

Opsamling fra Kundeforum den 8. juni 2023

Kære Kundeforum

Så fik vi den 8. juni 2023 afholdt det tredje møde i Kundeforum – tak for jeres tid og lyst til at deltage og for at være en aktiv del af Kundeforum.

Hovedtemaet for dette møde var **'Hvor stor er kundernes betalingsvillighed'**, og herudover bød dagen på seneste status på Fjernvarme. Dagen vekslede mellem oplæg, dialog og gruppearbejde, og var ligesom de forrige gange præget af stort engagement og stor spørgelyst.

Velkomst og rammesætning

Dagen blev indledt med velkomst og rammesætning ved Dorrit Kromann og Jens Christian Refsgaard – begge kundevalgte bestyrelsesmedlemmer i Fors A/S bestyrelse – og faste facilitatorer for Kundeforum.

Formålet med Kundeforum (fast repræsentativ gruppe af vores privat- og erhvervs kunder samt personer med særlige faglige kompetencer) er at skabe rammen for en struktureret dialog mellem bestyrelse og vores kunder, samt have en gruppe ambassadører for Fors A/S forankret lokalt. Kundeforum står ikke alene, men er et supplement til de andre måder, vi løbende spørger, inddrager og er i dialog med vores kunder bl.a. via brede kundeundersøgelser.

Idéen med Kundeforum er at skabe involvering og medejerskab, samt at meningsdiversiteten skal være med til at forbedre og fremtids sikre Fors A/S som virksomhed – og dermed din vigtige leverandør til hverdagen.

Kundeforum er rådgivende for bestyrelsen (Kundeforum har en stemme – men bestyrelsen bestemmer), og Kundeforum er med til at underbygge og kvalificere bestyrelsens beslutninger og hjælpe bestyrelsen med at have fingeren på pulsen.



Hvordan ser kundernes betalingsvillighed ud?

Dagens program var centreret omkring, hvorvidt der bør være mulighed for, at Fors A/S med prisforhøjelser kan finansiere ekstra forsyningsydelser – som ligger ud over dét, som reguleringer og kommunale myndigheder kræver – hvis der er en dokumenteret betalingsvillighed blandt kunderne?

Dagens program bød bl.a. på tre cases om kundernes betalingsvillighed i forhold til:

- 1) Central blødgøring af drikkevand
- 2) Grundvandsbeskyttelse
- 3) Reducering af overløb (badevandskvalitet)

De tre cases er bare nogle af de temaer, hvor vi står over for udfordringer, muligheder og valg – både hos den enkelte kunde og hos Fors A/S.

Hvem sætter rammerne?

Michael Brandt, administrerende direktør i Fors A/S, startede med at opridse, hvilke rammer Fors A/S er underlagt – særligt i forhold til fastsættelse af priser samt muligheden for at hæve prisen i forbindelse med ekstra forsyningsydelser, som fx grundvandsbeskyttelse eller andre bæredygtighedstiltag. Forsyningsbranchen er underlagt en væsentlig mængde regulering, som bl.a. vedrører forsyningssekskabernes prisfastsættelse. Et godt eksempel er vandsektorloven, som – ud over 'hvile i sig selv princippet' – pålægger forsyningssekskaberne et prisloft.

Intentionerne med vandsektorloven

2003 kan på mange måder betegnes som et skelsættende år for den danske vandsektor – en vandsektor, der historisk set ikke havde haft særlig stor politisk bevågenhed, men i 2003 steg den politiske interesse for vandområdet. Dette år satte regeringen nemlig fokus på den danske vandsektor både ud fra en miljømæssig – men nok især ud fra en konkurrencemæssig vinkel. Konkurrencestyrelsen afleverede i maj 2003 sin konkurrenceredegørelse og heraf fremgik det, at der var et effektiviseringspotentiale indenfor vand- og spildevandsforsyningsområdet.

Konkurrenceredegørelsen fra 2003 pegede på effektiviseringer, der kunne medføre besparelser på op til 1 mia. kr. årligt, hvis man udførte vandforsyningsforpligtelsen som de bedste i branchen.

Mulighederne for effektiviseringer var måske samtidig en kærkommen 'løsning' på kommunernes udfordringer indenfor vand- og spildevandsforsyningsområdet. Det fremgår af forarbejderne til vandsektorloven, der blev vedtaget i 2009. Ifølge bemærkningerne i lovforslaget trængte flere af sektorens anlægsnets til vedligeholdelse og fornyelse, da kommunerne vurderes over mange år at have underinvesteret i infrastrukturen. Når kommunerne skulle prioritere mellem borgernære investeringer i fx skoler og daginstitutioner, og 'gemte' ledninger, så var valget ikke svært – de borgernære investeringer blev prioriteret og ledningerne glemt.

Der var således primært to formål med vandsektorloven:

1. Indhente investeringsmæssigt efterslæb i vand- og spildevandssekskaberne.
2. Klar adskillelse mellem kommunerne (skattefinansieret) og selskab (kunde finansieret).

Udfordringerne med indhentning af tidligere års manglende investering samt klimatilpasningerne skulle betales af kunderne gennem øgede vand- og spildevandspriser. Sådan en udmelding ville ikke være nogen 'politisk vindssag' – men med effektiviseringspotentialet in mente, kunne udfordringerne finansieres uden prisstigninger.

Det primære formål med lovforslagsarbejdet var derfor, at de forventede besparelser ikke skulle gå direkte til borgerne i form af prisnedsættelser, men indgå i finansieringen af kommunernes udfordringer – såvel økonomiske som miljømæssige – indenfor vand- og spildevandsforsyningsområdet, så kunderne ikke oplevede prisstigninger i den forbindelse.

Et væsentligt element i serviceeftersynet af vandsektoren var en mere effektiv vandsektor, som skulle styres af Forsyningssekretariatet. Det var derfor nødvendigt at kigge på den økonomiske regulering i sektoren, hvor benchmarking og prislofter blev et vigtigt element. Den fremtidige økonomiske regulering på vandforsyningsområdet skulle baseres på en prisloftsregulering, som et supplement til 'hvile-i-sig-selv'-princippet.

Hensigten med prisloftsreguleringen var at sikre bedst mulig kvalitet og service for pengene. Sundheds- og miljømæssig sikkerhed skulle fortsat være i højsædet, men skulle der skabes et incitament til gennemførelse af de nødvendige investeringer i sektorens anlæg – ja, så var der behov for nye tiltag. Den nuværende vandsektorlov kan i nogle tilfælde være en udfordring i forhold til finansiering af ekstra forsyningsydelser, fordi sekskaberne skal påvise, at ekstraydelser har en samfundsgavnlig effekt for at prisloftet kan hæves.

Fremadrettet forventer Fors A/S – bl.a. med den kommende nye vandsektorlov – som dog allerede af flere omgange er blevet forsinket – at se ind i en regulering, hvor der måske i højere grad bliver mulighed for at kunne finansiere ekstra forsyningsydelser, hvis der er en dokumenteret betalingsvillighed blandt kunderne. Der er nemlig kommet flere og andre forventninger til forsyningssekskaberne og dermed til Fors A/S: Alle forventer, at vi bidrager til den grønne omstilling og gør noget ved klimaudfordringerne, og det kræver, at reguleringen også følger med.



Betalingsvillighed – Hvordan måles det

Berit Hasler, professor KU, Institut for Fødevarer- og Ressourceøkonomi, som har forsket i betalingsvillighed og værdisætning, gjorde herefter Kundeforum klogere på, hvad vi allerede ved om betalingsvillighed, hvordan betalingsvillighed kan måles, samt hvilke faldgruber, der kan være, når vi gerne vil måle betalingsvillighed.

Berit fremtrak blandt andet følgende:

- Begrebet 'eksternaliteter' dækker i princippet de omkostninger eller gevinster, der påvirker menneskers velfærd, men som ikke har en markedspris, og som derfor ikke betales for af den, som skaber eksternaliteten.
- Eksternaliteter vil typisk være til stede ved 'fælles goder uden marked', som ikke har en ejer -fx miljøkonsekvenser i forhold til natur, luftforurening, grundvand, havmiljø og badevandskvalitet.
- Kundernes betalingsvillighed kan benyttes til at værdisætte eksternaliteter, fordi kundernes betalingsvillighed kan fortolkes som eksternalitetens værdi. Fx kan kundernes betalingsvillighed for grundvandsbeskyttelse fortolkes som den negative værdi ved grundvandsforurening – den negative eksternalitet.
- Kundernes betalingsvillighed kan være vanskelig at måle, og kundernes besvarelser kan både være påvirket af måden, som afsenderen spørger på, samt metoden som benyttes til at spørge – fx spørgeskema, interview, fokusgrupper.
- Betalingsvillighed kan undersøges med åbne, opdelte og lukkede spørgsmål.
 - Ved åbne spørgsmål er det vigtigt, at modtageren har tilstrækkelig information og forudsætninger om emnet, konsekvenserne ved eksternaliteten, mulige løsninger samt effekterne ved mulige løsninger.
 - Ved opdelte spørgsmål er der risiko for, at modtageren påvirkes til at vælge en svarmulighed, som ligger i midten af de opstillede svarmuligheder.
 - Ved lukkede spørgsmål er det kun muligt at opnå viden om, hvorvidt kunden er villig til at betale et givent beløb frem for kundens maksimale betalingsvillighed.
- En væsentlig fejlkilde i undersøgelser om betalingsvillighed er, at modtagerne typisk angiver en højere betalingsvillighed, end de faktisk har, fordi betalingsvillighed for fx naturbeskyttelse ofte er anset som det socialt "korrekte".
- En nyere metode er – i stedet for at stille betalingsviljespørgsmål – at præsentere kunderne for alternative scenarier, som de bedes om at vælge mellem. Disse alternativer omhandler både en beskrivelse af, hvad man får ift. fx effekterne af grundvandsbeskyttelse og en pris. Denne metodetilgang, som kaldes valgekspiriment, giver mulighed for at præsentere kunderne for flere aspekter og for at afgive betalingsvillighed for de forskellige effekter ved fx grundvandsbeskyttelse.

Berits oplæg klædte kundeforum på til det efterfølgende case-arbejde om betalingsvillighed.

Hvad mener politikerne?

Forud for gruppearbejdet om cases gav Carsten Rasmussen (S), byrådsmedlem i Lejre og Lars Christian Brask (LA), MF hvert deres indspark til Kundeforums debat via på forhånd optagede interviews. Begge politikere udtalte, at Fors A/S skal levere det som kunderne ønsker indenfor lovgivningens rammer.

Gruppearbejde om cases

Det efterfølgende gruppearbejde med afsluttende drøftelser i plenum var centreret omkring tre cases om betalingsvillighed i forhold til henholdsvis 1) Blødgøring af vand 2) Grundvandsbeskyttelse samt 3) Overløb. Her blev grupperne bedt om at forholde sig til betalingsvillighed dels via forskellige scenarier (case 1 og 2) og mere generelt i forhold til case 3:



Blødgøring:

Alle tre grupper foretrak en central blødgøring, fordi økonomien var så oplagt, og en gruppe uddybede, at de var villige til at betale op til det samme som udgifterne ved hårdt vand. Det blev dog fremhævet, at der er behov for oplysning til kunderne om forskellige aspekter af blødgøring, hvis Fors A/S skal sikre en bred opbakning til projektet. Kundeforum ønskede, at Fors A/S orienterede om konsekvenser, så beslutning kan træffes på så oplyst et grundlag som muligt. Fx. blev der spurgt til sundhed.

Grundvandsbeskyttelse:

Alle tre grupper foretrak scenarie 2 med maksimal grundvandsbeskyttelse. Her var der en del uddybende kommentarer:

- Det er en billig pris at betale for at sikre en dyrebar drikkevandsressource.
- Det er vigtigt at sikre multifunktionel anvendelse af de arealer, der indgår i grundvandsbeskyttelsen. Der kan skabes stor afledet værdi ved også at benytte arealerne til eksempelvis skovrejsning, natur eller vedvarende energianlæg.
- I forhold til dette emne har Fors A/S også en stor kommunikationsopgave, hvis Fors A/S skal sikre bred opbakning til projektet.

Overløb:

Alle tre grupper mente, at det var meget dyrt at reducere overløb så meget, og udtrykte betydelig skepsis over for, om omkostningerne stod mål med gevinsten. Grupperne mente samstemmende, at pengene er bedre brugt på de to andre caseemner. Grupperne påpegede desuden, at overløb muligvis i fremtiden kan reduceres i forbindelse med andre formål, hvor der skal investeres i nye anlæg, hvis omkostningen på denne måde kan holdes nede. Endvidere var der en debat i Kundeforum om, at casen kunne ses fra mange vinkler, og den kunne debatteres med et andet udfald med yderligere data.

Fjernvarme – status på gaskonvertering

Dagens sidste faglige indlæg blev præsenteret af Camilla Hay, Programleder for fjernvarme i Fors A/S og Sandra Skovgaard Jacobsen, Presse & Kommunikation i Fors A/S, som gav seneste status på arbejdet med fjernvarme.

Fors A/S har screenet de tre ejerkommuner for fjernvarmepotentiale for at kunne bistå kommunerne med anbefalinger til hvilke byer, der kunne rumme et potentiale for kollektiv varmeforsyning.

Det har mundet ud i, at tre byer – Lejre, Vipperød og Gundsømagle – er faldet pga. manglende positiv samfundsøkonomi. Fors A/S har dermed indsendt 8 projektforslag til ejerkommunerne:

Roskilde Kommune:

- Gadstrup/Snoldelev
- Jyllinge
- St. Valby/Ågerup
- Veddelev
- Viby

Holbæk Kommune

- Svinninge
- Tølløse

Lejre Kommune

- Østed

Fors A/S forventer, at den dominerende produktionsform vil blive store centrale varmepumpeanlæg – nogle steder suppleret med lokal overskudsvarme, træflis eller solvarme.

Fors A/S skal være klar til at 'gribe' potentielle fjernvarmekunder, når projektforslagene er blevet bearbejdet af kommunerne. Presse & Kommunikation har derfor udarbejdet et markedsføringskoncept for fjernvarmeprojekterne, der tager potentielle kunder i hånden fra første information til de har fået fjernvarme. Kundeforum fik en indflyvning til markedsføringskonceptet og blev bl.a. præsenteret for den overordnede fortælling om fjernvarme, kunderejsen og eksempler på nogle af de kommunikationsindsatser og materialer, der vil blive sendt ud, når tiden kommer.

Der var mange interesserede spørgsmål fra Kundeforum til produktionsteknologier, kommunikationsindsats, køb af el til varmepumper, variabel varmepris ift. elprisen, rentabilitet og udbredelse af fjernvarme generelt.

Optakt til næste møde, evaluering samt feedback fra bestyrelsen

Dagen blev afrundet med, at deltagerne tilkendegav deres umiddelbare holdning til syv spørgsmål om fjernvarme. Svarene vil indgå i forberedelsen af næste møde i Kundeforum om 'Kundernes betalingsvillighed i fjernvarmeprojekter'.

På samme måde som på forrige møder i kundeforum gav deltagerne – via uddelt skema – skriftligt feedback og evaluering af mødet i Kundeforum, som sammen med tidligere input vil tages med i planlægning af fremtidige møder i Kundeforum.

Feedback fra bestyrelsen til Kundeforum

Som opfølgning fra sidste møde fik Kundeforum også feedback fra bestyrelsen og efter følgende procedure som også vil anvendes fremadrettet:

Procedurer

- Bestyrelsesmedlemmer deltager i Kundeforums møder.
- Rapportering fra møder i Kundeforum (samme materiale som sendes til Kundeforum) behandles formelt på det efterfølgende bestyrelsesmøde i Fors A/S.
- Feedback fra bestyrelsen til Kundeforums næste møde (se bestyrelses referat).

Konkret feedback fra bestyrelsen

- Ønske om større diversitet i Kundeforum via supplerung med repræsentanter fra
 - Unge ('ildsjæle')
 - Grundejerforeninger
- Ny hjemmeside – www.fors.dk/kundeforum

Kundeforum ytrede ønske om bedre kønsfordeling, når der skal udvælges flere repræsentanter til forummet.

Tak og på gensyn

Tak til jer alle fordi I har valgt at være en del af Kundeforum, og for at vi i fællesskab udvikler formen for møderne. Vi ser frem til at møde jer igen til næste møde i Kundeforum og lytte til jeres input, refleksioner og idéer.

Med venlig hilsen

Dorrit Kromann & Jens Christian Refsgaard



**Næste Kundeforum
afholdes 30. nov. 2023**

Program og indkaldelse følger.