DANVA

SELSKABET KOMMUNIKERER VAND (SEKOVA)

DANVA VUDP SLUTRAPPORT

SELSKABET KOMMUNIKERER VAND (SEKOVA)
DANVA VUDP PROJEKTRAPPORT

DATO: 29. april 2021

Projekt ID:
4321.2018

Udgiver:
Dansk Vand & Spildevandsforening (DANVA)

Udarbejdet af:
Rikke Dahl Jensen, Aalborg Forsyning
Dorte Eriksen, Trefor
Mette Ryberg Herskind, FORS
Johnny Kristensen, Rebild Forsyning
Kasper Degn Laden, WSP Danmark
John Hird, Hird&Ko
Falko Nørr, Falkonsult
Troels Sander Poulsen, EnviDan

Finansiering:
Projektet er finansieret af:
VUDP, Vandsektorens Udviklings- og Demonstrationsprogram

Samarbejdspartnere:
Aalborg Forsyning (projektleder)
Trefor
FORS
Rebild Forsyning
WSP Danmark
Hird&Ko
Falkonsult
EnviDan

Kategori (Spildevand, drikkevand eller klimatilpasning):
Spildevand, drikkevand

Indholdsfortegnelse

1	**Sammenfatning**	**3**
2	**English summary**	**4**
3	**Introduktion**	**5**
3.1	Projektpartnernes roller i projektet	5
4	**Projektets betydning for vandbranchen**	**8**
4.1	Marked og/eller anvendelsesmuligheder	8
4.2	Næste skridt	8
4.3	Formidlingsplan	9
5	**Projektet**	**10**
5.1	Formål	10
5.2	Output	10
5.3	Projektresultater	10
5.4	Konklusion	11

1 Sammenfatning

Dette VUDP-udviklingsprojekt undersøger, hvordan vandselskaberne i fremtiden kan kommunikere med deres kunder. Projektet koncentrerer sig om kommunikation ved driftsforstyrrelser (f.eks. brud på vandledning) og anlægsarbejder (f.eks. fornyelse af ældre kloak).

Projektet er udarbejdet med udgangspunkt i omfattende spørgeskemaundersøgelser og interviews samt en analyse af muligheder og begrænsninger for kommunikationen. En lang række vandselskaber er enten blevet interviewet eller har modtaget spørgeskema. Samtidig er der gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt 1.010 tilfældigt udvalgte kunder i hele Danmark. De overordnede spørgsmål til vandselskaberne har fokuseret på, hvordan de ønsker at kunne kommunikere i fremtiden, og hvad de gerne vil kommunikere. De overordnede spørgsmål til kunderne har omhandlet, hvilken kommunikation de i fremtiden gerne vil modtage fra deres vandselskab, og hvordan de gerne vil modtage kommunikationen.

Svarene fra undersøgelserne har projektgruppen i fællesskab analyseret, hvorefter projektgruppen er kommet med konkrete anbefalinger til de danske vandselskaber ud fra et hensyn til digitalisering, GDPR, effektivisering og teknologi. Overordnet set anbefaler projektgruppen, at vandselskaberne fremover anvender et SMS-system som omdrejningspunkt for kommunikationen. SMS-systemet kan være et eksisterende system, der tilpasses vandselskabernes behov. Alternativt kan der udvikles et nyt system til sektoren.

En stor udfordring for vandselskaberne består i at få kunderne til at tilmelde sig en SMS-løsning. Dette har projektgruppen kun berørt overfladisk, idet projektgruppen mener, at dette emne er et projekt i sig selv. Projektgruppen anbefaler, at DANVA i forlængelse af udviklingsprojektet undersøger, om der er mulighed for at etablere samarbejder på tværs af vandselskaber for at udvikle metoder, der kan få kunder til at tilmelde sig en SMS-løsning. Dette kunne f.eks. være en række forslag for at øge tilmeldingsprocenten for det enkelte vandselskab samt en fælles marketingindsats.

Projektgruppen har udarbejdet en funktionsbeskrivelse for, hvordan en SMS-løsning kan se ud for at imødekomme de behov og ønsker, som vandselskaberne og kunderne har efterspurgt i forbindelse med interviews og spørgeskemaundersøgelserne.

2 English summary

This VUDP-development project examines how water companies can communicate with their customers in the future. The project focuses on communication in connection with operational disruptions (e.g. leaking water mains) and construction work (e.g. renewal of sewage pipes).

The project is based on, among others, extensive online surveys, qualitative interviews and an analysis of opportunities and potential barriers related to communication issues. A large number of water companies have participated through interviews or a tailor-made online survey. Also, 1.010 randomly selected customers in all parts of Denmark participated in a quantitative online survey. The questions for the water companies focused on, how they would like to communicate in the future as well as on what they would like to communicate. The main questions for the customers focused on how they would prefer to communicate with their local water company.

The project group has carried out an extensive analysis of all the data collected through the surveys and interviews. Based on this analysis the project group puts forward a number of recommendations for Danish water companies related to issues such as for example digitization, optimization, technology and the General Data Protection Regulation. The project group recommends that in the future water companies use a SMS system as the focal point of communication processes. This SMS system could be an existing system adapted to the needs of the water companies. Alternatively, a new system could be developed for the Danish water sector.

The water companies face a great challenge when it comes to getting customers to sign up to a SMS-solution. This is, however, not an issue that the project group has focused on, as this is an issue which should be the focal point of a separate project. The project group recommends that DANVA, in the near future, examines the potential for water companies working closely together to develop effective ways to make customers sign up for SMS services.

The project group has developed a concept description, which details what a SMS solution could look like in order to meet the needs and wants of both the water companies and the customers – as identified through the aforementioned surveys and interviews.

3 Introduktion

Idéen om SEKOVA opstod i 2017/2018, da DANVA havde stort fokus på kunder og kundeservice. Projektgruppen kunne hurtigt konstatere, at det var længe siden, at vandbranchen som helhed havde kigget på kommunikation. DANVA udarbejdede helt tilbage i 2004-2005 "KKK – kommunen kommunikerer kloak", som bidrog med både vejledning og inspiration i forhold til kommunikation. I en teknologisk tidsalder er 16 år lang tid, og der er siden "KKK" sket meget både teknologisk og i vandbranchen. Vandbranchen er ikke længere en direkte del af kommunerne, men eksisterer i dag som en lang række aktieselskaber. Teknologien har, især siden de sociale mediers indtog omkring 2008, udviklet sig markant. Tiden har ændret kundernes behov for og ønsker til kommunikation, herunder kommunikationen med vandselskaberne.

I dag oplever mange vandselskaber og samarbejdspartnere, at kommunikationsprocessen kan være lang og tung fra det tidspunkt, hvor et vandselskab beslutter sig for at kommunikere til det tidspunkt, hvor kunden bliver eksponeret for et budskab fra et vandselskab.

Hensigten med SEKOVA er at skabe en "funktionsbeskrivelse" af en kommunikationsplatform, der tilgodeser behov både hos vandselskaber og kunder, og som samtidig er omkostningseffektiv og smidig at anvende. Funktionsbeskrivelsen bliver udarbejdet med baggrund i en række data, som projektgruppen har indsamlet undervejs i projektet i forhold til vandselskaber, kunder, teknologi og den nye databeskyttelsesforordning GDPR. Sidstnævnte for dels at sikre, at vi overholder gældende lovgivning, dels for at forsøge at skabe mere transparens omkring GDPR, dvs. hvad må man, og hvad må man ikke?

Projektets hensigt er at skabe et overblik over behov, erfaringer og muligheder, som tilgodeser og er målrettet vandbranchen.

Projektgruppen har undervejs konstateret, at det har været nødvendigt med en række afgrænsninger, når vi taler om kommunikation i vandbranchen. Vi har således valgt primært at fokusere på kommunikation i forbindelse med driftsforstyrrelser og anlægsprojekter. Vi har ligeledes valgt at begrænse vores datagrundlag om kunderne til udelukkende at fokusere på "den almindelige borger". Vi medtager således ikke virksomhedsperspektivet i forhold til kommunikation med vandbranchen.

Indeværende **slutrapport** beskriver projektet i korte træk, mens vedlagte **projektrapport** går i dybden med processerne og resultaterne. En række bilag indeholder analyser, undersøgelser og datagrundlag for projektet. Projektrapporten kan tilgås her.

3.1 Projektpartnernes roller i projektet

Nærværende kapitel vil indeholde en kort præsentation af projektets deltagere og deres rolle i projektet. Der har været i alt otte projektpartnere i projektet; fire vandselskaber og fire rådgivningsfirmaer. De fire vandselskaber udgør fire meget forskellige selskaber fra forskellige dele af landet. De fire rådgivningsfirmaer har bidraget med forskellige typer viden, erfaring og baggrund og har været med til at give projektet indsigt og dybde på især tre forskellige områder; teknologi, kommunikation og branchekendskab.

Aalborg Forsyning har igennem Rikke Dahl Jensen udgjort projektledelsen. Projektledelsens opgaver har igennem projektet været mangeartede og bl.a. indeholdt planlægningsaktiviteter, interviews med vandselskaber, udarbejdelse af spørgeskemaer, dialog med Silverbullet Research, budgethåndtering, løbende opfølgning og dialog med projektdeltagerne

samt afrapportering. Rikke har også haft den eksterne kontakt til de vandselskaber, der har bidraget til projektet, samt holdt oplæg om projektet på Dansk Vand Konference i Aarhus i 2018.

Aalborg Forsyning har i øvrigt leveret input til kapitlet om persondataforordningen GDPR igennem selskabets juridiske afdeling, samt hjulpet med at facilitere spørgeskemaundersøgelsen til vandselskaberne igennem selskabets IT-afdeling.

Aalborg Forsyning er ét af Danmarks største vandselskaber og bidrager derfor også med generel viden om et større vandselskabs aktiviteter og udfordringer.

Rebild Forsyning har igennem Johnny Kristensen bidraget med mangeårig erfaring inden for forsyningsområdet; både igennem tidligere erfaring som rådgiver og som direktør i et vandselskab. Rebild Forsyning har dermed sikret, at de mindre danske vandselskabers synsvinkler og perspektiver har været en integreret del af projektet.

FORS har igennem Mette Ryberg Herskind bidraget med viden om kommunikation i et vandselskab. Mette har bred erfaring med kommunikation med kunder og har bidraget med sin viden igennem hele projektet. FORS er et af Danmarks større vandselskaber og dækker geografisk et stort område på Sjælland.

TREFOR har igennem Dorte Pihl Eriksen bidraget med viden om kommunikation om "det rene vand". De tre øvrige vandselskaber har både vand og spildevand som en del af deres aktiviteter, mens TREFOR beskæftiger sig med vand, varme, el og fiber, og derfor har især Dortes viden om kommunikation med kunder i denne sammenhæng udgjort TREFORs bidrag til projektet. TREFOR er Danmarks største privatejede vandselskab. TREFOR er placeret i trekantområdet og forsyner kunder både i Fredericia, Kolding, Vejle og Middelfart.

EnviDan har igennem først Morten Hass Rasmussen og senere Troels Sander Poulsen især bidraget med teknologisk indsigt og analyse. EnviDan er en rådgivende ingeniørvirksomhed med mange års erfaring inden for vandbranchen. EnviDan har således bidraget med viden og erfaring fra den danske vandbranche bredt set.

Hird&Ko har med John Hird bidraget med viden om kommunikation – både generelt og branchenært. John har igennem en længere årrække rådgivet både danske vandselskaber og DANVA ift. kommunikation. John er ydermere tilknyttet Aalborg Universitet som ekstern lektor, og han har derfor kunnet bidrage med nyeste viden fra forskningsverdenen. John var i 2004-2005 med til at formulere "kommunen kommunikerer kloak" (KKK), som SEKOVA har haft som inspirationskilde.

John har især rådgivet omkring udarbejdelsen af spørgeguiden til interviews med vandselskaber, udarbejdelsen af spørgeskema til vandselskaber og analysen heraf samt materialet til Silverbullet Research.

Falkonsult har med Falko Nørr bidraget med mange års erfaring inden for rådgivning af vandselskaber i forhold til kommunikation og strategi. Falko var ligesom John Hird med til at udarbejde "KKK" i 2004-2005. Falkos strategiske overblik og branchekendskab har spillet afgørende rolle i forhold til SEKOVA. Falko fungerer også som censor på både universitetet og på professionshøjskoler, og dermed har Falko bred indsigt i, hvad der rører sig forskningsmæssigt.

Falko har, ligesom John Hird, især rådgivet omkring udarbejdelsen af spørgeguiden til interviews med vandselskaber, udarbejdelsen af spørgeskema til vandselskaber og analysen heraf samt materialet til Silverbullet Research.

WSP Danmark har med Kasper Degn Laden bidraget med direkte assistance til projektledelsen. Idéen om SEKOVA opstod hos Kasper tilbage i 2017-2018, fordi han som rådgiver oplevede, at kommunikationen i vandbranchen kunne planlægges, eksekveres og evalueres mere effektivt. Kasper har derfor bidraget med idégenerering, interviews, udarbejdelse af spørgeskema, oplæg på Dansk Vand Konference i Aarhus og afrapportering.

WSP Danmark er én af verdens største rådgivende ingeniørvirksomheder. I Danmark er der cirka 500 medarbejdere, hvoraf cirka 100 medarbejdere rådgiver vandselskaberne om planlægning, anlæg og drift af kloak-, vand- og klimatilpasningsprojekter.

4 Projektets betydning for vandbranchen

Projektgruppen har i udarbejdelsen af projektet haft fokus på at komme med konkrete anbefalinger til den fremtidige vandbranche. Undersøgelsen tager udgangspunkt i de identificerede behov, som både vandselskaberne og kunderne har nu, samt hvilke behov de forventes at have i fremtiden. I de følgende underafsnit gennemgås, hvilken værdi projektet tilfører vandbranchen.

4.1 Marked og/eller anvendelsesmuligheder

Projektet kommer med en anbefaling om at udarbejde en ny eller tilpasse en eksisterende SMS-løsning til vandselskaberne. Projektgruppen forventer, at forslaget har følgende potentiale for vandbranchen:

- Øget kundetilfredshed gennem en foretrukken kommunikationsmetode, der er lettilgængelig, hurtig og almen. Projektgruppen forventer, at løsningen vil bidrage til et øget serviceniveau ift. kommunikation til kunderne, som derigennem vil have en større tilfredshed.
- Øget forsyningssikkerhed gennem en ensartet og teknologisk velafprøvet metode til at advare kunderne mod forurenet drikkevand, driftsnedbrud på ledningssystemer mv.
- Øget effektivisering hos vandselskaberne gennem en smidig kommunikation og ensartede arbejdsgange.

Det er vigtigt for projektgruppen at gøre læseren opmærksom på, at mange vandselskaber i dag sender SMS ud til sine kunder. Det er dog projektgruppens konklusion, at anvendelsen af SMS ikke altid er hensigtsmæssig og heller ikke sker på basis af ensartede arbejdsgange. Derudover er det projektgruppens konklusion, at mange vandselskaber kun udsender SMS ved driftsforstyrrelser. Projektgruppen ser et potentiale i også at udsende SMS ved anlægsarbejder, idet der i mange tilfælde er en manglende kommunikation på anlægsprojekter og i særdeleshed i selve anlægsfasen.

I forhold til eksport mener projektgruppen ikke, at løsningen umiddelbart kan eksporteres, men en effektiv proces og arbejdsgang med kommunikation gennem SMS kan på sigt brandes til andre landes vandselskaber som BAT.

4.2 Næste skridt

Projektgruppen har i løbet af projektperioden haft fokus på synlighed – hvilket bl.a. sket gennem følgende:

- Oplæg til Dansk Vand Konference 2018 om projektet
- Oplæg til DANVAS årsmøde 2019 om projektet i VUDP-session
- Artikel i medlemsnyt på DANVA's hjemmeside
- Meget bred involvering af vandselskaber. Vandselskaber, der var VUDP-bidragsydere i 2020, er inddraget gennem interviews eller spørgeskemaundersøgelser

Det er projektgruppens holdning, at dette VUDP-projekt allerede er kendt flere steder i branchen. Dette kendskab skal der forsøges bygget videre på. I den forbindelse planlægger projektgruppen at gøre følgende:

- Skrive en artikel til magasinet 'Dansk Vand' om projektet.
- Forespørge DANVA om muligheden for at afholde en temadag om projektet hos enten DANVA i Skanderborg, i København eller begge steder. Projektgruppen mener, at det er vigtigt for udbyttet af en temadag, at dagen(e) afholdes fysisk. I forbindelse med de gennemførte interviews har projektgruppen orienteret vandselskaberne om, at projektgruppen planlagde afholdelse af temadag(e). Det forventes derfor, at medarbejdere fra en stor del af de interviewede selskaber vil deltage i en temadag. Alternativt kan der komme et oplæg om projektet på en allerede planlagt temadag om f.eks. kunder og kommunikation
- Indkalde DANVA til en drøftelse af, hvilke initiativer der kan igangsættes for, at SMS-løsningen kan udvikles.

4.3 Formidlingsplan

I forlængelse af ovenstående præsenteres hermed en formidlingsplan:

Periode	**Formidling**	**Tovholder**
Juli-august 2021	Artikel om projektets resultater indsendes til DANVA med anmodning om publicering i 'Dansk Vand'	John Hird
Efterår 2021	Temadag hos DANVA	Kasper Degn Laden
Efterår 2021	Drøftelse med DANVA ift. udvikling	Kasper Degn Laden
Ultimo 2021	Eventuel opstart af udvikling	Vakant (eventuelt DANVA)

5 Projektet

5.1 Formål

Den teknologiske udvikling muliggør et højere serviceniveau til gavn for vandselskabernes kunder, som samtidig stiller andre og større krav til måden, vi kommunikerer på. DANVA udarbejdede i 2004-2005 en digital vejledning til kommunikation med kommunens borgere (danva-kkk.dk). Siden udarbejdelsen af vejledningen er der sket meget både teknologisk og i samfundet. I 2004 efterspurgte samfundet én type kommunikation, men i dag har samfundet bevæget sig i retning af en "social-media"-tilgang, som nødvendiggør en anden type kommunikation.

Formålet med projektet er at skabe et grundlag for en ny kommunikationsform i branchen. Sigtet med projektet er at udarbejde en funktionsbeskrivelse af en digital kommunikationsplatform, der både sikrer en omkostningseffektiv og smidig kommunikation og som samtidig overholder lovgivningen.

Projektets hensigt er at identificere, hvilke digitale muligheder kunderne ønsker gennem en kunde- og behovsanalyse, hvor vi bl.a. vil afdække kundernes digitale modenhed og efterspørgslen på et produkt eller en kommunikationsplatform. Samme procedure vil vi anvende internt hos de danske vandselskaber, hvor vi med udgangspunkt i listen over VUDP-bidragsydere vil forsøge at skabe en bred involvering fra den danske vandbranche.
Den brede involvering tilgodeser både kunderne og branchen, så vi får det bedst mulige grundlag for at skabe et efterspurgt produkt til vandbranchen, som både sikrer effektivitet og kundeservice. Behovsanalysen vil afdække, hvilken type platform, der ønskes.

5.2 Output

Projektets output er en funktionsbeskrivelse af en kommunikationsplatform, hvor SMS bliver omdrejningspunkt. SMS som omdrejningspunkt er i store træk projektets konklusion, da både vandselskabsanalysen og kundeanalysen pegede på, at SMS er den væsentligste kommunikationskanal, når kommunikationen omhandler anlægsprojekter og/eller driftsforstyrrelser.

Funktionsbeskrivelsen er nærmere beskrevet i projektrapporten samt i bilag J.

5.3 Projektresultater

Projektet har gennemført en analyse af udvalgte vandselskaber med spørgeskemaer og interviews samt en kundeanalyse gennem en panelundersøgelse med interview af 1010 personer i Danmark. Derudover er der udført en teknologisk afklaring og analyse samt en gennemgang af, hvilke muligheder databeskyttelsesforordningen (GDPR) giver til projektet.

Ud fra ovenstående er der udarbejdet en funktionsbeskrivelse for en SMS-løsning, der overholder de konklusioner, som projektgruppen har truffet ved de enkelte analyser nævnt ovenfor.

For yderligere beskrivelse henvises der til den vedlagte projektrapport samt medfølgende bilag.

5.4 Konklusion

VUDP-projektet SEKOVA har dels undersøgt, hvordan vandselskaberne kommunikerer i dag, dels hvordan vandselskaberne ønsker at kommunikere i fremtiden, og hvordan kunderne vil kommunikeres til.

Projektet er overordnet set blevet udarbejdet ud fra en stor analyse af udvalgte vandselskaber omfattende både interviews og et online spørgeskema. Undersøgelserne giver et billede af, at vandselskaberne bruger mange ressourcer på kommunikation i dag. Undersøgelserne viser desuden tydeligt, at vandselskaberne ser kommunikation som en særdeles vigtig indsats. Selskaberne kommunikerer imidlertid på mange forskellige måder. De anvender forskellige platforme og metoder, som altså er forskellige fra vandselskab til vandselskab. Alle selskaberne er dog positive overfor en øget digitalisering. En af de platforme, som vandselskaberne anvender mest i forhold til kommunikation, er SMS. Men også denne metode anvendes på mange forskellige måder og i forskelligt omfang.

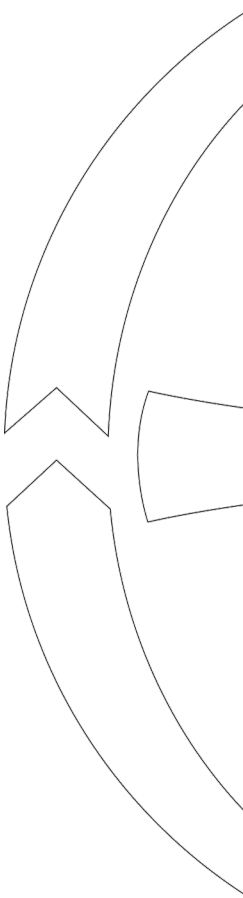
Kundernes ønsker er blevet undersøgt ud fra en stor interviewrunde med 1.010 kunder udført af Silverbullet Research. Rapporten peger entydigt på, at kunderne ønsker at modtage information fra deres vandselskab ved driftsforstyrrelser og anlægsarbejder. Langt størstedelen ønsker, at kommunikationen sker via SMS.

Projektgruppen har udført en undersøgelse af substituerende brancher, hvoraf det kan konkluderes, at de fleste andre forsyningsarter også kommunikerer ved hjælp af SMS.

I projektet er det blevet undersøgt, om der er udfordringer med at opbevare kundernes kontaktdata i forhold til GDPR. GDPR udgør umiddelbart ikke et problem for kommunikation med SMS i forbindelse med driftsforstyrrelser eller anlægsarbejder, da kommunikation i disse tilfælde anses for både at være i kundens og i vandselskabets interesse.

Projektgruppen anbefaler, at vandselskaber i fremtiden anvender SMS som omdrejningspunkt for kommunikation. Omdrejningspunkt forstået på den måde, at en SMS kan være den primære kommunikation samt indeholde links og invitationer til andre kommunikationsformer, herunder artikler/beskrivelser på hjemmesider, invitation til borgermøder og workshops mv. Det er projektgruppens opfattelse, at SMS som kommunikationsform er den metode som vil skabe den største tilfredshed med kommunikationen både hos kunderne og hos vandselskaberne.

Løsninger på udfordringerne med at rekruttere kunder til en SMS-ordning kræver dog en nærmere undersøgelse. Det kunne være en opgave for DANVA ved f.eks. at igangsætte oplysningskampagner herom.

Projektgruppen er bevidste om, at SMS-kommunikation ikke kan erstatte den analoge kommunikation. Projektgruppen mener, at det fortsat vil være hensigtsmæssigt at udsende breve, afholde borgermøder, workshops, vejmøder mv. Det skal understreges, at netop den personlige kommunikation er vigtig, når vandselskaberne kommunikerer med kunderne. Omfanget af brug af SMS bør således afklares hos det enkelte vandselskab. Både vandselskaberne og kunderne peger dog på SMS som den kommunikationsform, der har det største effektiviseringspotentiale.

Projektgruppen har udarbejdet en funktionsbeskrivelse. Funktionsbeskrivelsen indeholder en beskrivelse af, hvad en SMS-løsning skal indeholde, og hvilke muligheder brugerne af SMS-platformen har. Se projektrappportens bilag J.