



4/2017 NK-FORSYNING

Ny bestyrelse



I forbindelse med kommunalvalget i november har selskaberne i NK-Forsyning koncernen fået nye bestyrelser. Ny formand i alle selskaber bliver Niels True (V). Den øvrige sammensætning fremgår af nedenstående oversigt. Oversigten er foreløbig, idet der endnu mangler at blive sat navn på to af de bestyrelsesmedlemmer, som Næstved Kommune udpeger. Desuden skal der i begyndelsen af det nye år vælges to forbrugerrepræsentanter til bestyrelsen for NKE-Elnet.

Udpeget af byrådet:

	NK-Forsyning	Service	Vand	Spildevand	Elnet	Vejlys
Niels True (V), formand	●	●	●	●	●	●
Tina Højlund Pedersen (A), næstformand	●	●	●	●	●	●
Helle Jessen (A)	●	●	●	●	●	●
Per Sørensen (A)	●	●	●	●	●	●
Bo Erik Woetmann Hansen (D)	●	●	●	●	●	●
Dennis Boye Jensen (I)	●	●	●	●	●	●

Medarbejderrepræsentanter:

Kenneth Hansen	●	●
Jesper Mikkelsen	●	●

Forbrugerrepræsentanter:

Jane Nielsen	●	●
Diego Gugliotta	●	●
Torben Larsen		●
Michael Keis		●

Takster i 2018

Næstved Byråd har for nylig godkendt NK-Forsynings takster for 2018. Det indebærer, at afgiften for spildevandsafledning stiger med 1,88 kr. til 53,04 kr. pr. m³ forbrugt vand for almindelige husstande. Det svarer til en stigning på 3,7 %. Det faste bidrag forbliver uændret 750,90 kr. pr. år.

Til gengæld falder taksten for vand med 0,35 kr. til 16,83 kr. pr. m³. Det svarer til en prisreduktion på 2,0 %.

"For en typisk husstand med et forbrug på 110 m³ om året betyder takstændringen en stigning på lige knap 207 kr. på årsbasis. Til gengæld giver takstnedsættelsen for vand en besparelse på 38,50 kr. i 2018. Så netto stiger taksterne samlet set med 168,50 kr. eller ca. 14 kr. pr. måned," konstaterer adm. direktør i NK-Forsyning, Steen Lindhardt.

Glædelig jul og godt nytår!

Vi holder julelukket

Vi holder julelukket mellem jul og nytår, men er tilbage igen den 2. januar 2018.

Vagttelefon ved akutte driftsforstyrrelser er 55 78 51 50.

Vi ønsker dig en glædelig jul og et godt nytår.



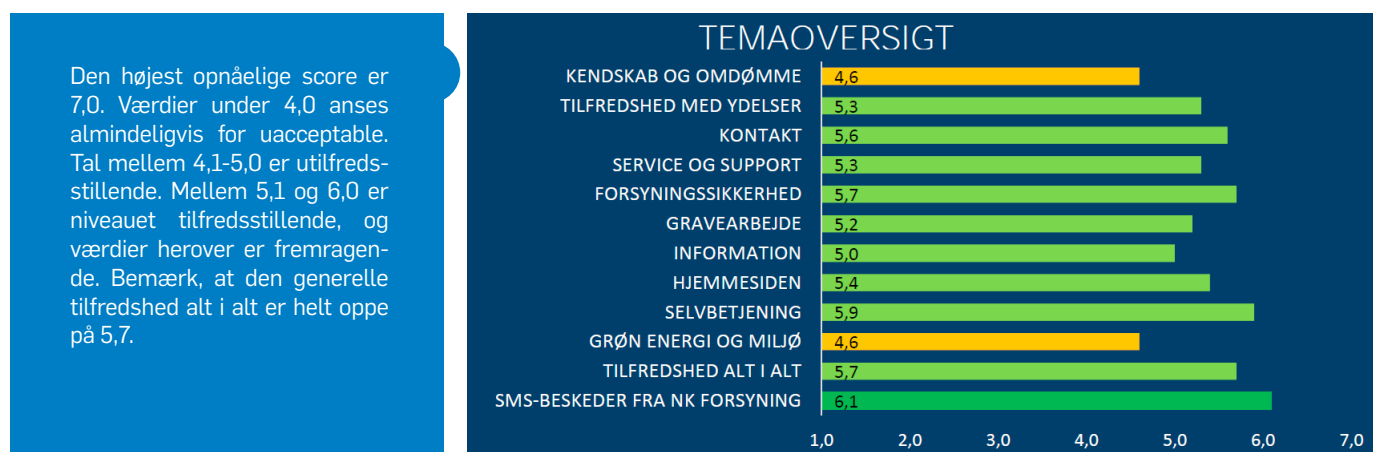
Tilfredse kunder i NK-Forsyning

NK-Forsyning har i oktober gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse via analyseinstituttet Interresearch. Undersøgelsen viser generelt, at der er stor tilfredshed med forsyningsselskabets ydelser. Resultaterne ligger således tæt op ad de tilsvarende værdier for andre forsyninger (benchmark).

Kun på to områder viser tallene, at der er et større forbedringspotentiale. Det gælder kendskab og omdømme – hvilket er helt generelt for branchen, idet NK-Forsynings værdier faktisk ligger

over branchegennemsnittet. Værre står det til, når det gælder grøn energi og miljø. Her har kunderne ret lukne meninger om vores indsats – også sammenlignet med andre forsyninger. Kunderne ønsker, at NK-Forsyning skal satse mere på grøn energi, miljøbeskyttelse og investere mere i klimatilpasning.

Kundetilfredshedsundersøgelsens hovedkonklusioner fremgår af nedenstående graf.



Flere overraskende resultater

Her kommenterer Louise Anine Kampp, der er kommunikationsmedarbejder i NK-Forsyning, nogle af kundetilfredshedsundersøgelsens mere eller mindre overraskende resultater:

"Kunderne har generelt en høj kendskabsgrad til, hvem vi er, og hvad vi laver. Dog afslører tallene for kendskabet til elforsyning og gadelys, at vi her kan gøre mere for at forbedre kundernes kendskab til vores ydelser."

"Samtidig tror hele 24 % af kunderne, at vi sørger for dagrenovation hos dem. Mellem 11 og 20 % tror også, at vi sørger for fjernvarme, genbrugspladser samt glas- og batteriindsamling. Til gengæld vidste kun få, at vi udgiver et nyhedsbrev. Derfor har vi nu gjort det endnu tydeligere på hjemmesiden."

"Kunderne ønsker også endnu mere information fra os. Adspurgt om, hvordan de ønsker at modtage information fra os, foretrækker langt de fleste digital information – helst via e-mail eller sms eller vores hjemmeside."

"Den helt store perle i undersøgelsen er, at vores sms-service bliver 'ranket' virkelig højt blandt de, der bruger den. Faktisk er kundernes vurdering af denne service så positiv, at det rangerer inden for kategorien fremragende. Omvendt viser undersøgelsen også, at kun 46 % ved, at man kan tilmelde sig sms-service og fx få besked om driftsforstyrrelser. Så det er selvfølgelig noget, vi må sætte fokus på at få udbredt kendskabet til", slutter Louise Anine Kampp.

Nissepigekor synger 'Kun 3 ting i dit lokum'

Kampagnen 'Kun 3 ting i dit lokum', der handler om, at man ikke skal bruge toilettet som skraldespand, runder netop nu 2017 af på Facebook med en nyindspillet juleudgave af filmen med pigekoret – nu med nissehuer og blidt dalende julesne. Filmen vises også i reklameblokken i Næstveds biograf her i december.

Den utraditionelle kampagne for rigtig brug af toilettet har igen hele 2017 skabt betydelig opmærksomhed om emnet.

De inciterende musikvideoer, hvor bl.a. pigekoret, en rapper og en moden pop duo fremfører lokumssangen om 'Kun 3 ting i dit lokum – lort, pis og papir' er blevet vist 311 gange på TV2's landsdækkende kanaler. Mere end 2 mio. seere har set filmene i gennemsnit 3,9 gange. Og på Facebook har filmene haft en rækkevidde på helt op til 73.000 pr. opslag.

Kampagnen fortsætter i 2018, hvor NK-Forsyning bl.a. planlægger at lave en brochure om, hvad man ikke skal putte i toilettet.



Danijel sætter indkøb i system og sparer millioner på dem

NK-Forsyning etablerede i 2014 en specialistfunktion i administrationen, der bl.a. fik til opgave at gennemgå forsyningens indkøbsaftaler med henblik på at opnå besparelser. Til at udføre opgaven ansatte selskabet Danijel Nedeljko, der i dag er 32 år. Pr. udgangen af 2017 kunne han opgøre resultatet af sit arbejde til en akkumuleret besparelse på 6,3 mio. kr. Men reelt er besparelsen på indkøb formentlig væsentlig større, fordi den forstærkede fokus på området har bevirket, at der generelt indgås bedre indkøbsaftaler i dag end for tre år siden.

"Jeg opfatter mig selv som en servicefunktion i forhold til resten af organisationen – specielt i forhold til de medarbejdere, der står for indkøb," fortæller Danijel Nedeljko, der oprindeligt er uddannet i Næstved Kommune men kom til NK-Forsyning fra et job i det private.

"Mit fokus er på 'det gode indkøb' med optimering og tilpasning af aftaler. Processen indebærer alt fra at opdatere vores stam- og betalingsoplysninger til at skabe overblik over gamle aftaler og genforhandle priser og serviceniveau."

"Meget af mit arbejde består i at granske fakturaer – herunder at kigge på aftalevilkår. Når jeg opdager noget, der i mine øjne indeholder et besparelsespotentiale, så kontakter jeg den eller de personer i vores organisation, der er involveret, og sammen gennemgår vi så mulighederne for at forbedre situationen."

Den største enkeltstående gevinst opnåede Danijel, da han opdagede, at en leverandør havde kontrakter, der bare var blevet for-

længet automatisk år efter år og derudover indeholdt en klausul om 12 måneders opsigelsesfrist efter at aftalen i princippet var udløbet.

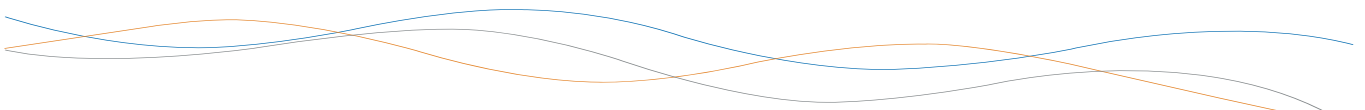
"Det fik vi så opsagt, og det resulterede i en besparelse på 0,5 mio. kr."

"Men jeg kigger også på afledte eller skjulte omkostninger i forbindelse med indkøb. Fx ligger der et ikke ubetydeligt besparelsespotentiale i håndteringsomkostninger ved at begrænse antallet af fakturaer, hvilket bl.a. kan ske ved at samle vores indkøb på færre leverandører."

"Derfor har vi netop investeret i et web-baseret indkøbsværktøj, der er en slags portal i stil med PriceRunner, der sammenligner priser på varer hos en række leverandører og hvor man efterfølgende kan bestille direkte hos leverandøren," siger Danijel.

Med baggrund i sine erfaringer har Danijel Nedeljko udarbejdet en tjekliste til brug for indkøberne forud for indgåelse af kontrakter. Heraf fremgår det fx, at en kontraktperiode ikke bør være længere end 12 måneder og at kontrakter bør kunne opsiges med 1 måneds varsel.

NK-Forsyning har også investeret i et kontraktstyringssystem, som aktuelt omfatter 164 kontrakter til en samlet værdi af 107 mio. kr. der automatisk overvåges og sender påmindelser til de kontraktansvarlige, når der er grund til at vurdere fx forlængelse af en aftale. Altså et redskab til at sikre proaktivt i stedet for reaktiv handling og dermed også udtrykke en professionel adfærd.



NKE-Elnet indfører flex-afregning for private

NKE-Elnet indfører i 2018 gradvis mulighed for flex-afregning for 14.435 af NKE-Elnets netkunder. Dvs. at kunderne kan "vælge" flex-afregning, hvis deres strømleverandør tilbyder denne mulighed. Det betyder, at elforbruget bliver aflæst og afregnet på timebasis, i stedet for som i dag ud fra et forventet årsforbrug samt en årlig aflæsning.

"Det overordnede formål er at gøre det økonomisk fordelagtigt for den enkelte at flytte en del af sit elforbrug til tidspunkter med rigelig grøn energi – fx vindmøllestrøm om natten – eller udnytte andre perioder med billig el. Men ud over at bidrage til grøn omstilling kan flex-afregning også være med til at sikre en

lavere belastning af nettet og dermed øge forsyningssikkerheden," forklarer Bjarne Andreasen, der er direktør i NKE-Elnet.

"Vi planlægger at rulle muligheden for flex-afregnings ud til de første 812 kunder umiddelbart efter årsskiftet. Så følger en ny pulje – også med ca. 800 netkunder – i marts. Og i slutningen af 2018 implementerer vi systemet i forhold til resten af de mulige netkunder, dvs. omkring 12.827."

"Flex-afregning er allerede, dog i en lidt anderledes tarif-model, implementeret i forhold til vores store industrinetkunder, hvilket vil sige netkunder med et elforbrug på mere end 200.000 kWh pr. år," slutter Bjarne Andreasen.

Bæredygtig belysningsplan

Næstved Kommune har godkendt et udkast til en overordnet belysningsplan for kommunens vej- og trafiklys, der driftes af NK-Vejlys. Planen er baseret på et inspirationskatalog, som NK-Vejlys afleverede til kommunen helt tilbage i 2014.

Belysningsplanen lægger op til et flerårigt projektforsløb for en fremtidig renovering, som anbefales opdelt fire faser. I den første fase udskiftes 2.326 lysstofrør med moderne armaturer med LED-belysning. I fase 2 udskiftes yderligere 2.666 armaturer. Og i de to sidste faser udskiftes ca. 2.625 armaturer, hvorefter alle

de udskiftningstjenlige vejlysarmaturer vil være opgraderet til den nyeste standard for LED og styringsmulighed.

Udskiftningen af de gamle vejlysarmaturer er stort set selvfinansierende, idet investeringerne dækkes af de opnåede besparelser på elforbruget til de nye armaturer.

Inden projektet kan sættes i værk, skal belysningsplanen præsenteres for borgerne i kommunen ved at forespørge lokalråd, bylaug og andre borgerforeninger om der er ønsker til belysningen - hvilket sker i begyndelsen af 2018.

IT-sikkerhedsplan skal sikre beredskab

Forsvarets Efterretningstjeneste har netop udgivet sin årlige risikovurdering, hvoraf det fremgår, at den største aktuelle trussel består i risikoen for et cyberangreb. Det er også opfattelsen hos NKE-Elnet, der for nylig har udarbejdet en vurdering af de relevante risici og sårbarheder, der kan påvirke NKE-Elnets forsyningskritiske it-systemer.

Baggrunden er, at Folketinget for et år siden vedtog en ny lov, som 1. juli i år blev fulgt op af en uddybende bekendtgørelse. Den foreskriver, at landets energiselskaber, netselskaber og kraftværker skal sørge for at have et særligt beredskab for forsyningskritiske IT-systemer.

"I første omgang har vi udarbejdet en risiko- og sårbarhedsanalyse, som har været indsendt til Energinet.dk. Den er efterfølgende blevet godkendt, og med udgangspunkt i den tilbagemelding har vi så udarbejdet en egentlig beredskabsplan, som vi lige nu er ved at lægge sidste hånd på," siger Bjarne Andreasen, der er direktør i NKE-Elnet.

Sårbare

"Grundlæggende er vi ganske sårbare – ikke mindst i forhold til hackerangreb – idet alle vores drifts- og overvågningssystemer efterhånden er 100 % baseret på IT. Og selv om vi allerede er meget grundige med sikkerheden, så er det formentlig kun et spørgsmål om tid, før vi kommer til at opleve et cyberangreb mod forsyningsinstallationer i Danmark."

"Vi har allerede set skræmmende eksempler ude i verden – fx da hackere i 2015 slukkede for strømmen til mere end 230.000 husstande i det vestlige Ukraine og slettede harddiskene hos medarbejderne i flere lokale forsyningselskaber."

"Følgelig er det vigtigt, at man er klar over, hvad der er det værste, der kan ske – og at man har en beredskabsplan klar. Så derfor er vi meget fokuserede på IT-sikkerhed."

"Som led i processen har vi indgået en aftale med en IT-sikkerhedstjeneste, der løbende overvåger vores risici. Heldigvis ligger netop vi i et niveau i den lavere ende af skalaen i og med, at vi ikke er større end vi er," lyder det slutteligt beroligende fra Bjarne Andreasen.