

Opsamling fra Kundeforum den 30. november 2023

Hvad gør at kunderne siger 'ja tak' til fjernvarme?

Kære Kundeforum

Tak for endnu et godt møde og for jeres aktive deltagelse, engagement og input og for at så mange – også nye – kunne deltage.

Dagens program var sammensat af såvel indlæg, casearbejde og drøftelser omkring hovedtemaet: Hvad prioriterer kunderne, når de skal beslutte om de ønsker fjernvarme?

Adm. direktør, Michael Brandt lagde ud med at give Kundeforum en tour de force omkring rammerne for udrulning af fjernvarme også set i et historisk perspektiv:

Fjernvarme har typisk haft sine store fremryk, når det har været svaret på store samfundsudfordringer – fx under energikrisen i 1970'erne. Det spiller meget godt i tråd med den nuværende situation, hvor fjernvarme blev et brandvarmt emne i 2022 på baggrund af krigen i Ukraine og afhængigheden af gas fra Rusland. Dog er der særligt én meget stor forskel i reguleringen mellem dengang og nu – der er nemlig ikke længere mulighed for, at kommunen kan påbyde tilslutningspligt, hvilket ellers sikrede et mere robust beregningsgrundlag. Derudover står vi i dag i en markedssituation, hvor den store efterspørgsel yderligere har skærpet omstændighederne med høje prisstigninger til følge. Samtidigt er fjernvarme ikke den bedste løsning alle steder – heller ikke selvom markedet vender. For når befolkningstætheden og kundegrundlaget er for lille, så er fjernvarmen for dyr at anlægge for kunderne, som skal betale for investeringen. Hvis fjernvarmen skal udrulles, som Christiansborg har meldt ud, så er der brug for flere værktøjer – herunder en klar udmelding om en stopdato for brug af gasfyr. Fors A/S arbejder aktivt for at råbe regeringen op, og der er vedlagt nogle eksempler på indlæg, Fors A/S har været afsender på.

Dernæst fortalte Kristoffer Olsson fra borgergruppen i Veddelev om deres oplevelse og proces med at få ja til fjernvarme og om den løbende dialog med ikke mindst Fors A/S. Kristoffer berettede også om processen med at få tilstrækkelig tilslutning fra borgerne, så projektet rent faktisk kunne blive til virkelighed, samt hans syn på hvad der havde fyldt hos borgerne/kunder i denne sammenhæng:



Veddelevgruppens erfaringer og synspunkter

- De voksne har forladt rummet, men Fors A/S kan godt være mere skarp og fx sige, at et hovedformål med fjernvarmen er at erstatte naturgassen, som snart forsvinder.
- Borgere er meget alene, og det er vanskeligt at gennemskue processen og grundlaget for, hvorvidt og på hvilke betingelser et område får tilbudt fjernvarme. Forståelsen øges markant efter møder med Fors A/S.
- Borgergruppen har været meget vigtig for at sikre en konstruktiv 'horisontal' dialog og opbakning omkring fjernvarme. Fors A/S og borgergruppen er to separate enheder, som kan understøtte processen på forskellig vis.
- Fors A/S ville med fordel kunne benytte en højere grad af analog kommunikation.
- Tilmeldingssystemet er hæmmende for at opnå en høj tilmeldingsprocent.

Derefter introducerede adfærds konsulent, Nathalie Søgaard, centrale pointer fra adfærdspsykologien om menneskers irrationalitet, som bunder i teorien om de to systemer, System 1 og System 2. Det, at sige Ja tak til fjernvarme, er en kompliceret beslutning, derfor er det helt menneskeligt, at kunderne foretrækker at udskyde beslutningen. Derfor skal vi være ekstra opmærksomme på, hvad der står i vejen i beslutningsprocessen. Vi kan ikke antage, at information om, at kunderne kan få fjernvarme, er nok til, at de siger Ja tak. Vi bliver nødt til at undersøge, hvad der eventuelt 'står i vejen' i beslutningsprocessen, så vi kan fjerne de barrierer.

Efter Nathalies oplæg arbejdede Kundeforum med den adfærdsteoretiske tilgang (AFL) i tre forskellige cases. Dels for at undersøge, hvad der står i vejen. Dels for at idégenerere på, hvordan vi kan fjerne barriererne.

Den adfærdsteoretiske model (AFL) består af tre elementer:

Adfærd – hvad ønsker du dig?

Friktioner – hvad står i vejen?

Løsning – fjern friktionen.



De tre cases var:

1. Hvordan får Fors A/S flere kunder med, når de første procenter har sagt ja?
2. Hvordan gør Fors A/S det nemt for kunderne at gennemskue processen, så det ikke ser kompliceret ud?
3. Hvordan kommunikerer Fors A/S betalingsformen, så den er sammenlignelig med alternativer?

I første runde blev grupperne bedt om at identificere friktioner og i anden runde at komme med forslag til løsninger på en af disse friktioner.

Med på dagen var også faglige videnspersoner fra Fors (fjernvarme, salg og marked, samt kommunikation) for at svare på faglige og tekniske spørgsmål, som Kundeforum havde undervejs.

Kundeforums synspunkter på, hvilke 'friktioner' der gør det vanskeligt at opnå målet om 70 % tilslutning:

- Usikkerhed om fremtidige rammebetingelser fra staten.
- Usikkerhed om teknologisk udvikling de næste 10 år.
- Usikkerhed om hvad fjernvarme er, hvor besværligt installationen på egen grund vil være, hvornår den kommer, og hvad den vil koste.
- Ukendskab til og manglende tillid til Fors A/S.
- Manglende henvendelser direkte og analogt til den enkelte forbruger.
- Vilkår for afkobling.
- For meget teknisk sprog i kommunikation (m³ naturgas, mwh).



Forslag fra Kundeforum til, hvordan friktioner kan løses, så vi kan nå målet med 70 % tilslutning:

- Fors A/S skal lave tæt samarbejde med grupper af troværdige lokale borgere, så der sikres en gruppe ambassadører, som kan bidrage med horisontal kommunikation i lokalsamfundet.
- Fors A/S skal tilbyde uvildig vejledning i alternative varmeløsninger. Det kan fx ske ved at indbyde sælgere af varmepumper og termonet til at deltage i borgermøder. En sådan gratis, uvildig vejledning kan give øget troværdighed til Fors A/S.
- Fors A/S skal informere om både økonomi og klimaregnskab samt om effekten af fjernvarme for salgsprisen af et hus.
- Fors A/S skal reducere usikkerheden i venteperioden fra kontraktindgåelse til levering af fjernvarme ved:
 - i) at tilbyde vedligehold af eksisterende varmekilde når man har sagt ja-tak,
 - ii) at tilbyde samme pris som på tidspunktet for kontraktindgåelse og
 - iii) at give mulighed for opsigelse af aftaler ved ejendomssalg.
- Fors A/S skal indgå i samarbejder som OK A.m.b.a., hvor der doneres til lokalsamfund (at give tilbage) for indgåede aftaler.
- 'Fjernvarme er et negativt ladet ord – Fællesvarme er mere positivt.
- Fors A/S skal i højere grad benytte analog kommunikation.



Kundeforums synspunkter omkring mødeform og temaer til næste møder

- Afslutningsvis evaluerede Kundeforum dagens møde samt drøftede set up og forslag til temaer for kommende møder.
- Kundeforum gav opbakning til forslaget om at eksperimentere med mødeformen, så de hidtidige to lange (kl. 14.00–20.00) årlige møder, bliver erstattet af ét langt og et par korte gå-hjem-møder omkring lokale problemstillinger, hvor der også kan inviteres flere deltagere end Kundeforums medlemmer.
- Der var interesse i at kunne etablere gå-hjem-møder ad-hoc, så aktuelle temaer ikke skulle afvente en dato seks måneder frem.
- Der var enighed om, at gå-hjem-møderne bør starte kl. 17.00, mens der var forskellige holdninger til, hvorvidt de skulle slutte kl. 19.00 eller kl. 20.00.
- De tre temaer, der er mest oplagte til 2024, er
 - i) Udbygning af fjernvarme i Holbæk Kommune (gå-hjem-møde), og
 - ii) Overløb til Roskilde Fjord (gå-hjem-møde).
 - iii) Fors A/S strategimål 'Sammen med kunden' (et langt møde),

Der var i den forbindelse opbakning til, at følgende datoer for afholdelse af møder i 2024:

- gå-hjem-møde omkring udbygning af fjernvarme i Holbæk Kommune: i starten af det nye år.
- gå-hjem-møde omkring overløb til Roskilde Fjord: den 3. juni 2024.
- Langt møde omkring 'Sammen med kunden': den 5. september 2024.

Inden afrunding af dagen gav produktionsdirektør i Fors A/S, Henrik Correll – foranlediget af en forespørgsel fra Kundeforum – en kort orientering omkring overløb i Roskilde.

Centrale pointer og input fra dagen vil bringes videre til bestyrelsen.

Tak for denne gang og for i år og på gensyn i 2024.

Med venlig hilsen

Dorrit Kromann & Jens Christian Refsgaard



På gensyn i 2024

Indkaldelse og program følger.