

OMVERDENSANALYSE "KUNDERNE I CENTRUM"

MAJ 2018

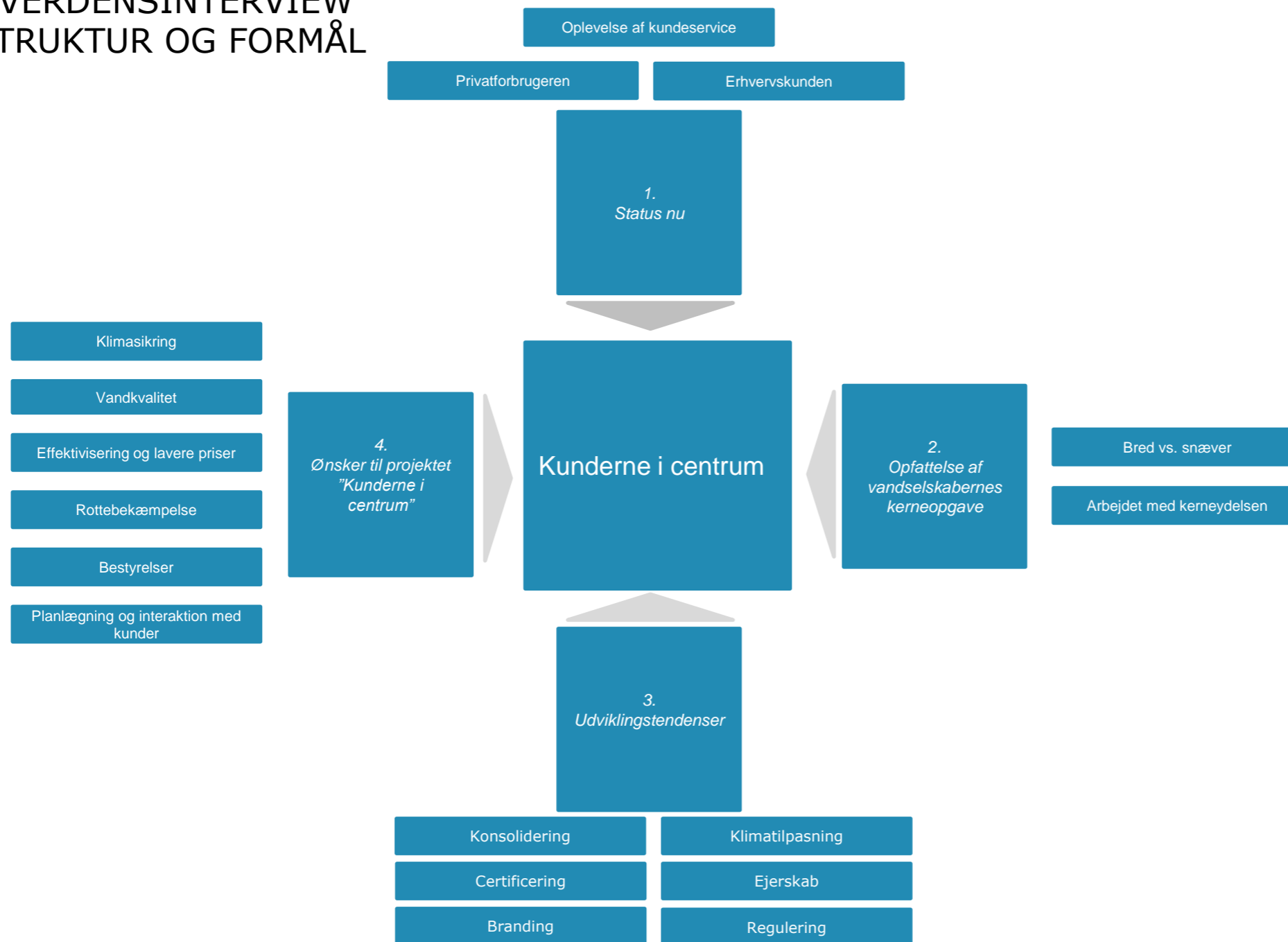
Omverdenens forventninger

Pluss har i marts/april 2018 gennemført 12 interviews med centrale omverdensinteressenter (jf. tabel nedenfor). Formålet har været at afdække omverdenens syn på forsyningsselskabernes kunder.

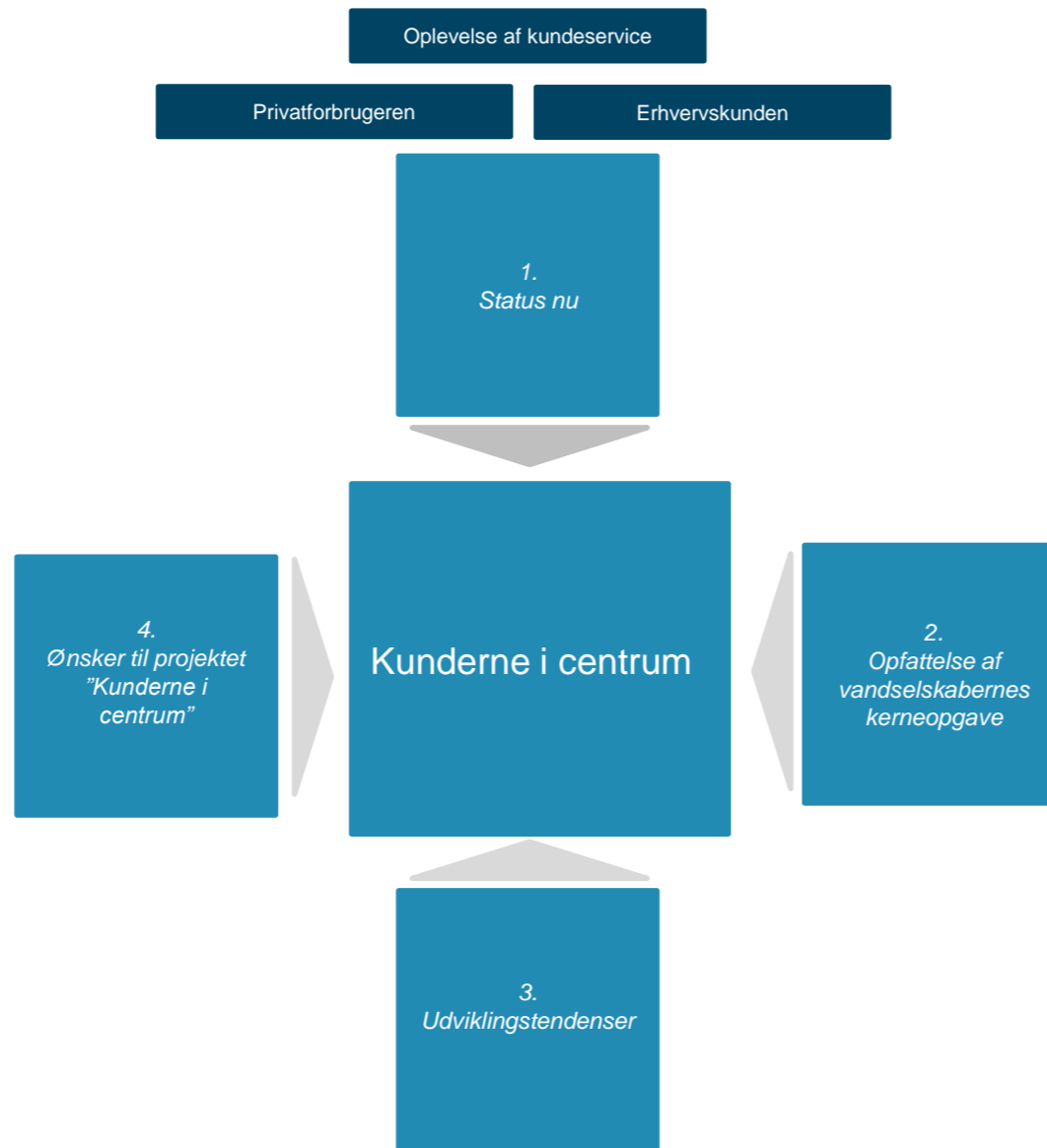
I det følgende er resultaterne beskrevet.

Aktør	
EFKM	Forbrugerrådet TÆNK
Forsyningssekretariatet	BL
KL	Parcelhusejernes Landsforening
DI	Kamstrup
Dansk Erhverv	Dansk Byggeri
Landbrug og Fødevarer	Miljø- og Fødevareministeriet

OMVERDENSINTERVIEW - STRUKTUR OG FORMÅL



STATUS NU



1. STATUS NU

1. Status nu – opsamling

Opfattelse af vandselskabernes service

Generelt er opfattelsen af vandselskabernes service til kunderne positiv.

I interviewene er der blevet lagt vægt på, at der er

- Høj forsyningssikkerhed
- God service
- Høj kvalitet

Blandt de adspurgte interviewpersoner er der bl.a. en efterspørgsel efter øget inddragelse af erhvervene i eksempelvis bestyrelserne.

Derudover er der et ønske om, at der etableres et ankenævn, der kan bruges som arena for feedback mellem kunderne og vandselskaberne.

1. Status nu

Generel opfattelse af vandselskabernes kundeservice

CITATER:

“Vores kunder er tilfredse med leverancen af vand og udledningen af spildevand.” (Landbrug og Fødevarer)

“Når man ikke hører noget, så er det normalt et godt tegn og et udtryk for, at det fungerer godt i praksis. Bagere, mindre supermarkedskæder og plantecentre kan godt give udtryk for, at vandselskaberne er lidt svære at arbejde med, særligt i forhold til godtgørelse af vandafledningsafgift.” (Dansk Erhverv)

“I det store hele tror jeg, at kunderne bliver behandlet godt. Det er vandselskabernes opgave at søge for, at produktet er billigst muligt for kunderne inden for de krav, der er. Det, at det er et naturligt monopol, giver selskaberne et større ansvar for at agere, som om de er under konkurrence.” (EFKM)

“Vi har velfungerende og innovative vandselskaber i Danmark.” (Kamstrup)

1. Status nu

Opfattelse af vandselskabernes service til privatkunden

CITATER:

“De danske forbrugere har godt vand, og selskaberne har styr på det. Hvis vi sammenligner med resten af verden, er vi helt i top. Måske vi skulle markedsføre det mere.” (Kamstrup)

“Det er svært at se lige nu, det ville et ankenævn hjælpe med. Det vi ser med ankenævn er, at det er en feedback-mekanisme for forsyningsselskaberne. Når der er en bestemt type klage i ankenævnet, så kan vi se, at de afgørelser, der kommer, bliver brugt som rettesnor for branchen. Fordi der både sidder forbruger- og erhvervsrepræsentanter, så får man meget brugbare løsninger. Det giver en bedre feedback, at man faktisk kan løse det relativt hurtigt. Det er en vej til at skabe mere transparens. Og man får nogle gode løsninger.”

(Forbrugerrådet Tænk)

1. Status nu

Opfattelse af vandselskabernes service til erhvervskunden

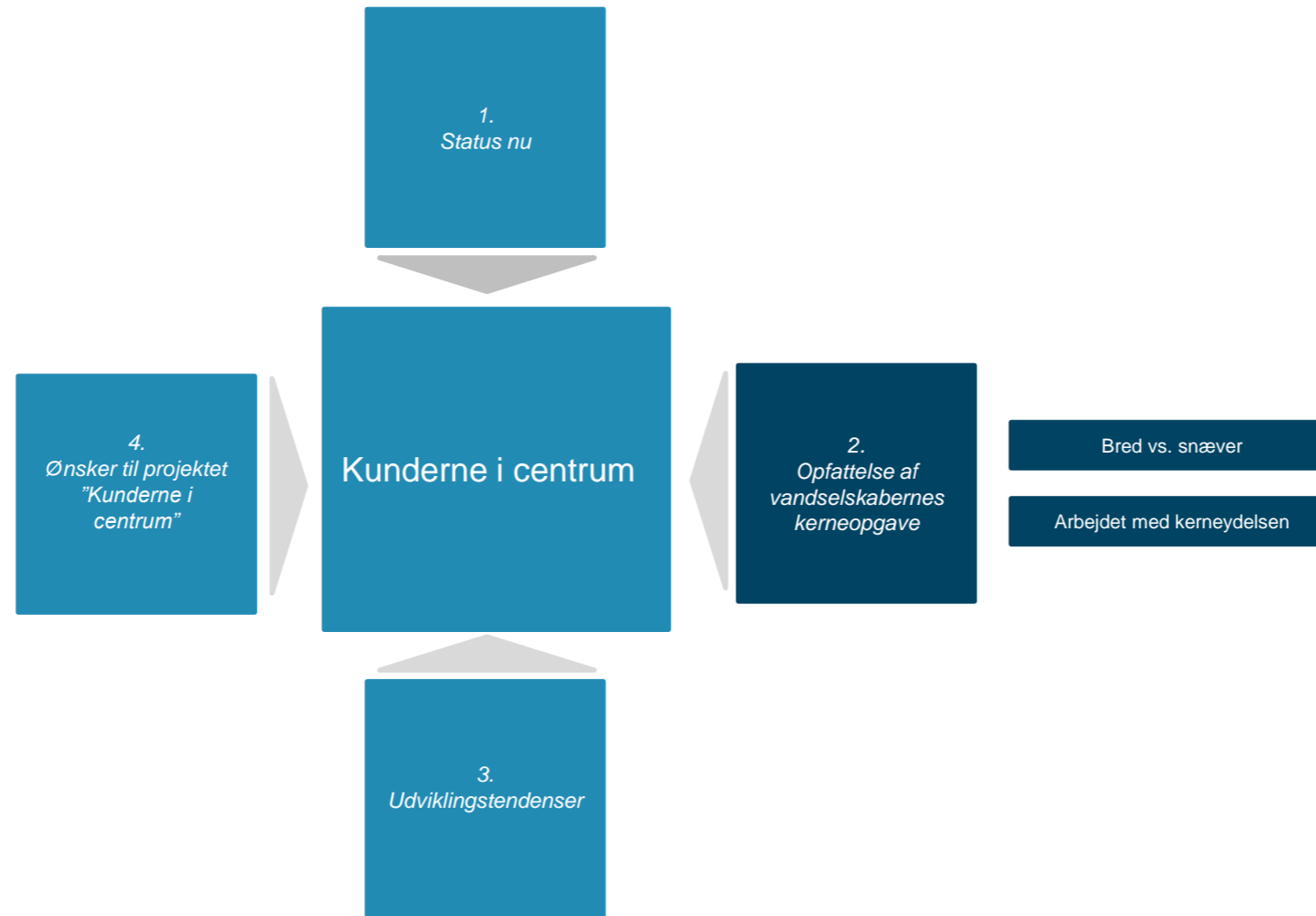
CITATER:

“Der er ikke meget dialog mellem kunderne og forsyningsselskaberne. I bestyrelserne er det meget hr. og fru Danmark, der sidder der. Det kunne være godt, hvis man i stedet for at sige ‘borgerinddragelse’ også tænkte ‘erhvervsinddragelse’. Erhvervene er også meget vigtige, særligt de virksomheder, der bruger rigtigt meget vand.” (Landbrug og Fødevarer)

“Jeg hører kun gode fortællinger fra vores medlemmer. De store medlemmer, der bruger meget vand, har et godt samarbejde med deres forsyningsselskab. Mange forsyninger er blevet mere bevidste om, hvad de kan tilføje de forskellige virksomheder. De er blevet bevidste om, hvad det er for nogle sammenhænge, der eksisterer, og som betyder noget for infrastrukturen.” (DI)

“Storkunderne skal behandles bedre. Hvis der er en selvstændig måler, og vandet kan afbrydes udefra, så kan boligselskabet forlange, at der er en kundecentreret opkrævning. Problemet er, at der ofte er en måler indenfor, men at vandet ikke kan afbrydes. Nogle af konflikterne opstår, når vandselskaberne holder hårdt fast i, at de skal kunne afbryde vandet. Vi ønsker at samarbejde omkring det, men der er ikke meget villighed omkring det fra vandselskaberne. Kunder skal betragtes som kunder, så man ikke kun betragter ejerne eller andelshaverne som kunder.” (BL)

OPFATTELSE AF VANDSELSKABERNES KERNEOPGAVE



2.

OPLEVELSE AF VANDSELSKABERNES KERNEOPGAVE

2. Oplevelse af vandselskabernes kerneopgave – opsamling

Forståelse af kerneopgave

En stor del af omverdenen opfatter vandselskabernes kerneydelser ud fra en snæver forståelse, hvor vandselskabernes kerneopgave er at sikre vand ind og vand ud.

I forhold til eksempelvis klimasikring fremhæver flere, at det ikke er vandselskabernes primære opgave, men derimod en kommunal opgave. I den forbindelse er flere dog åbne for, at kommunerne og vandselskaberne samarbejder i forhold til arbejdet med klimaudfordringer og klimasikring.

I forhold til teknologi fremhæves det, at så længe det hverken går ud over kundernes pris eller kvalitet, så er det okay, men igen lægges der vægt på, at det ikke er en del af kerneopgaven.

Andre, herunder ejeren, har en bredere forståelse af kerneopgaven og ser også klimasikring som en del af den kerneydelse, vandselskaberne skal levere og fokusere på.

I forhold til at arbejde med kerneydelsen er der en række forslag til, hvad vandselskaberne kan arbejde med. Konkret nævnes rottebekæmpelse, isolering af vandrørene, trykket på vandet og afkalkning af vandet.

2. Oplevelse af vandselskabernes kerneopgave

Bred vs. snæver forståelse af kerneopgaven

CITATER:

“Vi er noget skeptiske over for en meget bred definition af kerneopgaven. Vi mener, at det er vigtigt, at vandselskaberne fokuserer på at løse deres kerneopgaver. Det er vigtigt, at selskaberne forstår, hvad de er sat i verden for. Det skal ikke skiftes for meget ud med et fokus på udvikling uden for det, vi betragter som kerneopgaven. Grundlæggende er vores interesser stabile forsyninger af god kvalitet til en konkurrencemæssig pris.” (Dansk Erhverv)

“Vi har fokus på, at vandselskaberne skal levere vand og sikre sig, at vi kan komme af med vandet. Det skal være deres hovedfokus. De skal ikke være dem, der laver alt muligt andet. De skal have fokus på, at de skal levere rent vand, de skal kunne levere vand til tiden, og så skal de sikre, at man kan komme af med vandet – og det skal de gøre til fornuftige priser. Miljøfokus er en kommunal opgave. Det kan så være, at kommunerne gør det i samarbejde med forsyningerne. Det er også kommunerne, der skal have fokus på, at der er rent vand i fremtiden – grundvandets tilstand, det skal sikres gennem den politik, der laves på Christiansborg, og den, der gennemføres ude i kommunerne. Innovation og udvikling er fin, så længe det kommer forbrugerne til gode og i det omfang, at det giver lavere priser på sigt.” (Landbrug og Fødevarer)

“Kerneopgaven er at sikre levering af vand og håndtering af spildevand så effektivt som muligt uden at gå på kompromis med kvalitet og forsyningssikkerhed.” (EFKM)

“Det vigtige for os er vand ind og vand ud. Vi ser det som en kommunal opgave at løse miljømæssige problemer. Vandselskaberne skal holde sig til en mere snæver kerneydelse.” (Parcelhusejernes Landsforening)

2. Oplevelse af vandselskabernes kerneopgave

Bred vs. snæver forståelse af kerneopgaven

CITATER:

"Vandselskaberne er centrale i relation til at håndtere vand på land. Med klimaforandringer og øgede nedbørsmængder bliver dette mere og mere centralt. Når vandselskaberne håndterer både klima og spildevand, skabes der en stor synergi, som vi skal forstå at udnytte. Af denne grund skal 25% finansieringen også bortfalde." (KL)

"Vandselskaberne må meget gerne være proaktive på miljødagsordenen." (KL)

"Det kan godt virke som om, at man ikke tænker så langsigtet, og det er man nødt til. Der kommer store regninger til forbrugerne, når man hele tiden udskyder." (Forbrugerrådet Tænk)

"I dag skal kommuner medfinansiere 25 pct. af klimatilpasningsprojekter. Der pågår i øjeblikket en analyse af området. Forventningen er vel, at vandselskaberne også fremover skal være med til at klimasikre, men man skal sikre, at der leveres på de bedste og billigste projekter." (EFKM)

2. Oplevelse af vandselskabernes kerneopgave

Forslag til arbejdet med kerneydelser

CITATER:

“Forsyningselskaberne skal gøre mere ud af rottebekæmpelse. Man skal gøre mere ud af at sikre, at rotterne holdes ude af kloakkerne. Det skal være et krav til nye kloakker, at der er rottebekæmpelse i dem. Det er et stort samfundsproblem.”
(Parcelhusejernes Landsforening)

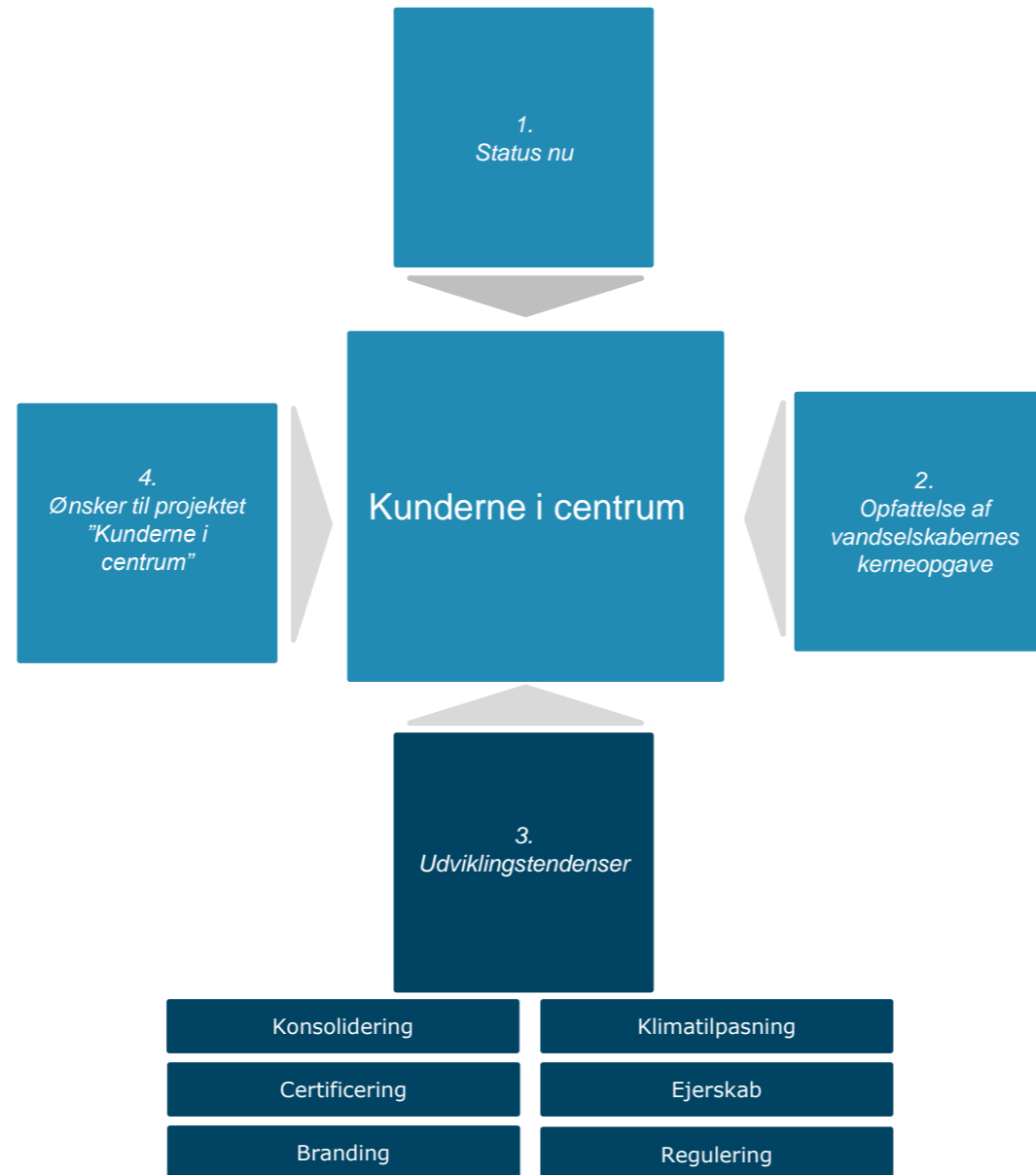
“Jeg står med den opfattelse, at “produktet” kan blive bedre. Jeg har ikke noget imod, at man tager kalk ud af vandet, men det betyder, at prisen kan være forskellig flere steder. Der skal i øvrigt være en benchmarking. Jeg synes, man skal gå ind og se på, hvad det er, man har brug for. Det kan også være, at man skal lave en investering, der er samfundsoptimerende, men som selskabet ikke får så meget ud af som f. eks kalk, rotter og forbrugsbegrænsning.” (Parcelhusejernes Landsforening)

“Hvis du spørger nogle af teknikerne, om de bruger isolerede rør i forsyningen, så siger de nej, men det kunne godt være, at det var en fordel at bruge det. Der er også debatten omkring vandtrykket, man skal sørge for at kunne levere til kunderne. Men kunderne skal også forstå, at initiativer koster, når der måske kræves f. eks. noget ledningsarbejde.” (Parcelhusejernes Landsforening)

“Man kan lave noget i retningen af kemiluppen. Inden for vand kunne man se på eksempelvis pesticider.” (Forbrugerrådet TÆNK)

“På sigt kan det være, at vandselskaberne skal kunne levere forskellige takster for vandet, alt efter hvornår på døgnet forbruget foregår.” (Kamstrup)

IDENTIFIKATION AF UDVIKLINGSTENDENSER



3.

IDENTIFIKATION AF UDVIKLINGS- TENDENSER



3. Udviklingstendenser – opsamling

Ejerskab, regulering, konsolidering, klimatilpasning, certificering og branding

I forhold til ejerskab og regulering mener størstedelen, at det fungerer fint, som det er lige nu. De fleste foretrækker et offentligt ejerskab. Nogle udtrykker, at de ikke er optagede af ejerskabet, men af, at reguleringen sikrer forbrugerne. Alle er optagede af, at såfremt der er overskud, så skal det komme kunderne til gode.

Flere af interviewpersonerne fremhæver konsolidering som en af fremtidens udviklingstendenser. Her er der spredte blikke på, hvordan en konsolidering af vandselskaberne kommer kunderne til gode.

I forhold til klimatilpasning er der blandede holdninger til, hvilken rolle vandselskaberne skal spille. Flere fremhæver klimatilpasning som en grundlæggende udviklingstendens. Flere fremlægger, at vandselskaberne også skal spille en aktiv rolle i forhold til klimatilpasning. Andre fastholder, at det er centralt, at vandselskaberne fokuserer på en mere snæver kerneydelse.

Omkring certificering identificeres dette også som en mulig udviklingstendens. Dette hænger sammen med, at der globalt stilles større og større krav til vandkvaliteten og gennemsigtigheden omkring dette.

I forhold til branding er der ingen af de adspurgte, der mener, at det er værd at bruge mange ressourcer på branding. Her fremhæves det, at så længe der er et naturligt monopol, og kunderne dermed ikke har mulighed for at vælge et andet vandselskab, så skal ressourcerne hellere bruges på at sænke priserne og sikre høj kvalitet.

3. Udviklingstendenser

Regulering

CITATER:

“Det er fremadrettet vigtigt, at selskaberne er opmærksomme på, at priserne også er en del af kundeoplevelsen.” (Miljø- og Fødevareministeriet)

“Det kan være, at vi på sigt skal have en mere incitamentsbaseret regulering, der i højere grad tilskynder den lokale ejer til at styre selskabet. Eksempelvis hvis man kan trække et overskud ud over en periode (som det er kendt fra regulering af elsektoren). Det kunne skabe en lokal opdragsgiver.” (Miljø- og Fødevareministeriet)

“Vi tror, at man, stort set uanset ejerform og gennem veletableret regulering, kan opnå de effektive politiske mål. Vi synes, at forsyningsstrategien er god, fordi den fokuserer på at effektivisere.” (Forbrugerrådet Tænk)

“Vi har set ‘hvile i sig selv’ producere højkvalitetsforsyningstjenester i Danmark. Så det er ikke sådan, at det er en dårlig form for regulering. Vi kan se i undersøgelser af vandsektoren, at der er et stort potentiale for effektivisering.” (DI)

“Vandsektoren skal lære det samme som energisektoren; at de skal opfordre deres kunder til at bruge lidt mindre af deres produkter. Det er det samfundsmæssige behov.” (BL)

“I princippet bør det være sådan, at man har et basisbehov, der er uden skatter og afgifter. Hvis du bruger mere end basisbehovet, så skal du betale mere, og du skal rammes af store skatter.” (Parcelhusejernes Landsforening)

“Det er centralt, at det er staten og kommunerne, der som myndigheder fastsætter serviceniveauet. Det skal selskaberne så efterleve - hverken mere eller mindre. Det er ikke selskaberne selv, der definerer serviceniveauet. Vandselskaber skal i princippet se sig selv som en ‘kontraktpart’ i forhold til et servicekatalog. Man skal acceptere styringskæden og være ansvarlig over for den politiske styring.” (Miljø- og Fødevareministeriet)

3. Udviklingstendenser

Ejerskab

CITATER:

“Dem, der ejer, skal have fokus på leveringssikkerhed og pris. Så er det ikke så afgørende, hvem der ejer det. Men vi er ikke interesserede i, at der er et stort overskud, der ikke kommer forbrugeren til gode.” (Landbrug og Fødevarer)

“Vi tror, at man, uanset ejerform og gennem veletableret regulering, kan opnå de effektive politiske mål. Vi synes, at forsyningsstrategien er god, fordi den fokuserer på at effektivisere.” (Forbrugerrådet Tænk)

“Jeg er imod, at staten hiver det hjem. Det er dem, der har etableret og vedligeholdt det, der skal have pengene tilbage.” (Parcelhusejernes Landsforening)

“Det er nok et af de sidste områder, vi ville være villige til at privatisere.” (KL)

“Debatten om ejerskab er en dagsorden, der bevæger sig meget langsomt. Man kan på sigt forestille sig, at vi får en regulering, der er stærk nok til at styre selv den ‘ondeste’ kapitalfond. I den kontekst bliver ejerskabet irrelevant. På den led kan en stærk regulering åbne op over for andre ejerskaber på sigt – lang sigt.” (Miljø- og Fødevareministeriet)

3. Udviklingstendenser

Konsolidering

CITATER:

“Der vil ske en konsolidering – selskaberne vil gå sammen. Vi bakker op om konsolideringsprocessen. Noget, konsolideringen skal bringe med sig, er, at priserne kan sænkes.” (Landbrug og Fødevarer)

“Man kan håbe, at store operatører er udtryk for professionelle operatører. Det negative er, at man får nogle enheder, der nemt kan beskæftige sig selv. Men der er også positive perspektiver i konsolidering. Kommunerne er et eksempel på større professionalisme. Det negative er så, at den lille kloaklægger har sværere ved at komme ind. Men de større forsyningsselskaber har mulighed for at få en bedre og skarpere pris.” (Dansk Byggeri)

“Fusioner mellem forsyningsselskaber opstår, hvis selskaberne kan se en effektiviseringsgevinst ved at slå sig sammen. Effektiviseringer må antages at være i kundernes interesse, da kunderne derved får en lavere pris og/eller højere kvalitet.” (EFKM)

3. Udviklingstendenser

Klimatilpasning

CITATER:

“Med større klimaudfordringer skulle vandselskaberne måske se kommunerne som deres største ‘Klimakunde’.” (KL)

“De ændringer, der er i klimaet, accelererer. Man vil gerne undgå oversvømmelser af ens ejendom. Der er en hel scene, der handler om at sikre infrastruktur, men der er også fokus på rent drikkevand.” (Dansk Byggeri)

*“Vandselskaberne skal være på forkant i forhold til klimaændringer. Kunden er dermed også i centrum ved at skabe tryghed omkring klimaændringerne. Vandselskaberne har en vigtig rolle i forhold til at skabe rammerne om et velfungerende samfund.”
(Forbrugerrådet Tænk)*

“Som det er i dag, så skal kommunen medfinansiere 25 procent af et klimatilpasningsprojekt, og dermed er kommunen med til at tilpasse klimatilpasningsprojektet. Men her er noget, hvor vi skal være klare på, hvordan myndigheden fastsætter kravene, og så skal vandselskaberne levere til kravene til billigst mulige pris. Vi ser bestemt, at vandselskaberne skal være med til at klimasikre, men man skal være tydelig på, hvem der sætter niveauerne, og hvordan man bedst og billigst lever op til niveauerne. Kommunen er ikke primært kunde, men myndighed – særligt i forhold til klimatilpasning.” (Dansk Byggeri)

*“Håndtering af klimatilpasning vil fremover blive mere og mere centralt for selskaberne – der vil komme mange nye opgaver til. Derfor er det også centralt, at de effektiviserer, så de ikke nødvendigvis behøver at hæve priserne for at påtage sig nye opgaver.”
(Miljø- og Fødevareministeriet)*

3. Udviklingstendenser

Certificering

CITATER:

“Noget af det, vi kan se hos eksempelvis slagterierne, der eksporterer til f.eks. Japan, er, at de har et stort behov for at kunne dokumentere vandets kvalitet. Det betyder, at de selv måler vandet for at kunne dokumentere. Jeg tror, at efterhånden som vandet bliver en knap ressource, så bliver det både en styrke konkurrencemæssigt, men der bliver også mere i forhold til dokumentation/deklaration. Jeg tror, der vil komme krav om større gennemsigtighed og effektivisering. Det, som handler om vores grundvand og pesticider, altså miljøspørgsmål, kommer til at fylde endnu mere. Det hænger sammen med deklarationstankegangen. Der kommer en problemstilling i forhold til det urene vand. Forsyningerne kan ikke blive ved med at levere urenset vand i hele DK.” (DI)

3. Udviklingstendenser

Branding

CITATER:

“Inden for vand giver det ikke mening at bruge for mange ressourcer på branding og på at skabe et kendskab til vandselskaberne, fordi der er ikke et alternativ. Hvis man kunne skabe konkurrence, så ja, så kan forbrugerne få viden om forskellige udbydere. Men det er vigtigt, at forbrugerne ved, hvad de skal gøre, hvis det går galt, eller hvis man har et spørgsmål til sin regning. Der er en opgave i at fremstå som serviceindstillede og hjælpsomme. Det er en vigtig ressource.” (Forbrugerrådet Tænk)

“Slutkunden har nok ikke et forhold til sit vandselskab, og det er nok også bedst på sigt, hvis selskaberne går under radaren. Det er monopoler, og hvis de leverer den ydelse, der forventes, behøver de jo ikke at blive set.” (KL)

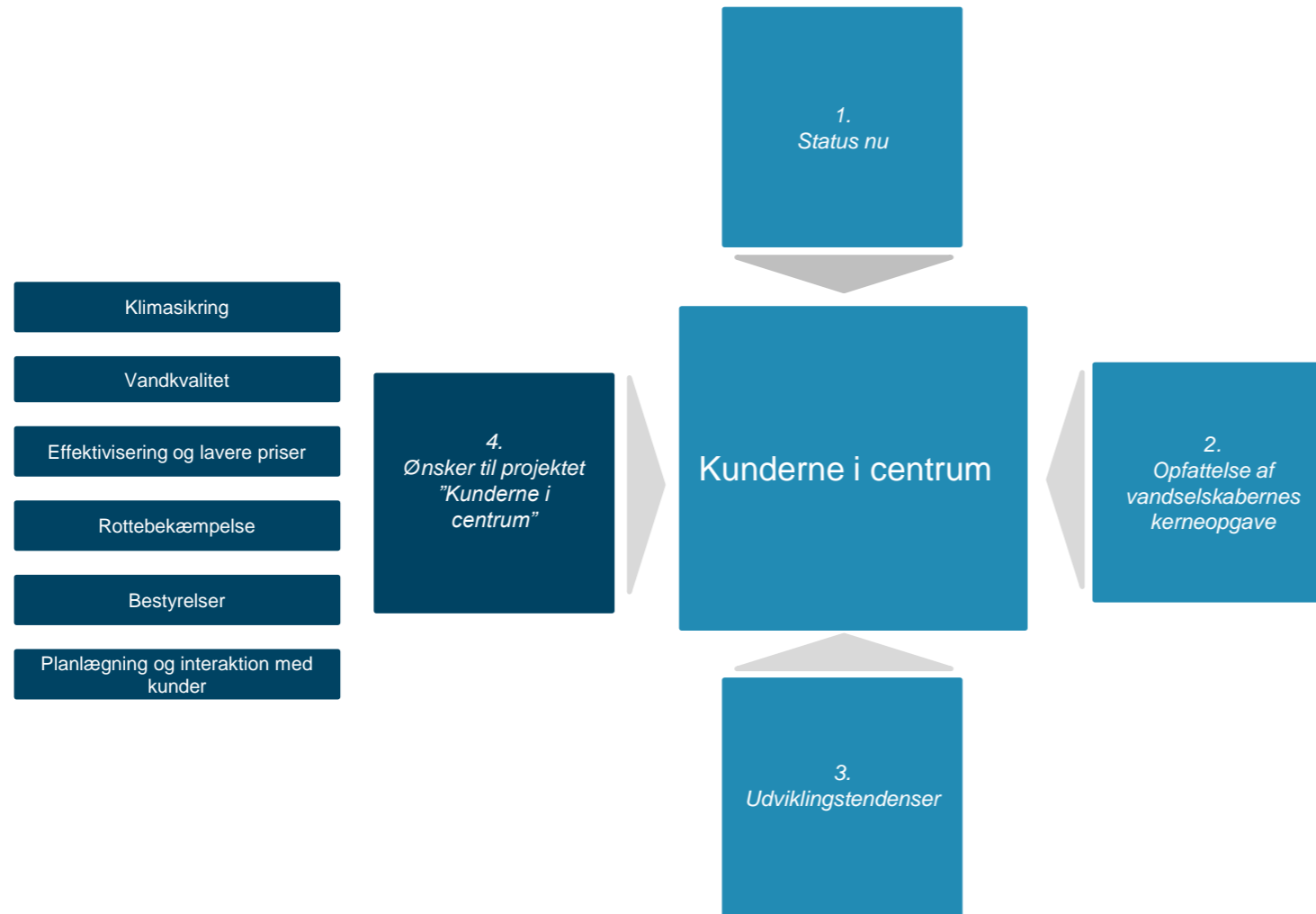
“Grundet naturligt monopol er det ikke nødvendigt, at forbrugerne har et stort kendskab til deres vandselskab.” (Generel opsamling)

“Vandsektoren er i dag karakteriseret ved naturlige monopoler, hvorfor kunderne ikke frit kan vælge mellem selskaber. Derfor er det generelt nok ikke relevant at bruge mange penge på branding.” (EFKM)

“Der kan dog være andre hensyn ved store vandforbrugende virksomheder, hvor forsyningsydelsen har væsentlig driftsmæssig betydning for både virksomhed og vandselskab. Der kan en god kundedialog være en god idé for at målrette ydelsen mest muligt.” (EFKM)

“Jeg mener ikke, at borgerne og kunderne fremadrettet skal have en relation til deres vandselskab. De skal have en relation til deres kommune og til de folkevalgte.” (Miljø- og Fødevareministeriet)

ØNSKER TIL PROJEKTET "KUNDERNE I CENTRUM"



4.

**ØNSKER TIL PROJEKTET
"KUNDERNE I
CENTRUM"**

4. Ønsker til projektet "Kunderne i centrum"

Der er generelt begejstring over projektet "Kunderne i centrum". Alle har tilkendegivet, at de ønsker at indgå i dialog med DANVA om forskellige dagsordener til overskriften "Kunderne i centrum".

Der bringes flere forskellige tematikker op til overskriften "Kunderne i centrum". Et af temaerne omhandler vandkvalitet, hvor der er et ønske om, at DANVA og vandselskaberne øger deres fokus på at sikre og dokumentere høj vandkvalitet.

Et andet tema omhandler klimasikring. Her fremhæves det, at DANVA og vandselskaberne sætter kunderne i centrum ved at arbejde proaktivt med klimasikring.

For det tredje fremhæves effektivisering som et væsentligt tema under overskriften "Kunderne i centrum". Her er der i omverdenen stort fokus på, at effektivisering skal ende ud i lavere priser for kunderne.

Et fjerde tema omhandler rottebekæmpelse. Her lægges der vægt på, at rotter er et stort samfundsproblem, og derfor skal der øget fokus på dette.

Et femte tema er bestyrelser, hvor der er et ønske om at øge professionalismen i de eksisterende bestyrelser for at sikre en vagthund-funktion af driften.

Det sidste tema omhandler planlægning og vandselskabernes interaktion med kunderne. Her er der bl.a. et ønske om bedre planlægning i forhold til eksempelvis gravearbejde, så kunderne ikke bliver generet af kloakker, at drikkevand osv. er lukket ned i en periode, etc. Derudover foreslås det, at der etableres et ankenævn, der skal bruges som rum til dialog og feedback mellem forsyningsselskaberne og kunderne.

4. Ønsker til projektet "Kunderne i centrum"

Vandkvalitet

CITATER:

"DANVA skal tage eget initiativ omkring vandkvalitet. Det er dem, der står for vandkvaliteten. DANVA skal sætte agendaen." (Forbrugerrådet Tænk)

"DANVA skal stille krav til myndighederne i forhold til pesticider osv. Det handler altså om at have de tilstrækkelige regler. Det er ikke selskaberne, der skal lave reglerne, det er myndighederne, der skal gøre det – det er dem, der har kompetencerne." (Landbrug og Fødevarer)

"Jeg tror, at man politisk i fremtiden kommer til at forholde sig til, om vi "kun" vil ilte vandet, eller om vi på sigt vil acceptere en form for behandling af vandet. Det vil på sigt være en afvejning af, hvad der er samfundsmæssigt mest optimalt – prisen kan blive meget høj." (Miljø- og Fødevareministeriet)

4. Ønsker til projektet "Kunderne i centrum"

Klimasikring

CITATER:

"Kunden er i centrum ved at skabe tryghed omkring klimaændringerne. Vandselskaberne har en vigtig rolle i forhold til at skabe rammerne om et velfungerende samfund." (Dansk Byggeri)

"Det kunne være interessant med en dialog og debat om kommunerne som en 'klimakunde' hos vandselskaberne."
(KL)

"Der vil være meget politisk troværdighed for DANVA ved at påtage sig effektiviseringsdagsordenen meget stærkere. Selskaberne skal skabe sig råderum til at kunne håndtere andre opgaver, eksempelvis klimatilpasning og kvalitet." (Miljø- og Fødevareministeriet)

4. Ønsker til projektet "Kunderne i centrum"

Effektivisering og lavere priser

CITATER:

"Effektivisere i stedet for igen at lade sig give indtryk af, at man bliver skubbet. Hvis det er svært for små vandselskaber at effektivisere, så må de slå sig sammen, så de kan effektivisere." (Forbrugerrådet Tænk)

"Nu hvor der sker konsolideringer, kan man overveje, om større virksomheder skal have mulighed for at udføre noget selv. Man bør diskutere, om større virksomheder selv kan gøre det fornuftigt og effektivt. Kan konsolideringerne give anledning til at se på strukturen." (Landbrug og Fødevarer)

4. Ønsker til projektet "Kunderne i centrum"

Rottebekæmpelse

CITATER:

"DANVA og vandselskaberne skal have fokus på rottebekæmpelse. Det er og bliver i fremtiden et stort samfundsproblem – også for kunderne." (Parcelhusejernes Landsforening)

4. Ønsker til projektet "Kunderne i centrum"

Bestyrelser

CITATER:

"Det er vigtigt at få nogle meget professionelle bestyrelser. Der skal være en professionalisering af bestyrelsesmedlemmerne, så man får nogle vagthunde i forhold til driften." (Landbrug og Fødevarer)

4. Ønsker til projektet "Kunderne i centrum"

Planlægning og interaktion med kunderne

CITATER:

"Jeg så gerne, at man havde en fælles planlægning, hvor man koordinerer, hvornår systemet (kloak, drikkevand osv.) går ned." (Parcelhusejernes Landsforening)

"Etablering af et ankenævn, der fungerer som feedback mellem forsyningen og kunderne." (Forbrugerrådet Tænk)

5. DIVERSE



5. Diverse

Ukategoriserede udsagn

CITATER:

“Jeg synes godt, de kunne være skarpere på EU-regulering. Vi havde en lille arbejdsgruppe med ministerierne omkring drikkevandsdirektivet. Det var svært at finde ud af, hvor DANVA var. Så jeg ville styrke den en del, hvis jeg var DANVA.” (DI)

“Vi ser en kedelig tendens til, at vandselskaberne ikke vil følge AB92/AB18. De lader markedet tage risici. De skyder sig selv i foden på denne måde, fordi de seriøse i branchen ikke vil byde. Det giver dårligere tilbud.” (Dansk Byggeri)

“DANVA skal være skarpe på mangfoldigheden blandt de kunder, de repræsenterer. I sidste ende er det den almindelige danske forbrugers interesser, de varetager. DANVA skal passe på, at de ikke varetager interesser for en meget snæver kundegruppe (udelukkende fokus på kvalitet af vandet og ikke følsomme overfor pris). Der kan være en risiko for, at der ikke er genklang blandt de folkevalgte i kommunerne og i folketinget over for den tilgang til vandselskaberne.” (Miljø- og Fødevareministeriet)

Tak for opmærksomheden ...

DANVA er brancheorganisation for vandselskaber.

DANVA forener alle, der hver dag leverer rent drikkevand, håndterer spildevand og forebygger oversvømmelser gennem klimatilpasning med både traditionelle og innovative metoder.

DANVA forstærker alle, der udvikler og implementerer nye vandløsninger til Danmark og verden.

DANVA fortæller alle om værdien og effekten af danske vandløsninger, der skaber bedre livsvilkår og vækst i Danmark.



www.danva.dk



danva@danva.dk

VANDHUSET | Godthåbsvej 83, 8660 Skanderborg | Ny Kongensgade 10,
1472 København K | Tlf. 7021 0055

