

Rapport fra møder i Næstved Fjernvarmes brugergrupper 2018

Juni 2018



Indholdsfortegnelse

1. Om brugergrupperne _____	3
2. Konklusion _____	4
3. Processen/forløbet _____	5
4. Information og rådgivning _____	7
5. Årsager til beslutning om fjernvarme _____	10
6. Næstved Fjernvarme som samarbejdspartner _____	11
7. Brug af Næstved Fjernvarmes services _____	13
8. Har Næstved Fjernvarme levet op til forventningerne? _____	14
9. Vil du anbefale Næstved Fjernvarme til andre? _____	15
10. Tre gode råd til Næstved Fjernvarme _____	16
11. Har den individuelle måling ændret husstandens adfærd, når det gælder varme? _____	17

1. Om brugergrupperne

Som et supplement til de jævnlige overvejende kvantitative kundetilfredshedsundersøgelser har Næstved Fjernvarmes bestyrelse iværksat en mere kvalitativ undersøgelse af især nye kunders vurdering af Næstved Fjernvarme. Undersøgelsen skal søge at afdække, hvad der har ligget til grund for kundernes beslutning om at få varme fra Næstved Fjernvarme, hvordan de har oplevet processen med at få etableret fjernvarme, hvordan de har oplevet – og oplever - Næstved Fjernvarme som samarbejdspartner, herunder information og rådgivning fra Næstved Fjernvarme.

Informationerne fra brugergrupperne skal bruges som en del af grundlaget for læring i forhold til etablering af fremtidige nye fjernvarmeområde samt til sikring af en fortsat høj kundetilfredshed generelt.

Brugergrupperne har været faciliteret af Elgaard Partners ApS.

Møderne i grupperne er gennemført efter den skabelon, at der først er gjort rede for mål og indhold samt baggrund for møderne. Her er det bl.a. præciseret, at ingen deltager vil blive citeret med navn over for Næstved Fjernvarme. Herefter har deltagerne præsenteret sig for hinanden. Møderne er så gennemført efter den såkaldte "tragt-metode"¹, som er et hjælperedskab til at sikre, at møderne kommer til at handle om det, deltagerne finder relevant, også selv om det er emner, Næstved Fjernvarme ikke på forhånd har efterspurgt information om, samtidig med at mødelederen sørger for, at også de emner, Næstved Fjernvarme ønsker behandlet, bliver behandlet. Med andre ord er søgt sikret, at Næstved Fjernvarme også får informationer, som Næstved Fjernvarme ikke på forhånd vidste, at man manglede.

Herudover har der været tilstræbt en "progression" i mødernes indhold således at forstå, at de emner, der har været berørt på et møde, også er blev berørt og fulgt op på de næstfølgende møder.

Grupperne har hver mødtes én gang, nemlig:

- Onsdag 21. marts (område 46)
- Tirsdag 10. april (område 46)
- Onsdag 11. april (område 46)
- Torsdag 12. april (område 46)
- Tirsdag 8. maj (område 38)
- Onsdag 30. maj (område 38)

Udvælgelsen af mødedeltagerne er sket med udgangspunkt i Næstved Fjernvarmes kundekartotek for de to områder. Kriterierne har været, at der skulle være anført et brugeligt telefonnummer, at de forskellige adresser, navne og telefonnumre for det pågældende leveringssted skulle være identiske, samt at der skulle opnås en vis bredde blandt deltagerne. Elgaard Partners har telefonisk taget kontakt til et antal kunder, der har opfyldt kriterierne. Nogle har takket nej på grund af manglende tid, interesse eller mulighed for at deltage på de valgte tidspunkter. Enkelte har sagt ja, men er alligevel ikke mødt op eller har meldt afbud.

I alt har 24 personer, repræsenterende 21 kunder deltaget i brugergruppemøderne.

¹ Se fx Halkier, Bente: Fokusgrupper. Samfundslitteratur 2016

2. Konklusion

Elgaard Partners har gennemført 6 brugergruppemøder med deltagelse af i alt 24 kunder, repræsenterende 21 husstande i de to nye områder 38 og 46, henholdsvis Ringstedgade-kvarteret og Dyssegårdsparken.

Bevæggrundene for at gå over til fjernvarme har begge steder udelukkende været økonomiske og består i, at de hidtidige varmforsyninger har været nedslidte og stod for udskiftning. Tilbuddet om gratis etablering har fremmet beslutningerne.

De møder, Næstved Fjernvarme har holdt før og under etableringen har været værdsatte.

Næstved Fjernvarme opleves som meget effektiv og serviceorienteret, når de nye kunder henvender sig.

Om end der gøres meget for at koordinere udgravninger mv. med andre arbejder, synes der at være et udækket behov for at forklare berørte beboere herom, herunder forklare hvorfor ikke alle rør, kabler mv. kan nedlægges samtidig.

Alt tyder på, at Næstved Fjernvarme har været god til at styre anlægsprojekterne, herunder god til at kommunikere og tage hensyn til dem, der har været berørt heraf.

Noget tyder på, at man fra Næstved Fjernvarmes side kan gøre mere for at sikre funktionalitet og æstetik i rørføringer og placeringer af units samt indføring i huse. Især hos beboere, der ikke har ressourcer til at indgå i en vurdering heraf. Tilsvarende tyder det på, at det er nødvendigt med et grundigt forarbejde herom, før arbejder med etablering af fjernvarme hos den enkelte påbegyndes.

Næstved Fjernvarme bør være mere opmærksom på, at en del – ikke mindst ældre – mennesker har svært ved at forholde sig til tekniske anvisninger og ikke er digitalt orienteret. De finder de eksisterende anvisninger vanskelige at forstå og i flere tilfælde vanskelige at få adgang til. Derfor har de brug for meget enkle anvisninger på, hvordan systemet skal se ud, når alt kører, som det skal, samt hvordan de skal forholde sig, hvis det ikke måtte være tilfældet. Endvidere generelt - og ikke mindst - hvad de selv skal stille på, og hvad de skal lade være at røre (vandpåfyldning, termostater, ventiler osv.). Det kan fx være i form af meget let tilgængelige pjecer og/eller demonstrationer hos den enkelte.

Det viser sig, at tilflyttere til fjernvarmeområderne langt fra i alle tilfælde får den nødvendige information og instruktion i forbindelse med overdragelsen af boligen. Der efterspørges en mere direkte information fra Næstved Fjernvarme om betjening af systemet. Gerne ved fremmøde hos de nye.

Ikke alle er bevidste om de sekundærydelser, Næstved Fjernvarme tilbyder (app, sms, selvaflæsning osv.)

Herudover påpeger rapporten et antal synspunkter og/eller gode råd, som enkelte beboere er fremkommet med, men som ikke synes at tegne billedet som helhed.

3. Processen/forløbet

Før beslutningen

På Dyssegårdsparkens beboerforenings generalforsamlinger havde der flere gange været spurgt til, hvorfor Dyssegårdsparken ikke var tilsluttet Næstved Fjernvarme, så mange var på forhånd interesseret i at få fjernvarme.

Under opstarten

I Dyssegårdsparken var beboerne på Jættestuen de første, der fik installeret fjernvarme. Det fungerede ikke lige heldigt overalt. Især blev det bemærket, at rør ofte var trukket mærkeligt og uskønt igennem boligen, ligesom unit'en ofte blev placeret uhensigtsmæssigt. Oplevelserne fra de første gjorde andre beboere noget betænkelige.

Nogle havde også oplevet, at Næstved Fjernvarme havde foreslået nogle rørtrækninger mv., som håndværkerne, der efterfølgende skulle udføre arbejdet, foreslog ændret til mere hensigtsmæssige og mindre synlige rørføringer.

Ligeledes var der nogen, der undrede sig over, at man påbegyndte arbejdet sidst på efteråret.

Undervejs i forløbet

Generelt var det oplevelsen, at entreprenør og håndværkere havde været meget lyttende, når det gjaldt at begrænse generne i processen fx fra støj. I det hele taget havde projektledelserne forekommet kompetente og hensyntagende.

I Dyssegårdsparken var oplevelsen blandt flere, at kunder, der ikke selv havde haft ressourcer til at diskutere rørføring og placering mv., i en del tilfælde – ligesom de første der fik installeret fjernvarme i Jættestuen - havde fået rør og unit placeret uhensigtsmæssigt. Det gjaldt især ældre mennesker. Det oplevedes som, at det firma, der stod for opgaven, havde valgt de lette løsninger.

Nogle af dem, der var blandt de sidste til at få installeret fjernvarme, oplevede det stressende at være blandt de sidste, men omvendt var vurderingen af det håndværksmæssige arbejde, der blev udført i de sidste installationer, betydeligt bedre end i de første.

Beboerne på sidevejene til Ringstedgade oplevede det generende, at deres veje stort set blev gravet helt op under etableringen, og at det i perioder næsten havde været umuligt at færdes, men omvendt havde de også en forståelse for, at det var nødvendigt.

Dog var der nogen, der påtalte, at afmærkningerne ikke i alle tilfælde havde været tilstrækkeligt tydelige.

Beboerne i hele Ringstedgade-kvarteret var undrende over for, at Næstved Fjernvarme på den ene side ville søge at koordinere gravearbejderne med Næstved Kommune m.fl., men at man på den anden side oplevede, at der alligevel blev dækket til og gravet op igen flere gange, ligesom man undrede sig over, at de forskellige aktører ikke kunne nedlægge deres rør og kabler mv. nogenlunde samtidig.

På sidevejene til Ringstedgade var der eksempler på, at man var kommet til at påbegynde indføring i husene forkerte steder.

Samtidig havde rystelserne under arbejdet været så kraftige, at de forvoldte skader på vandrørene i vejen, hvilket dog havde afstedkommet, at disse, der var tjenlige til udskiftning, så blev skiftet. Det var klart en fordel, at det kunne ske samtidig med opgravningerne til fjernvarme.

Ved tilslutningen

I begge områder var oplevelsen, at selve tilslutningen havde fungeret perfekt.

En beboer i Ringstedgade-kvarteret udtrykte dog undren over, at Næstved Fjernvarme ikke havde sikret sig en altomfattende forsikring. Ingen andre har udtrykt problemer med forsikringsspørgsmål og håndteringen heraf. Tværtimod havde man oplevet, at alle skader prompte blev udbedret.

Overholdelse af tidsplan

Den generelle oplevelse i begge områder er, at selv om tidsplanen indimellem skred lidt, blev der – efter at Næstved Fjernvarme havde kontaktet entreprenør/håndværkere herom - rettet op på det, således at den samlede tidsplan stort set blev overholdt.

Koordinering af håndværkere

I begge områder var den helt overvejende opfattelse, at koordineringen havde været meget fin.

Beboere i Dyssegårdsparken havde dog oplevet, at det ikke i alle tilfælde havde fungeret helt optimalt mellem fx tømrer og VVSer. Det havde bl.a. vist sig i, at gulve var blevet brækket op, men at der kunne gå 3-4 dage, før de blev lukket igen.

4. Information og rådgivning

Forud for beslutningen

De fleste havde glemt, hvilken information, de havde fået forud for beslutningen om at tilslutte sig fjernvarmen. Flere mente slet ikke, at de havde fået skriftlig information, andre huskede den skriftlige information som god og fyldestgørende.

De fleste fandt dog, at de informationsmøder, der havde været holdt, havde været gode, og at man fra Næstved Fjernvarmes side gav gode svar på de spørgsmål, der blev stillet. Særligt blev fremhævet præsentationerne af unit'en som værende gode.

En beboer i Ringstedgade-kvarteret var dog ærgerlig over, at det ikke var blevet gjort klart for vedkommende, at man fortsat kunne benytte sit gas-komfur, når man fik fjernvarme. Det havde indebåret, at gas-komfuret, som var meget værdsat, unødvendigt var blevet skiftet ud med et el-komfur.

Under opstart

Det oplevedes positivt, at Næstved Fjernvarmes formand og daglige ledelse mødte op i den enkelte gårde i Dyssegårdsparken, hvor de informerede og besvarede spørgsmål.

I det hele taget oplevede man Næstved Fjernvarme som meget informativ. Bl.a. var det nyttigt, at der løbende kom information om, hvornår der skulle startes op i de forskellige gårde.

Undervejs i forløb

Generelt var man tilfredse med den information, man havde fået undervejs i processen. Dog påpegede flere, at det var irriterende, når man fik en melding om, at der ville komme håndværkere, men at man ikke kunne få oplyst et mere præcist tidspunkt end mellem kl. 9 og 16.

En beboer i Dyssegårdsparken fandt det uheldigt, at det viste sig, at der var en person, som havde tre kasketter på: Medlem af bestyrelsen i foreningen, formand for kraftjernvarmeet og ansat i Næstved Fjernvarme. Samme beboer var utilfreds med et møde, der undervejs i forløbet var blevet holdt mellem beboerne og Næstved Fjernvarmes formand og direktør, hvor den pågældende havde følt sig "tromlet", når vedkommende spurgte, hvorfor det pludselig var blevet 4.000 kr. dyrere end oprindeligt tilbudt at gå over til fjernvarme.

I Ringstedgade-kvarteret kunne man godt forstå, hvorfor ikke alle rør og ledninger mv. kunne graves ned samtidig, når man fik forklaret, at de forskellige rør og kabler mv. skulle ligge i forskellige dybder, men det havde været nyttigt, hvis man havde fået informationen herom forinden, eller mens det gik for sig og ikke – som nu – i en brugergruppe sammen med andre beboere, som kan forklare det.

Beboeren, der jf. ovenfor udtrykte undren over den tilsyneladende manglende altomfattende forsikring, efterlyste mere præcis information om, hvad Næstved Fjernvarmes forsikring dækkede.

Ved tilslutning

De fleste havde fundet informationen og vejledningen i forbindelse med tilslutning i orden.

I Dyssegårdsparken var der dog mange ældre, som ikke helt forstod, hvordan de skulle forholde sig, og hvad der foregik. En enkelt beboer havde ikke fundet VVSeren venlig i sin information i forbindelse med tilslutningen.

Efter tilslutning

De fleste får den information og rådgivning, de føler, de har brug for.

Ligeledes roser man Næstved Fjernvarmes imødekommenhed, når det gælder råd og vejledning. Når man stiller spørgsmål til Næstved Fjernvarme, får man svar, og man får løst problemerne. Alle har tilkendegivet, at Næstved Fjernvarme er hurtig til at rykke ud og løse eventuelle problemer. Enkelte påpeger dog, at om end Næstved Fjernvarme er hurtig og venlig, når Næstved Fjernvarme møder op, går det sommetider så stærkt med at forklare, at man som kunde ikke rigtigt får med, hvad der bliver sagt, og man således ikke altid forstår, hvad man skal gøre.

Nogle siger, at de gerne ville vide lidt mere om, hvad de forskellige lysende "prikker" på unit'en betyder. Andre forstår det heller ikke nødvendigvis, men de ved, at når der er en lysende grøn og en lysende gul "prik", er alt, som det skal være, men hvis der er flere gule, er der noget galt, og så kontakter man Næstved Fjernvarme.

I Dyssegårdsparken oplever nogle problemer med trykket, hvilket skaber frustration. De oplever, at trykket skifter meget, og der er tvivl om, hvad det skal være. Der efterspørges mere undervisning i at betjene udstyret.

Ligeledes oplever nogle uvished om, hvordan man fylder vand på systemet og om indstilling af ventiler samt om, hvorvidt påfyldningsslangen må sidde fast på monteret. Man ville ønske, at den kunne sidde fast på monteret og ikke skulle påsættes ved hver påfyldning.

Herudover opleves informationen om, hvordan og hvornår der skal luftes ud, af flere vanskeligt tilgængelig.

Samtidig er der tvivl om, i hvilken udstrækning de enkelte brugere selv skal indstille radiatorerne, samt hvorvidt hele anlægges kan/skal reguleres samlet, eller om hver enkelt føler skal reguleres. Nogle oplever ikke, at temperaturfølerne i de enkelte rum arbejder sammen med veksleren, og nogle oplever, at den samme indstilling af termostaterne i forskellige rum alligevel giver forskellige temperaturer, hvilket forekommer uforståeligt.

På Næstved Fjernvarmes hjemmeside er vist, hvordan anlægget skal indstilles, men der er ikke taget højde for, at installationen mange steder er spejlvendt i forhold til hjemmesiden, hvilket opleves forvirrende.

Der savnes fra nogen side også information om, hvordan anlægget skal indstilles ved forskelligt vejr.

Flere siger, at brugsanvisningen i betjeningen af unit'en ikke er nem. De efterspørger information om brugsanvisningen til veksleren. Det gælder især ældre, som ikke er så digitalt orienterede, og ikke nødvendigvis har adgang til Internet og Næstved Fjernvarmes hjemmeside.

Om end flere – og som nævnt især ældre – i mange tilfælde har svært ved at finde ud af at håndtere anlægget, er der i de enkelte gårde et godt samarbejde, hvor man beboerne hjælper hinanden, ligesom mange har glæde af den Facebook-gruppe, der er etableret i Dyssegårdsparken, og hvor man kan stille spørgsmål til hinanden og give hinanden gode råd.

Fra beboerne i Ringstedgade- kvarteret lyder, at dem, der bruger sms-servicen, er meget tilfredse med de meldinger, der kommer, når der er uregelmæssigheder.

Nogle har dog svært ved at se, hvordan de selv kan fylde vand på anlægget.

5. Årsager til beslutning om fjernvarme

Bevæggrunden for at skifte til fjernvarme har alene været rent økonomiske.

Ingen af deltagerne har nævnt andre årsager som miljø, service eller at de havde fået fjernvarmen anbefalet af andre som årsager til deres beslutning, om end enkelte, der havde haft fjernvarme i tidligere boliger, havde gode erfaringer hermed og således ikke havde nogen betænkeligheder herved.

I Dyssegårdsparken havde bortfaldet af EU-tilskuddet til Dyssegårdsparkens eget kraftvarmeværk samt bevidstheden om, at værkets rør var gamle og skrøbelige, helt entydigt været hovedårsagerne. Alternativerne ville have været endog meget dyrere.

Den individuelle tilkobling var dog i nogle tilfælde med til at overbevise om, at det ville være rigtigt at skifte til Næstved Fjernvarme.

En enkelt udtrykte, at vedkommende havde følt sig tvunget til fjernvarme, selv om vedkommende hellere ville have haft varmepumpe.

I Ringstedgade-kvarteret var det ligeledes økonomiske årsager, der havde været afgørende. Flere havde således påpeget, at deres naturgasfyr var ved at være gamle og klar til udskiftning, og så var det lokkende med tilbuddet om gratis etablering af fjernvarme.

Ikke afgørende, men med til at motivere var for nogles vedkommende dog, at man havde dog spurgt andre Næstved Fjernvarme-kunder, hvorvidt fjernvarmen var attraktiv, og svaret havde været, at det var tilfældet. Andre var tilflyttet fra en anden by, hvor familien havde fjernvarme, og det havde man været godt tilfreds med.

Herudover blev det nævnt, at varmemesterordningen fandtes attraktiv.

6. Næstved Fjernvarme som samarbejdspartner

Før beslutningen

Ingen havde noget at udsætte på samarbejdet forud for beslutningen om at gå over til fjernvarme.

Under opstart

Samarbejdet fungerede også godt under opstarten.

Undervejs i forløbet

Den dominerede holdning var klart, at selv om der jf. ovenfor havde været oplevet nogle problemer undervejs i processen, havde man opfattet Næstved Fjernvarme som en god samarbejdspartner i forløbet.

Nogle nævnte dog, Næstved Fjernvarme ikke altid havde været god til selv uopfordret at komme og fortælle. Som kunde skulle man selv spørge, men så fik man også brugbare svar. Næstved Fjernvarme var således god til at møde op, så man kunne få svar på alle mulige spørgsmål.

Ved tilslutning

Også ved selve tilslutningen oplevede de nye kunder Næstved Fjernvarme som en god samarbejdspartner, selv om det blev nævnt, at det for mange ældre havde været svært at forstå og huske, hvad der blev sagt om, hvad man skulle og ikke skulle.

Nu

Selv om mange efterspørger enklere vejledninger i betjening af systemet, opleves Næstved Fjernvarme i det daglige som en god samarbejdspartner, der er flink til hurtigt at komme, når der er brug for det, og som i det hele taget er imødekommende ved henvendelser, og som ikke tager sig betalt herfor. Skal fx en pumpe skiftes, bliver den blot skiftet, og så fungerer det hele igen.

Mange siger, at anlægget er blevet indstillet i forbindelse med installationen, og at man som intet har rørt siden, og det fungerer fint.

I Dyssegårdsparken har nogen opfattelsen af, at prisen for rådgivning fra Næstved Fjernvarme er 1.500 kr., hvilket findes urimeligt dyrt for råd om påfyldning af vand. De, der mener at have trukket på rådgivningen, siger dog, at de ikke blevet opkrævet herfor.

I forhold til tidligere opleves det meget positivt, at såfremt der måtte være brud eller lukket ét sted, bliver der lukket for netop dén husstand, mens resten ikke berøres.

Enkelte påpeger, at det varme vand ikke længere er så varmt som før fjernvarmen, og at dette bør justeres.

Flere – især blandt de første der fik fjernvarmen installeret - finder, at veksleren er placeret u hensigtsmæssigt, og at rørføringerne kunne have været foretaget mere diskret.

I Ringstedgade-kvarteret glæder man sig over, at der er god og stabil varme, samt at det er nemt, og uden at det kræver vedligeholdelse fra beboernes side. Unit'en står på "auto", og det kører, som det skal.

Unit'en findes imponerende, også selv om man ikke forstår, hvad den viser, og så fylder den langt mindre end de tidligere gasfyr, så det har også givet mere plads i husene.

7. Brug af Næstved Fjernvarmes services

Der er store forskelle på, hvor meget brugerne anvender app'en. Flere ved ikke, at den eksisterer, andre bruger den ikke, og atter andre bruger den flittigt og er meget glade for den.

Noget helt tilsvarende gør sig gældende angående muligheden for selvaflæsning af måleren.

Tilsvarende er der nogle, der benytter sig af sms-servicen, og som er glade for den, mens der er andre, der ikke bruger den, eller som slet ikke ved, at den eksisterer.

8. Har Næstved Fjernvarme levet op til forventningerne?

Stort set alle siger, at Næstved Fjernvarme har levet op til forventningerne, og at fjernvarmen er en god varme.

Dog er der flere, der er skeptiske, når det gælder indfrielsen af forventningerne om, at fjernvarmen skulle blive billigere end den tidligere varmforsyning. Enkelte mener endda, at fjernvarmen er dyrere end husstandens tidligere varmforsyning.

I Dyssegårdsparken har nogle oplevet, at både luft og varme i huset er blev bedre, efter at fjernvarmen begyndte at fungere. Oplevelsen er fortsat, at der er bedre klima i huset, efter at fjernvarmen er installeret.

9. Vil du anbefale Næstved Fjernvarme til andre?

Næsten alle siger, at de vil anbefale varme fra Næstved Fjernvarme til andre, men at det naturligvis afhænger af, hvilke alternative muligheder der måtte findes.

Den generelle opfattelse er således, at varmen er god, forsyningen stabil, og så er det samfundsmæssigt en god måde at producere varme på.

10. Tre gode råd til Næstved Fjernvarme

Flere havde ikke yderligere gode råd, men et udpluk af de givne følger her:

- Udarbejd en let tilgængelig pjece om, hvordan anlægget indstilles som et supplement til YouTube videoen og hjemmesiden. Pjecen skal indeholde illustrationer af, hvordan termostaterne og unit'en skal stå, og hvornår de skal indstilles. Pjecen skal ikke mindst være rettet mod ældre mennesker, hvoraf mange slet ikke har IT-udstyr, samt til andre som finder den nuværende vejledning svær at forstå. - Der var i brugergrupperne forholdsvis mange, der efterspurgte sådan let tilgængelig information
- Giv en klar melding om, at påfyldningsslangen kan sidde fast monteret
- Gør noget, så det ikke er så besværligt, når der skal luftes ud. Ventilen sidder et mærkeligt sted
- Giv os information om, hvad vi skal gøre, når anlægget ikke kører
- Find en unit, der er lettere at indstille
- Forklar, hvad de lysende prikker på unit'en fortæller
- Informér om, at man ikke skal stille på radiatorerne
- Husk fremover at informere om, at man kan fortsætte med sit gaskomfur, selv om man går over til fjernvarme
- Som nye, der er flyttet ind, efter at fjernvarmen er etableret, har man brug for information fra Næstved Fjernvarme, for selv om det er den tidligere beboer eller en repræsentant for fx beboerforeningen, der skal informere om anlægget og dets betjening mv., sker det ikke. Derfor er det nødvendigt, at Næstved Fjernvarme hver gang, der flytter nye ind, går ud med direkte og målrettet information til de nye. Gerne ved fremmøde hos de nyindflyttede
- Giv os masser af god og billig varme
- Send rapporten fra brugergrupperne til deltagerne (Elgaard Partners: Det er blevet præciseret, at Elgaard Partners udarbejder rapporten til Næstved Fjernvarmes bestyrelse, som så træffer beslutning om, hvorvidt andre skal have adgang til den)

11. Har den individuelle måling ændret husstandens adfærd, når det gælder varme?

Spørgsmålet er alene stillet til deltagerne fra Dyssegårdsparken.

Nogle siger ja til, at den individuelle måling har ført til en vis ændring af adfærden. Før den individuelle måling kom det ikke den enkelte husstand til gode, når den havde sparet på varmen. Det er motiverende, at det gør det nu.

De fleste siger dog nej. Bl.a. med den begrundelse, at de slet ikke stiller på systemet, som er indstillet til en konstant temperatur.