekvensen af de stigende energipriser og løbende følge med. "De vil konkret se; hvordan ser det ud for mig? Kan jeg tage til Grand Canaria på ferie, eller får jeg en stor ekstraregning. De spørger ind til, hvad de kan gøre, og de vil gerne se udviklingen sammenlignet med året før", fortæller Hans.

Hvad betyder det for mig?

Mange forsøger at finde ud af, hvad de stigende energipriser kommer det til at betyde for dem.

"Men her må vi desværre sige, at det afhænger af fjernvarmeværkets brændselsmix. Vi kan ikke vide, om fjernvarmeværket er gasforsynet alene, eller om der er andre eller

flere varmekilder, og det har stor betydning, hvis man skal sammenholde sidste års varmeomkostninger med omkostningerne i år", forklarer Hans og fortsætter: "ista er klar til at levere mere præcise prognoser for omkostningerne til varmekonsum, når fjernvarmeværkerne bliver i stand til at levere informationer om brændselsmix og omkostninger hver måned".

Derfor, slår han fast, er det vigtigt, at man sammenholder årsforbrugene – og orienterer sig på det lokale forsyningsselskabs hjemmeside med hensyn til udviklingen i energiprisen, for at finde ud af, om man får en prisstigning på energien eller ej.

Hans er dog ikke i tvivl om, at den energikrise vi er i lige nu, i høj grad vænner beboerne til at orientere sig om deres forbrug. "Og det, tror jeg, de vil blive ved med fremadrettet – også når krisen er ovre. For fremadrettet kommer der andre parametre i spil. Bl.a. kan man se, hvor meget af den energi, som benyttes, der er grøn og hvor meget, der er sort; altså fossile brændstoffer. Det betyder, at vi i fremtiden vil se forbrugerkrav i forhold til både grøn energi og i forhold til en stabil og billig forsyning".



Benny Mathiesen. Foto: Nils Holm.

En udfordrende tid

Vi lever i en både udfordret og udfordrende tid. Energipriserne er steget med raket fart til voldsomme højder, og danskerne er naturligt nok blevet meget opmærksomme på at spare, hvor spares kan. Det er naturligvis også et emne, der fylder meget hos os, og vi har af samme grund den seneste tid haft stort fokus på, hvordan vi kan imødekomme danskernes behov. Det har bl.a. udmøntet sig i nye og opdaterede produkter til visualisering af forbrug – og de er blevet taget godt imod.

Det øgede fokus på energipriserne betyder, at forbrugsuplysninger er "det nye sort". De er nemlig på rekordtid blevet et boomende interesseområde for rigtig mange mennesker, for man kan som bekendt ikke justere på noget, man ikke ved, hvad er! Det kan du bl.a. læse mere om i dette istaNyt.

Hos ista er det, som sagt, også umuligt at ignorere udviklingen. Vores kundecenter får mærkbart flere henvendelser fra bekymrede beboere, og det pres forventer vi kun vil stige. Derfor har vi forberedt os med et forøget mandskab, der kan tage dialogen og give gode råd.

Men man skal leve i nutiden – og kigge ind i fremtiden. Derfor er ista meget glade for at være en del af et projekt på DTU, hvor man forsker i 4. generations fjernvarme. Det sker via et stort projekt, der skal ende ud i, at den danske boligsektor får værktøjer og metoder, de kan bruge til at nå den europæiske målsætning om at sænke temperaturniveauet på såvel frem- som returløbsvandet til gavn for miljøet.

Sidst men ikke mindst skal det nævnes, hvordan vores kunder på forbilledlig vis har bakket op om os og givet os tid til at komme tilbage til normal drift igen efter det hackerangreb, vi var udsat for i sensommeren. Det er vi dem meget taknemmelige for. Og vi er glade for at fortælle, at vi er 100 % tilbage, og at der ikke er sket datatab i Danmark.

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

Benny Mathiesen
Adm. direktør

PS: Har du ros eller ris, en god idé til magasinet eller til ista, vil jeg sætte pris på at høre fra dig på benny.mathiesen@ista.dk

DTU forsker i 4. generations fjernvarme – og ista er med

Den danske fjernvarmeindustri har, ligesom det meste af resten af den europæiske fjernvarmeindustri, sat sig et mål om at minimere forbrugsomkostningerne ved at sænke temperaturniveauet for både frem- og returløbsvandet.

"Men selve bygningerne udgør i dag en barriere, der forhindrer lavere driftstemperaturer på grund af funktionsfejl og dårligt betjente varmesystemer", forklarer Kevin Michael Smith, lektor på DTU Byg.

Derfor har DTU Byg igangsat flere omfattende projekter, som ista er en del af, med det formål at give fjernvarmeselskaber og varmefordistributionselskaber nye serviceværktøjer og dermed energibesparelser på 10-20 % om året.

Det første projekt kører nu i DTU's studieboliger, som består af 478 næsten identiske, præfabrikerede "legoklodser". Fordelen er, at de identiske studieboliger har de samme plantegninger, varmeinstallationer, isoleringsniveauer og energimålere, hvilket skaber de perfekte rammer for at måle og teste "digitale tvillinger" – digitale repræsentationer – ved hjælp af reelle data. Det hjælper os med at forstå energiforbruget og komfortniveauet i hver lejlighed, samtidig med at vi angiver korrigerende foranstaltninger i forhold til at rette funktionsfejl og optimere styringen af varmesystemet", forklarer Kevin. Med andre ord; studieboligerne bruges som levende laboratorer til at udvikle og teste innovative teknikker, der kan gælde for alle boligkomplekser fremover.

”Vi vil udvikle værktøjer, der kan hjælpe med at identificere den fejl, der forårsager manglen på varme samt opretholde og reducere temperaturen.

I DTU-lejlighederne er der installeret ekstra varmemålere, CO₂-målere, indeklimamålere og fugtmålere i samarbejde med ista, så det er muligt at indsamle data. "Der bor én person pr. bolig, så vi kan få en rigtig god idé om, hvor meget energi der bliver brugt – med små forskelle i forhold til solen, hvor meget computeren er tændt, hvor høj temperaturen er, og om boligen afgiver varme til naboen. Derfor kan vi for eksempel se, hvor meget energi, der går til spilde, hvis vinduerne åbnes, uden at termostaten lukkes eller andet", forklarer Kevin.



Kevin Michael Smith, lektor på DTU Byg

Målet er at optimere den måde, man kontrollerer, at temperaturen på både frem- og returløbsvandet ikke er for høj, og at man dermed skaber et velfungerende varmeanlæg uden at gå på kompromis med komforten.

"Fremtidens energisystemer vil være afhængige af varmepumper, og deres effektivitet afhænger af temperaturer. Men typisk har de, der styrer systemerne ikke værktøjerne eller ressourcerne til at minimere disse temperaturer. Så er der en klage over for lidt varme, øges temperaturen bare på vandet i systemet. Vi vil udvikle værktøjer, der kan hjælpe med at identificere den fejl, der forårsager manglen på varme samt opretholde og reducere temperaturen – dvs. 4. generations fjernvarme – samtidig med at beboernes komfort altid sikres som højeste prioritet".

Spørger man Kevin, hvornår han mener, de nye udviklinger kan implementeres i den generelle boligmasse, er svaret: "Jo hurtigere des bedre".

"Det haster meget. Fjernvarmeværkerne har forpligtet sig til at arbejde med lavere temperaturer, og implementeringerne skal ske, inden der investeres i nye varmepumper, vedvarende energi og den grønne omstilling".

Projektet, der nu kører med ista som partner, er anden del af et tidligere projekt kaldet Heat 4.0, og Kevin fortæller, at man planlægger at fortsætte samarbejdet i yderligere projekter med varmemålerdata fra mange flere lejlighedskomplekser.

"Ista er en vigtig partner. De udgør en meget stor del af den afregning, der sker i boligkomplekser landet over. Så de er ikke kun leverandører af målere til os. Vi ønsker fremadrettet at arbejde direkte med ista for at sikre, at metoderne kan implementeres hos ista og hos kunderne og forhåbentlig blive nyttige værktøjer for alle, og ikke kun forskning, der forbliver inden for universitetets mure".

istaNyt udgives af ista Danmark A/S

Borupvang 5B | 2750 Ballerup | tlf. 7732 3232 | www.ista.dk

Ansvarshavende redaktør: Mads Flemmert

Redaktion og layout: External Marketing

Tekst: Radius-PR

Tryk: Mohrdieck Tryk • Trykt på 100% genbrugspapir • Oplag: 5.000

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

Vi er kommet stærkere og mere sikre tilbage efter hackerangreb

Det er ingen hemmelighed, at ista i sensommeren var udsat for et hackerangreb. ”I dag er vi meget glade for at fortælle, at vi er 100 % tilbage, og at der ikke er sket datatab i Danmark”, siger istas CEO i Danmark Benny Mathiesen, der takker kunderne for deres forståelse de seneste måneder.

I sensommeren var ista udsat for det, alle virksomheder frygter, nemlig et hackerangreb på koncernen. Alle istas kontorer verden over var berørt, og ganske uundgåeligt berørte det desværre også istas kunder.

”Alle vores kunder har dog på forbilledlig vis bakket op om os og givet os tid til at komme tilbage til normal drift igen. Det er vi dem meget taknemmelige for”, lyder det fra CEO Benny Mathiesen.

”Et hackerangreb af den kaliber er et wake-up call. Det har det været for os i ista, og som vi hører, har det også været det for mange af vores kunder. Hackerangreb er noget, der skal tages seriøst, og som virksomhed skal man sørge for at have et beredskab, hvor alt tænkes igennem”.

Benny Mathiesen fortæller, at man i ista på internationalt plan naturligvis havde et beredskab, der blev iværksat det øjeblik, hackerne angreb.



ista var i sensommeren udsat for et hackerangreb. Heldigvis skete der ingen datatab i Danmark.

I dag er ista 100 % tilbage. Men desværre gik der nogle måneder, hvor alle systemerne skulle gennemgås, og hvor der blev investeret i ny og endnu større sikkerhed. ”Vi startede op i takt med, at sikkerheden blev forbedret. ista valgte ikke at efterkomme hackerens krav, og i stedet opbygge en endnu bedre og

større it-sikkerhed samt omlægge den it-mæssige infrastruktur. Det betyder, at vi i dag er kommet tilbage endnu stærkere og endnu mere sikret end før, så vi fremadrettet er bedre beskyttet mod hackerangreb. Det skal dog siges, at man jo aldrig kan være helt sikker”, fastslår Benny Mathiesen.

Alle regnskaber er leveret til tiden

Samtidig understreger han, at stort set alle regnskaber, der leveres af ista, er leveret inden for de tidsfrister, der er fastlagt i lejeloven. At man, hvad angår forbrugsregnskaber på vand, varme og el, er 100 % kørende, og at man garanterer en gnidningsløs højsæson i 2023.

Benny Mathiesen lægger dog ikke skjul på, at situationen har været vanskelig, og at nogle kunder har været generet af det.

”Men vi har været åbne omkring situationen fra begyndelsen, og det har vi fået ros for af vores kunder. Fra det øjeblik, vi vidste, at vi var blevet angrebet, lukkede vi ned, og alle ledninger til al it og servere blev trukket for at sikre mod datamisbrug”.

”Vi er meget glade for at kunne garantere, at der ikke er sket datatab i Danmark.”

Lokalt i Danmark identificerede man de kunder, hvor det var allermest kritisk omkring data og kontaktede dem hurtigt, mens andre fik beskeden på anden vis med basis i den beskudne tilgang man havde til telefonnumre og mailadresser.

”Vi er dog meget glade for at kunne garantere, at der ikke er sket datatab i Danmark”, slutter Benny Mathiesen.

Vi tager dialogen med beboerne

istas kundecenter får mærkbart flere henvendelser fra beboere, der er bekymrede for de stigende energipriser, og ikke mindst når årsafregningerne sendes ud forventes et øget pres på telefonerne. Det har man naturligvis forberedt sig på med et forøget mandskab, der kan tage dialogen og give gode råd.



Der er fuld bemanding i istas kundecenter, som er klar til at tage imod opkald i forlængelse af udsendelsen af årsafregningen i perioden januar til april.

Energipriserne stiger. Det betyder, at beboerne rundt omkring i landets boligforeninger naturligt nok bekymrer sig om deres kommende regninger. Det mærker man også i istas kundecenter, hvor man modtager betydeligt flere opkald fra bekymrede beboere end normalt.

Fuld bemanding i kundecenteret

”Derfor har vi selvfølgelig sørget for, at vi er fuldt bemandede i vores kundecenter for at sikre, at vi har tilstrækkeligt med man power til at tage imod beboernes opkald, som vi især får i forlængelse af udsendelsen af årsafregning i perioden januar til april”, forklarer operations manager Michael Gessner Nielsen,

der tilføjer, at det ikke er nyt for ista at skulle allokere flere ressourcer i kundecenterets travle forårsperiode.

Men den øgede interesse for at få svar på energirelaterede spørgsmål mærkede istas kundecenter allerede i november, og det er usædvanligt.

Flere spørgsmål til forbruget

”I dag får mere end halvdelen af beboere over hele landet månedlige forbrugsoplysninger, og en del af dem har en øget interesse for og spørgsmål til deres forbrug og ikke mindst til udviklingen i deres forbrug, ganske enkelt fordi de er nervøse for, at der plud-

selig kommer en stor, uforudset regning”, fortæller Michael.

”I dag får mere end halvdelen af beboere over hele landet månedlige forbrugsinformationer, og en del af dem har en øget interesse for og spørgsmål til deres forbrug.”

På istas platform, app'en EcoTrend og de månedlige forbrugsoplysninger kan beboerne se forbruget i kroner, herunder et forventet årligt forbrug, som indikerer, hvordan regningen kommer til at se ud, hvis forbruget fortsætter uændret. ”Det er der mange, der har spørgsmål til, og mange vil gerne i dialog med vores medarbejdere om, hvordan de kan spare på forbruget. Derfor har vi også givet vores medarbejdere et ”brush up” på sparerådene, så de kan hjælpe de beboere, der ringer på den bedst mulige måde”.

Michael fortæller også, at mange ringer ind med mere konkrete spørgsmål til økonomien; justering af aconto, opsplnitning af efter-

betalingerne med mere. ”Men det har vi i ista ikke noget med at gøre”, understreger han. I de tilfælde skal man ringe til sin administrator.

ista har skrevet til de boligforeninger, der benytter gas som opvarmningsform, for at opfordre til at hæve aconto-betalingerne, så beboerne undgår store efterregninger, og Michaels indtryk er, at boligforeninger, der har de udfordringer allerede er på sagen.

Størstedelen er ikke berørt

Michael fortæller, at størstedelen af beboerne i boligforeninger med fjernvarme rent faktisk ikke er berørt af prisstigningerne. Bl.a. forventes der slet ingen prisstigninger i københavnsområdet, fordi opvarmningsformen primært er affaldsafbrænding og ikke gas. ”Og det er jo en god nyhed at kunne give rigtig mange af dem, der kontakter vores kundecenter”, lyder det fra Michael.

På istas hjemmeside findes desuden en FAQ, hvor man kan finde svar på de oftest stillede spørgsmål. ”Den er vi lige nu i fuld gang med at pudse af, så den fremadrettet tager højde for spørgsmål relateret til stigningerne i energipriserne”, slutter Michael Gessner Nielsen.

ista tænker i energispare-baner

Hos ista er det en naturlig del af hverdagen at tænke i at spare på energien. For beboerne, for administrato-
rerne, internt og oppe i helikopteren. For viden er vejen frem.

”Hos ista arbejder vi som bekendt med ener-
gimåling, og i den energikrise vi er i lige nu, er
det derfor ganske naturligt for os, at vi føler et
ansvar for at yde vores bidrag på flere plan”,
fastslår salgsdirektør Hans Henrik Finne.

I forhold til istas kunder gør man en stor ind-
sats for at give relevante og brugbare råd til
de mange bekymrede beboerne, der ringer
ind, så de kan spare mest muligt – uden at
det går ud over indeklimaet.

”Allerede inden krisen,
var vi i ista i gang med at
tage initiativer til at blive
grønnere. ista har et over-
ordnet mål om at blive
emissionsfri i 2030.

”Vi tager også gerne snakken med boligfor-
eningerne og administratoerne. For det
handler i høj grad om at øge bevidstheden på

området og sikre, at der er en balance imellem
energibesparelse og indeklima.

Ydermere investerer ista gerne i forskning på
området. Bl.a. deltager man i et projekt på
DTU omkring indeklima. ”Vi mener, at viden
er vejen frem i forhold til at aflive myter og
sikre, at vi fremadrettet kan arbejde ud fra
faktuelle informationer. Projektet med DTU
kan der læses mere om andetsteds i dette
nummer af istaNyt”.

Internt tænker ista naturligvis også ener-
gisparerådene ind i dagligdagen. Som i of-
fentlige kontorbygninger er temperaturen
sænket til 19 grader, og antallet af lyskilder
er reduceret markant, for at opnå en bespa-
relse på energien. ”Men allerede inden kri-
sen, var vi i ista i gang med at tage initiativer
til at blive grønnere. ista er allerede i dag
CO₂-neutrale, men vi har et overordnet mål
om at blive emissionsfri i 2030, så i flere år
har vi arbejdet på at optimere og ikke mindst
minimere energiforbruget og omlægge fra
fossile brændstoffer til en mere miljømæssig
korrekt energiforsyning, hvor vi kan”, slutter
Hans Henrik Finne.

ista har i flere år arbejdet på at optimere og minimere energiforbruget, og omlægge
fra fossile brændstoffer til mere miljømæssig korrekt energiforsyning.



Hvor langt er du med BEK 734, EED?

Bekendtgørelsen kræver,
at udlejer leverer forbrugs-
oplysninger en gang om
måneden. Størstedelen
af de ista-kunder, der har
fjernaflæselige målere, har
tilkøbt forbrugsoplysninger
fra ista.

istas forbrugsoplysningsplatform ista on-
line og app'en EcoTrend, som er blevet ud-
viklet i samarbejde med slutbrugere, har
i dag opnået en tilslutning på mere end
55 % af alle de ejendomme, hvor der er
fjernaflæselige ista-målere.

Hvor er du i processen?

Ring og få en snak med ista om, hvordan
du som administrator kan nå ud til vores
fælles kunder; beboerne.

Færre arbejdsprocesser og færre fejl

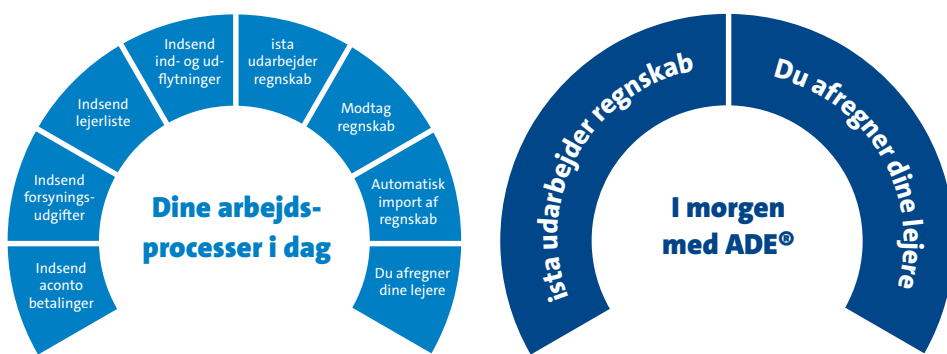
”En af de store fordele med Uniks ForbrugsConnect og istas ADE® bliver, at vi ikke
længere skal vente syv-otte uger på at få et regnskab retur, det kan ske langt
hurtigere”, siger Lene Eskildsen fra FA09.

Hele ejendomssektoren bliver og har længe
været mødt med store krav om effektivitet.
En uundgåelig del af effektiviseringen er di-
gitaliseringen, og Uniks ForbrugsConnect er
nu også en del af den.

I hverdagen ude i boligforeningerne og hos
administratoerne handler det om at gøre
tingene hurtigere og billigere. Med ADE®
(Automatic Data Exchange) spares arbejds-
processer og kæden af mennesker, der arbej-
der med forbrugsregnskaberne minimeres.
Det betyder, at man sparer tid og ressourcer,
minimerer fejl og ikke mindst altid overhol-
der GDPR ved flytninger.

”En af de store fordele
bliver, at vi ikke længere
skal vente syv-otte uger
på at få et regnskab retur.

Administrationsorganisationen FA09, der
administrerer for syv boligselskaber i køben-
havnsområdet, har arbejdet med Unik igen-
nem en årrække, og i august 2022 valgte
man at implementere ADE®. Lene Eskildsen,
der er økonomiassistent i FA09 har stået for



Med ADE® minimeres arbejdsprocesser og antallet af mennesker,
der arbejder med forbrugsregnskaberne. Det giver færre fejl.

det indledende arbejde med ADE®, og hun
ser fine perspektiver i forhold til en hurtigere
behandlingstid og sparede ressourcer i frem-
tiden.

”En af de store fordele bliver, at vi ikke længe-
re skal vente syv-otte uger på at få et regn-
skab retur, men at det kan ske betydeligt
hurtigere, og at regnskaberne opdateres
løbende”, fortæller Lene Eskildsen. Hun ser
også frem til, at lejerne kan få adgang til at
se deres forbrug på ista online.

Ud over en kortere behandlingstid, mener
Lene også, at man ser ind i en fremtid, hvor
man, ud over at spare ressourcer, også vil op-
leve færre menneskelige fejl. ”Alt andet lige;

når der kun er et enkelt menneske, der taster
oplysninger ind, og resten sker automatisk,
vil fejlniveauet falde”, siger hun. Samtidig
har FA09 et mål om at blive papirfrit, og det
spiller også meget fint sammen med, at alle
data nu leveres digitalt via ADE®.

Indtil videre har Lene prøvet ADE® på et min-
dre antal ejendomme. ”Men systemet skal
selvfølgelig stå sin helt store prøve, når vi
skal lave årsafregninger omkring 31.12., hvor
planen også er, at alle økonomimedarbejde-
re på kontoret skal arbejde med ADE® – og
ikke bare mig”, slutter Lene Eskildsen.

**ADE® er også muligt, hvis du er kunde hos
EG Bolig.**