

FORSYNINGSSURVEY 2020

Indsatser og udviklingstendenser i forsyningssektoren



INDHOLD

Om undersøgelsen

Hovedkonklusioner

Undersøgelsesresultater

Bilag

FORORD

Pluss og EY har for femte år i træk gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt beslutningstagere i forsyningssektoren. Undersøgelsen er gennemført i perioden 10. september til 24. september 2020. Vi har spurgt 638 respondenter og 29,3 pct. har besvaret hele undersøgelsen (svarende til 187 besvarelser). Vi er således kommet så bredt rundt, at vi vurderer, at undersøgelsens resultater tegner et dækkende billede af beslutningstageres vurderinger og holdninger i forsyningssektoren 2020 inden for syv hovedområder:

1. Prioriteter og indsatsområder
2. Effektiviseringspres
3. Tendenser og trends
4. God selskabsledelse
5. Samspil med ejerkommunerne
6. Bæredygtighed og FN's verdensmål
7. COVID-19 og forsyningerne

Med undersøgelsen vil vi bidrage til at beslutningstagerne i forsyningsselskaberne – og andre med interesse i den politiske dagsorden for forsyningssektoren i Danmark – får et overblik over, dels hvordan sektorens beslutningstagere vurderer de politiske og markedsmæssige vilkår, dels hvordan de vil manøvrere nu og fremover.

Ønsker I en nærmere præsentation af resultaterne eller en dialog om resultaternes mulige implikationer for jeres selskab, så giv os et kald.

God fornøjelse.



Ulrik Vangsoe Ørts

Associate Partner, EY

2529 4575

ulrik.vangsoe@dk.ey.com



Tonny Johansen

Adm. direktør og managing partner, Pluss

2911 7004

tj@pluss.dk

INDHOLD

Om undersøgelsen

Hovedkonklusioner

Undersøgelsesresultater

Bilag

HOVEDKONKLUSIONER

HOVEDPOINTÉ 1

FN's verdensmål, miljøhensyn og grøn omstilling er igen i år kommet højere op på forsyningsvirksomhedernes dagsorden.

HOVEDPOINTÉ 2

Forsyningerne var klar, da "lockdown" ramte Danmark i foråret 2020. Undersøgelsen udtrykker, at planerne var klar – og halvdelen har brugt situationen og læringen til at skruer op for risikostyring og indsatsplaner.

HOVEDPOINTÉ 3

Forsyningssektoren skiller sig ud fra mange andre virksomhedstyper ved at angive, at HR-temaer omkring rekruttering og trivsel i mindre grad er strategiske indsatsområder. Samtidig forventer sektoren heller ikke på sigt en øget udfordring med at sikre kvalificeret arbejdskraft.

HOVEDPOINTÉ 4

Effektiviseringer kommer ikke til at ske ved fusioner. Effektivisering forventes i stedet at komme til at ske gennem optimering af interne forretningsgange og organisering samt investering i ny teknologi sammen med administrative og tekniske samarbejder med andre forsyninger.

HOVEDPOINTÉ 5

Klimaaftalerne fra juni ser ud til at dele vandene. Halvdelen af forsyningerne ser aftalerne som et rygstød når målene i den grønne omstilling skal nås, mens den anden halvdel er mere skeptiske. Denne skepsis går på tværs af forsyningsarterne.

HOVEDPOINTÉ 6

Kundernes oplevelse med service ligger relativt lavt i besvarelserne. Det virker naturligt givet de ydelser, sektoren leverer. Det skal bare fungere... Men spørgsmålet er, om ikke den direkte synlighed og service rettet mod slutkunden eller forbrugeren vil være nye krav til sektoren – ikke mindst på områder, hvor en vis liberalisering kan forventes.

HOVEDPOINTÉ 7

Kodeks for godt bestyrelsesarbejde er implementeret og anvendes på tværs af sektoren. Til gengæld anses kodeks for god selskabsledelse og godt bestyrelsesarbejde ikke som et strategisk indsatsområde. Det kan tyde på, at det mere handler om "compliance" end om læring og udvikling.

INDHOLD

Om undersøgelsen

Hovedkonklusioner

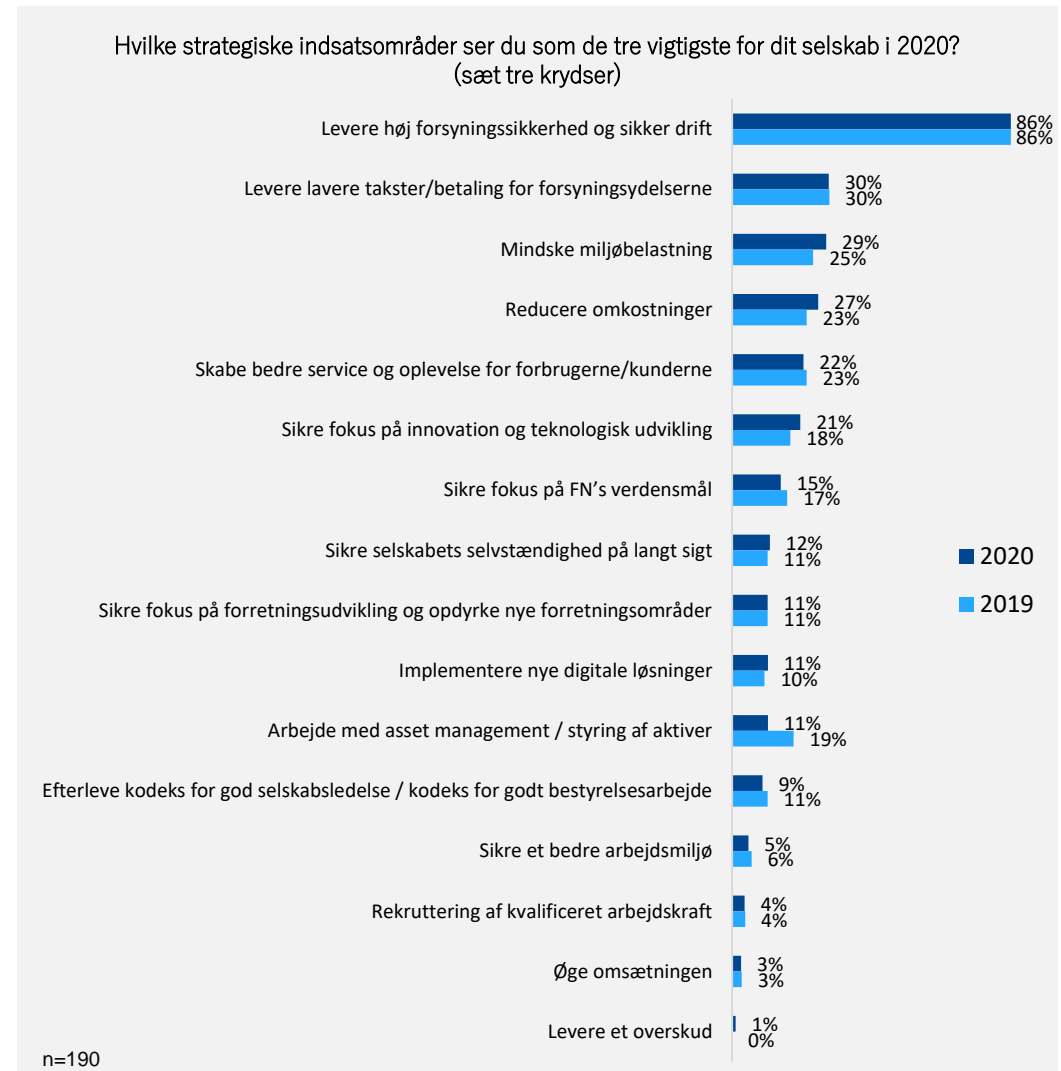
Undersøgelsesresultater

Bilag

STRATEGISKE INDSATSOMRÅDER I FORSYNINGERNE

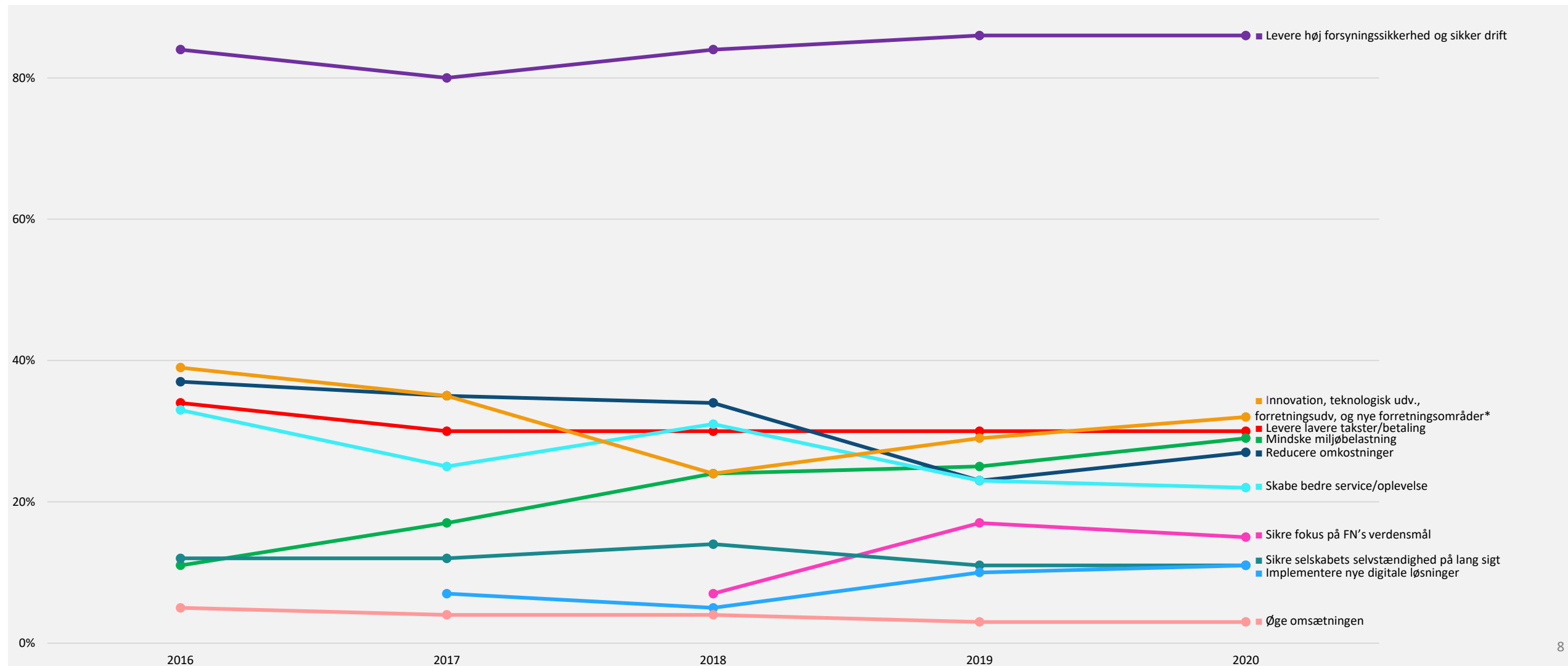
Forsyningernes absolut vigtigste strategiske indsatsområde er for femte år i træk at levere høj forsyningssikkerhed. Det efterfølges af fokus på at levere lavere takster, at reducere omkostninger og skabe bedre service for forbrugere. Ligeledes er miljøhensyn og FN's verdensmål fortsat væsentlige prioriteter.

- De seneste år er beslutningstagerne blevet spurgt ind til de vigtigste strategiske indsatsområder. Svarene er generelt kendetegnet ved en stor grad af stabilitet, og der er således tale om mindre forskydninger fra år til år.
- Forsyningssikkerhed og sikker drift er igen i år med afstand den væsentligste prioritet, og således har 86% af beslutningstagerne dette tema med i sin prioritering.
- Kunderettede indsatsområder som lavere takster og bedre service er ligeledes i top 5, og finder plads i henholdsvis 30% og 22% af beslutningstageres prioriteringer.
- En stor andel af beslutningstagerne har ligeledes fokus på at mindske miljøbelastningen. Omvendt er fokus på FN's verdensmål faldet en smule, hvilket dog kan være et tegn på, at flere forsyninger (som vi skal se senere) allerede har integreret verdensmålene i forretningen i varierende omfang, hvorfor det for nogle kan have mindre fokus i fremtiden.
- Forhold omkring arbejdsmiljø og rekruttering ligger lavt som indsatsområder. Spørgsmålet er, om "HR-aspektet" af virksomhedernes udvikling kommer til at fylde mere de kommende år i takt nogle forsyningernes ønske om en mere synlig rolle i fx "employer branding"?
- Der er enkelte forskelle selskabstyperne imellem, hvilket kan ses i det vedlagte Bilag 2.



UDVIKLING I INDSATSOMRÅDER DE SENESTE 5 ÅR

I samtlige Forsyningsurveys (2016-2020) har høj forsyningssikkerhed og sikker drift med afstand været den væsentligste prioritet. Det mest markante skifte i perioden er forsyningernes stigende fokus på at mindske miljøbelastningen samt at sikre fokus på FN's verdensmål. Ligeledes er fokus på at implementere nye digitale løsninger steget fra 5% i 2018 til 11% i 2020. Fokus på service og brugeroplevelse er faldet noget siden 2018.

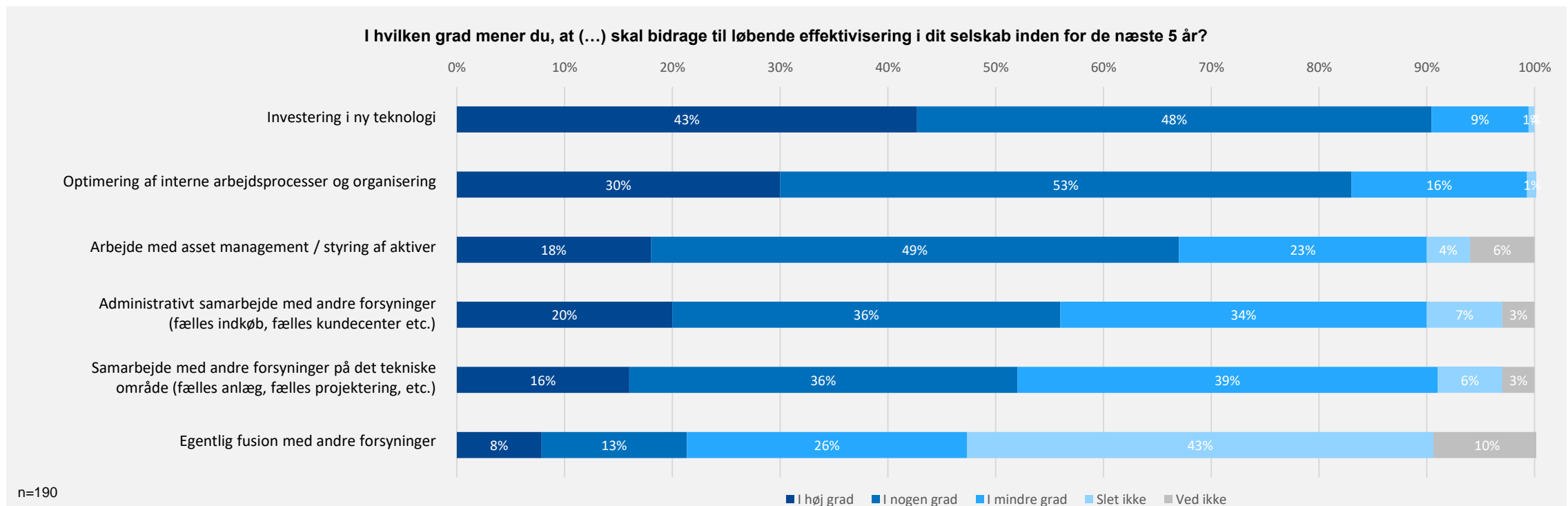


(*): Innovation & teknologisk udvikling og forretningsudvikling og nye forretningsområder var samlet i én kategori indtil 2018, hvor de blev opdelt i to kategorier. Her er de samlet under én.

LØSNINGER TIL AT IMØDEGÅ EFFEKTIVISERINGSPRES

Forsyningerne ser effektiviseringer baseret på ny teknologi og optimering af organisation og processer som primær løsning på effektiviseringspresset. Samarbejde med andre forsyninger er dog klart et redskab, mens alene en femtedel angiver fusioner som mulig løsning. Tallene viser, at paletten af mulige løsninger er bred og at lavere omkostninger og dermed priser ikke kræver fusioner.

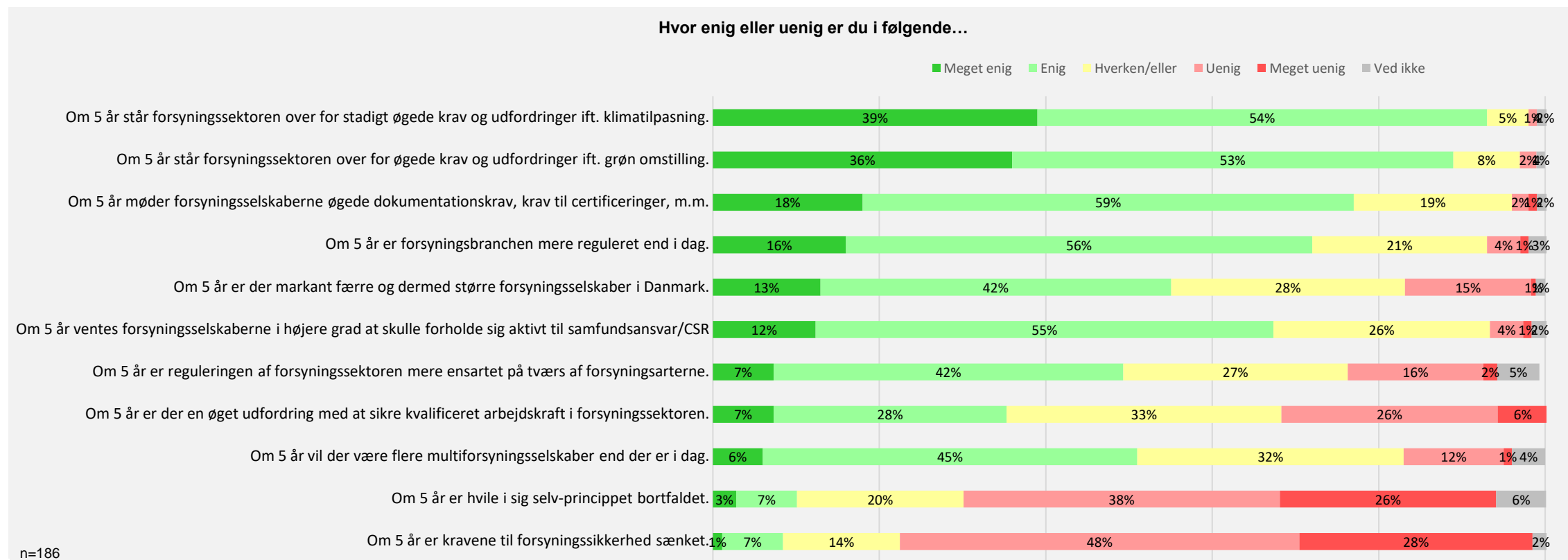
- I de tidligere års survey har vi belyst, at langt de fleste beslutningstagere ser et behov for at realisere effektiviseringer som konsekvens af reguleringen i den kommende årrække.
- I den forbindelse kigges der primært på interne optimeringer, hvor særligt investering i ny teknologi og optimering af interne arbejdsprocesser forventes at bidrage til den løbende effektivisering.
- Omvendt er det blot 21%, der forventer i høj eller nogen grad, at deres egen forsyning skal være del af en fusion med andre forsyninger med henblik på at opnå effektiviseringer de næste 5 år.



BESLUTNINGSTAGERNES KRYSTALKUGLE

Beslutningstagerne i sektoren forventer, ligesom sidste år, at de næste 5 år byder på stadigt øgede krav og udfordringer i forhold til klimatilpasning såvel som grøn omstilling. Hvile-i-sig-selv-princippet forventes fortsat at være gældende om 5 år.

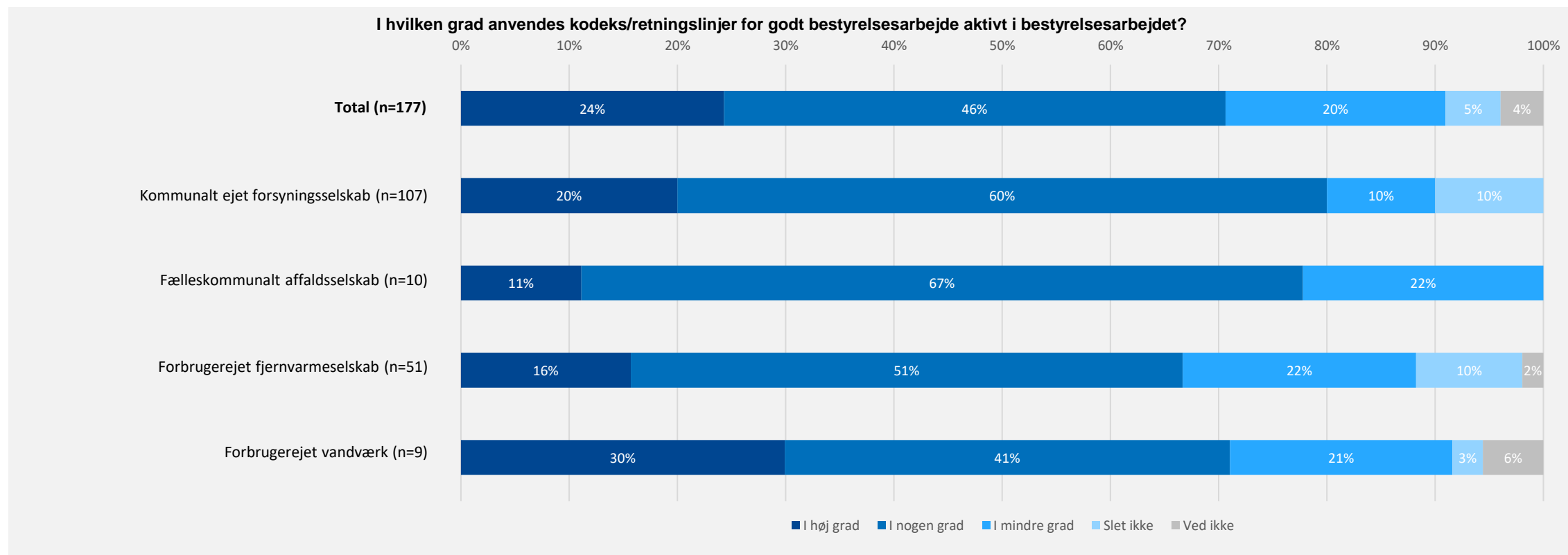
- Hele 93% af beslutningstagerne forventer, at sektoren de næste 5 år står over for stadigt øgede krav og udfordringer inden for klimatilpasning, mens 89% mener, det samme gør sig gældende inden for grøn omstilling.
- Foruden dette er der sket en stigning, således at 72% (modsat 60% i 2019) er meget enige eller enige i, at sektoren er mere reguleret om 5 år end den er i dag ligesom dokumentationskrav og "compliance" scorer højt.
- Samtidig er langt de færreste enige i, at hvile-i-sig-selv-princippet er bortfaldet i 2025.



UDBREDELSE AF KODEKS FOR GODT BESTYRELSESARBEJDE

Kodeks for godt bestyrelsesarbejde er udbredt på tværs af selskabstyper, og der er ikke væsentlige forskelle selskabstyperne imellem.

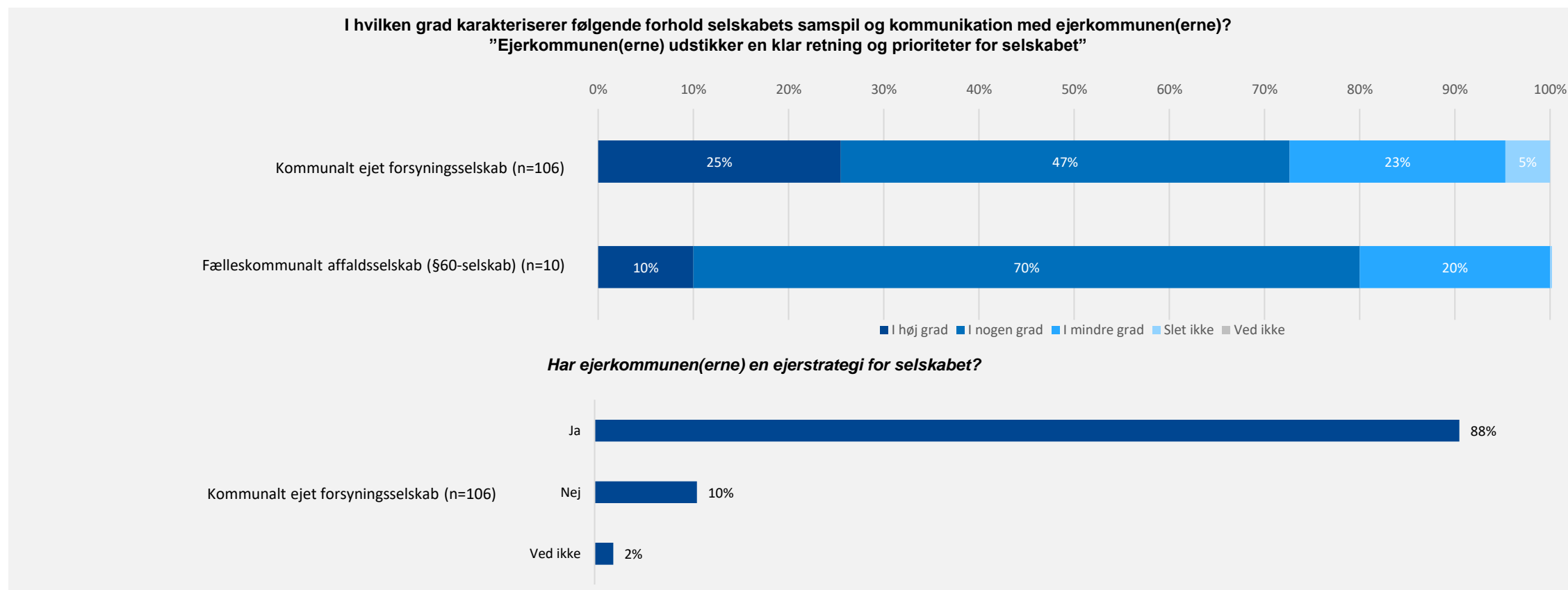
- Andelen af beslutningstagere, der angiver, at kodeks/retningslinjer for godt bestyrelsesarbejde anvendes aktivt i høj eller nogen grad, er stort set uændret fra sidste år.
- Der er kun mindre forskelle selskabstyperne imellem. Kun 5% anvender 'slet ikke' kodeks/retningslinjer for godt bestyrelsesarbejde aktivt.
- Alt i alt er indtrykket at "kodeks" er kendt og anvendes hvoraf en fjerdedel angiver, at det bruges "i høj grad".



SAMSPIL MELLEM EJERKOMMUNER OG FORSYNINGER

De fleste forsyninger oplever, at ejerkommunen udstikker en klar retning og klare prioriteringer for selskabet (tallet er steget lidt fra 2019). Det samme gælder andelen af forsyningsselskaber med en ejerstrategi (stigning fra 85% i 2019 til 88% i 2020).

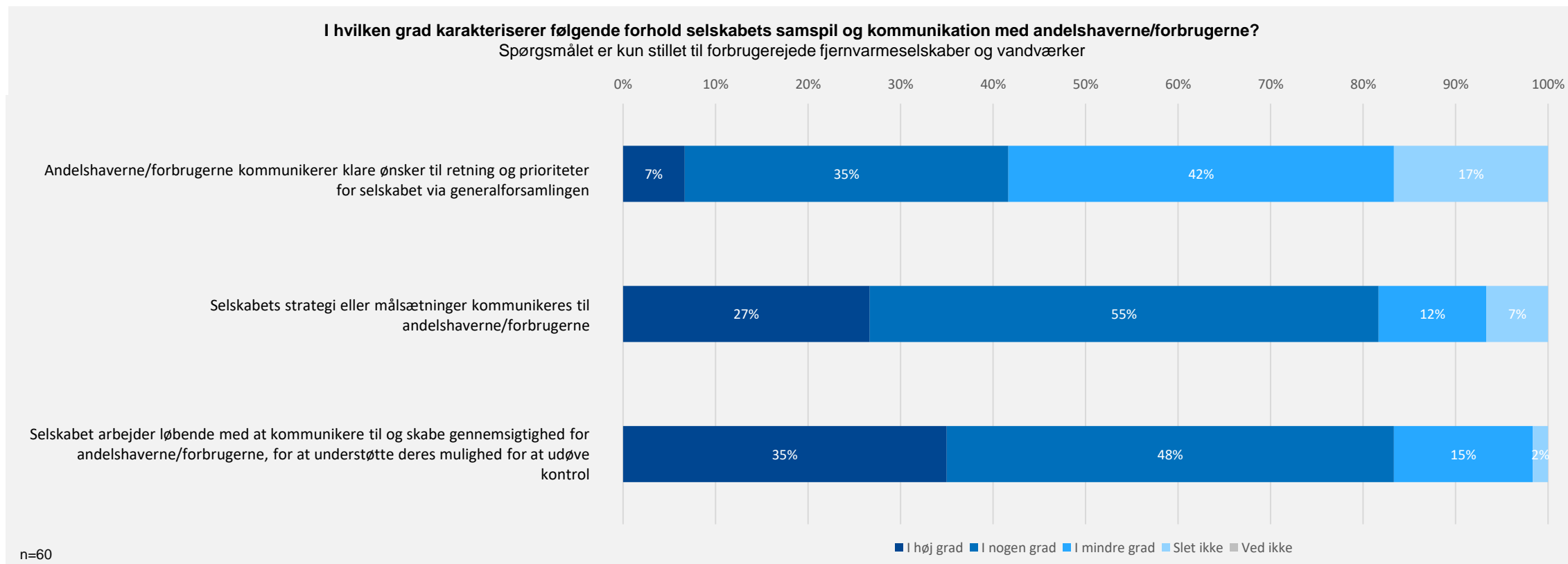
- Vi har spurgt de forsyningstyper, der har kommunalt ejerskab, hvorvidt ejerkommunen/ejerkommunerne udstikker en klar retning og klare prioriteter for selskabet.
- Størstedelen af forsyningerne angiver, at der udstikkes en klar retning. Dog angiver 28% af de kommunalt ejede forsyningsselskaber og 20% af de fælleskommunale affaldsselskaber, at dette kun i mindre grad eller slet ikke gør sig gældende.
- 88% af de kommunalt ejede forsyningsselskaber angiver, at ejerkommunen/ejerkommunerne har en formuleret strategi for selskabet.



SAMSPIL MELLEM FORBRUGERE OG FORSYNINGER

De forbrugerejede fjernvarmeselskaber og vandværker oplever at de selv i højere grad kommunikerer strategi og målsætninger til forbrugerne end at forbrugerne den anden vej kommunikerer ønsker til selskaberne. Hvilket næppe er overraskende.

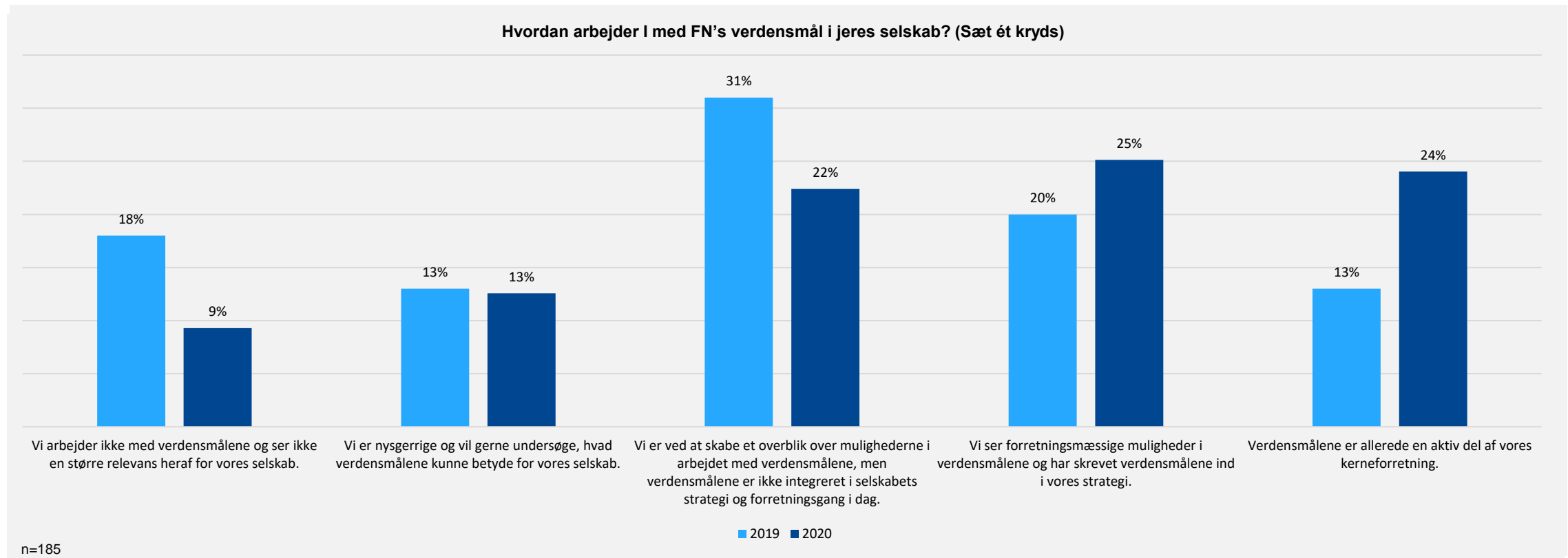
- 59% oplyser, at andelshaverne/forbrugerne kun i mindre grad eller slet ikke kommunikerer klare ønsker til retning og prioriteter for selskabet (stillet til fjernvarmeselskaber og vandværker)
- 82% af beslutningstagerne angiver, at selskabets strategi kommunikeres til andelshaverne/forbrugerne.



FN's VERDENSMÅL I FORSYNINGERNE

Forsyningerne har markant stigende fokus på FN's verdensmål. Mens en tredjedel af beslutningstagerne arbejdede aktivt med verdensmålene i 2019, er det næsten halvdelen, der gør det i 2020. Samtidig er det langt de færreste forsyninger, der ikke arbejder med verdensmålene og ikke ser en større relevans deraf, hvilket ligeledes har været faldende det seneste år.

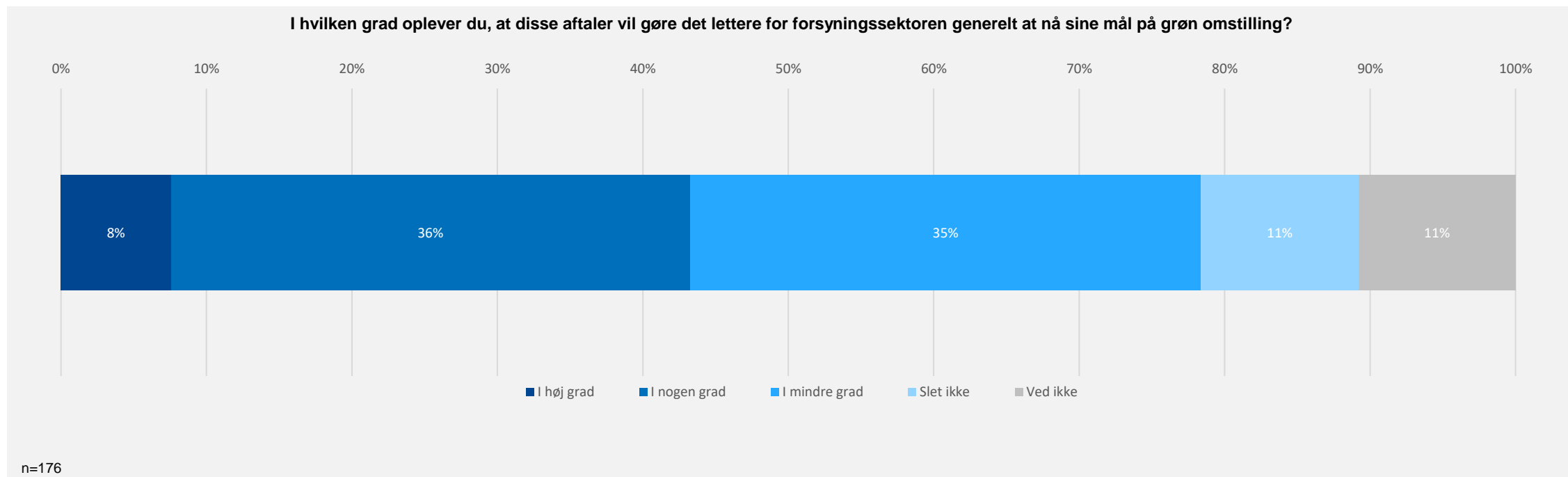
- FN's verdensmål bliver til stadighed en stigende del af forsyningernes hverdag. Andelen af forsyninger, der ikke arbejder med, eller ser en større relevans af verdensmålene, er halveret fra 18% til 9% fra 2019 til 2020.
- Samtidig er både andelen af forsyninger, der ser forretningsmæssige muligheder i verdensmålene og har dem skrevet ind i strategien samt forsyninger, der har verdensmålene som en del af kerneforretningen, steget markant – fra 33% i 2019 til 49% i 2020.



KLIMAAFTALEN OG FORSYNINGERNE GRØNNE OMSTILLING

I juni indgik regeringen med et flertal af Folketingets partier to nye aftaler: ”Klimaplan for en grøn affaldssektor” og ”Klimaaftale for energi og industri”.

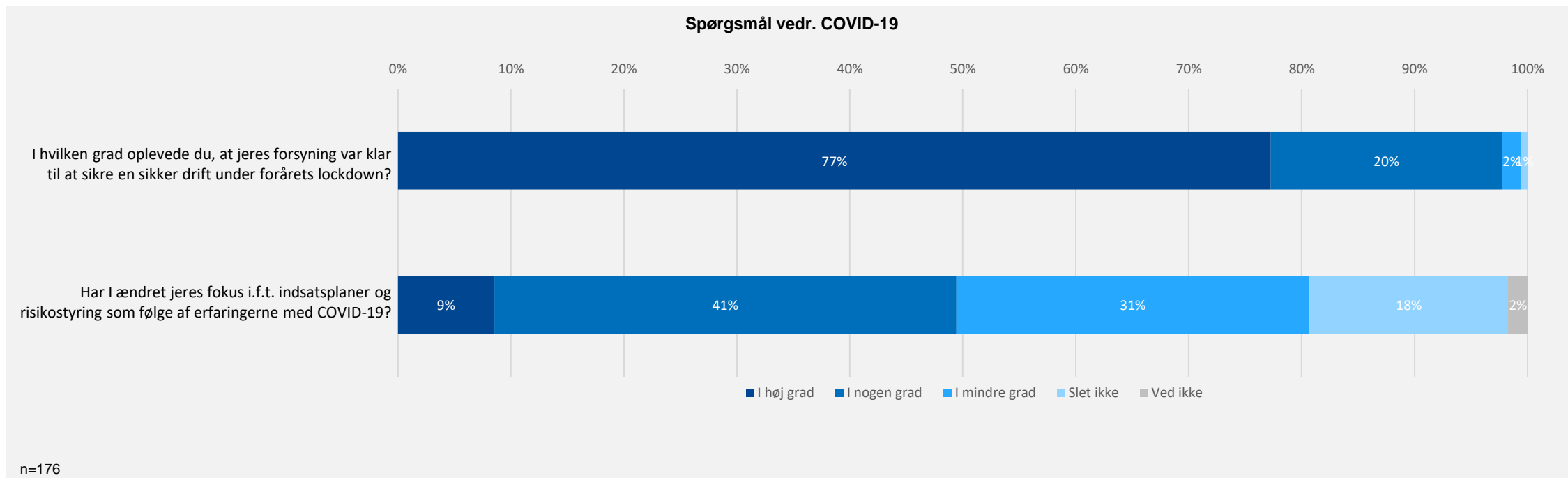
- 44% af beslutningstagerne mener, at de to aftaler i nogen eller i høj grad vil gøre det lettere at nå sine mål inden for grøn omstilling.
- 46% af beslutningstagerne mener, at de to aftaler kun i mindre grad eller slet ikke bidrage til dette.
- 11% af beslutningerne er stadig uafklarede om, hvor vidt aftalerne gør det lettere at nå målene eller ej.



FORSYNINGERNE'S BEREDSKAB UNDER COVID-19

Hele 97% af beslutningstagerne fra forsyningerne oplever i høj eller nogen grad, at deres forsyning var parat til at sikre en sikker drift, da COVID-19 ramte Danmark i foråret 2020. Samtidig står det klart, at COVID-19 har haft betydning for fremtidige indsatsplaner og risikostyring hos de fleste forsyninger.

- Langt størstedelen af forsyningerne mener, at de var parate til at sikre en sikker drift ved nedlukningens start. Dette er ikke ensbetydende med, at krisen var uden udfordringer, men blot et billede på, at forsyningerne oplever, at de var i stand til at opretholde en sikker drift, mens under 1% slet ikke var parate til dette.
- Til gengæld har krisen medført, at halvdelen af de adspurgte i nogen eller i høj grad har ændret fokus i forhold til indsatsplaner og risikostyring, mens dette slet ikke gør sig gældende for næsten hver femte.



INDHOLD

Om undersøgelsen

Hovedkonklusioner

Undersøgelsesresultater

Bilag

DESIGN OG DATAGRUNDLAG

Undersøgelsesdesign

Dataindsamlingen er foretaget via en elektronisk survey gennemført i perioden 10. september til 24. september 2020.

Invitationer er sendt til bestyrelsesformænd, ledere og mellemledere i en række kommunalt ejede forsyningsselskaber, forbrugerejede vandværker, forbrugerejede varmegværker samt fælleskommunale affaldsselskaber.

Der er derudover sendt invitationer til en række ledere i de kommunale forvaltninger, som håndterer affaldsområdet i den pågældende kommune. For disse personer skal "dit selskab" forstås som den del af den kommunale forvaltning, der håndterer affaldsområdet i kommunen (velvidende at aktiviteterne ikke er selskabsgjort).

I alt er der udsendt 638 invitationer. 187 personer har gennemført hele spørgeskemaet, svarende til en svarprocent på 29,3. Derudover er der modtaget 28 ufuldstændige besvarelser, som indgår i den videre undersøgelse. Inklusiv disse respondenter er svarprocenten 33,7, hvilket vurderes tilfredsstillende.

Det er undersøgt, om der er forskelle i svarene fra de forskellige selskabs-typer, på tværs af selskabsstørrelser mm. Væsentlige forskelle i svarene fra de forskellige grupper er kommenteret løbende i afrapporteringen.

Der er også løbende perspektiveret til forrige års survey, hvor sammenligning giver mening.

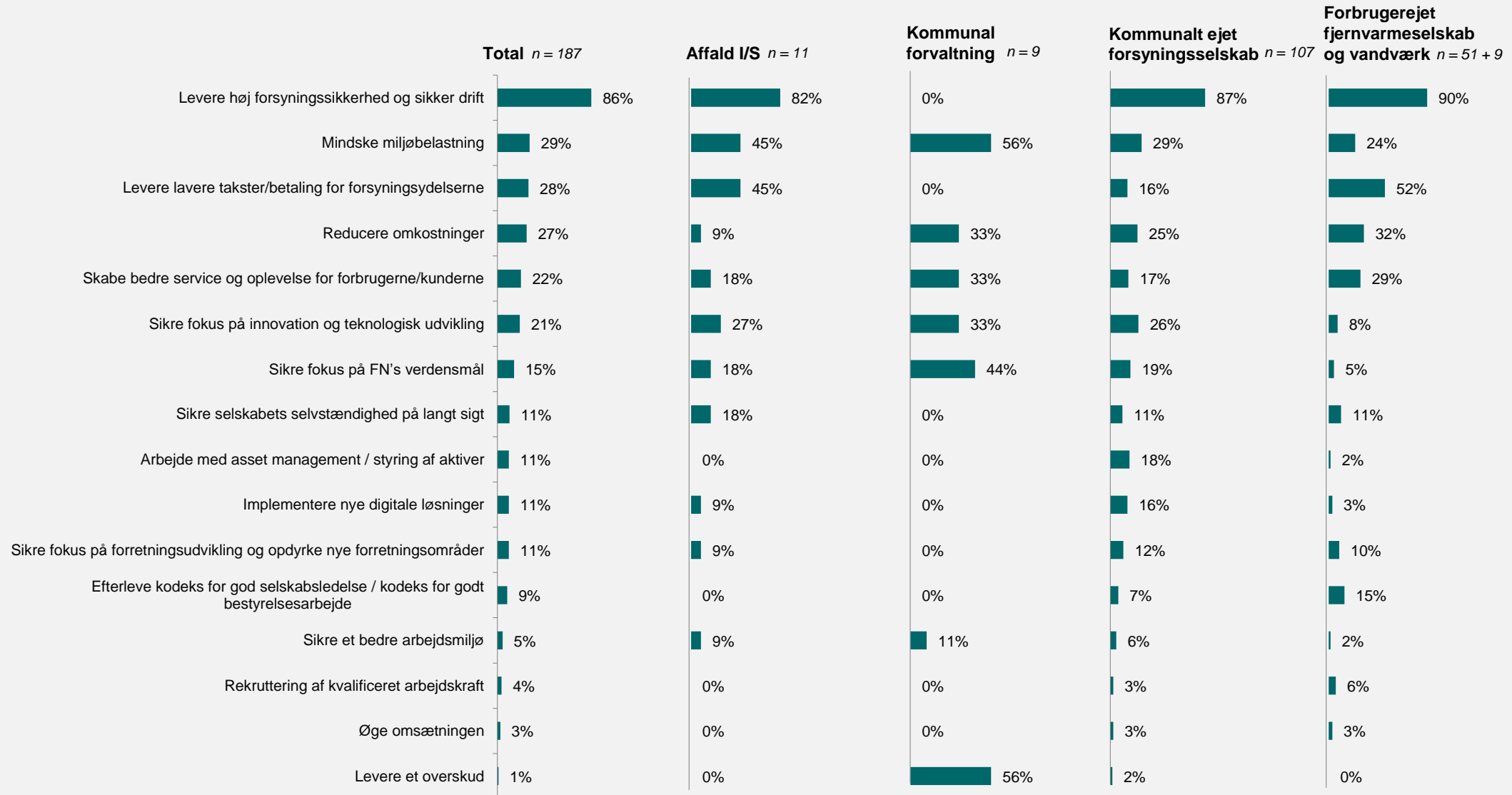
Datagrundlag

Fordelingen af svar på selskabstype og beslutningstagers funktion fremgår af nedenstående tabel.

	Affald I/S	Forbrugerejet vandværk	Forbrugerejet fjernvarmeselskab	Kommunal leder	Kommunalt ejet forsyningsselskab	Total
Kommunal leder	0	0	0	9	0	9
Bestyrelsesformand	3	1	7	0	22	33
Mellemleder	4	2	4	0	52	60
Leder	4	6	40	0	33	83
Total	11	9	51	9	107	187

VIGTIGSTE STRATEGISKE INDSATSOMRÅDER [SELSKABSTYPER]

Hvilke strategiske indsatsområder ser du som de tre vigtigste for dit selskab i 2020 (sæt tre krydser)?



FORSYNINGSSURVEY 2020



Forsyningssurvey er en surveyundersøgelse blandt beslutningstagere i forsyningssektoren.
Undersøgelsen, der varetages af EY og Pluss, gennemføres i 2020 for femte år i træk, og dækker tendenser, holdninger og perspektiver i sektoren.