



Kunddialogstrappan

– utveckla den lokala dialogen runt fossilfrihet!

Uppvärmningssektorn ska på sikt bli helt fossilbränslefri och utgöra en kolsänka för resten av samhället. Samverkan är ett viktigt medel för att nå dit. Det slår uppvärmningssektorn fast i sin färdplan som över 100 aktörer (kunder, leverantörer, branschorganisationer m.fl.) har ställt sig bakom. Uppvärmningssektorns vision ligger helt i linje med Sveriges mål: att senast år 2045 inte ha några nettoutsläpp av växthusgaser till atmosfären, för att därefter uppnå negativa utsläpp.

Det här dokumentet, som tagits fram inom ramen för en fördjupningsgrupp¹ för färdplanen 2019-2020, fokuserar på den lokala kunddialogen. Den kunddialogstrappa som presenteras kan ge inspiration för att vidareutveckla dialogen inom frågeställningar som berör omställningen till fossilfri uppvärmningssektor. Den visar olika nivåer, eller steg i trappan, på dialog och ger exempel på arbetssätt och frågeställningar till respektive trappsteg. Exempelen kommer från några av de energibolag som medverkat i framtagande. Det finns även en lista med frågor som kunder kan använda som utgångspunkt eller inspiration när de vill ta kontakt med sin energileverantör. Sist i dokumenten finns exempel på var man kan läsa mer om kunddialog, förtroende och samverkan.

Inledning

För att förverkliga färdplanens ambition har aktörerna inom uppvärmningssektorn gjorts 42 åtaganden och dessutom riktat 21 uppmaningar till aktörer utanför uppvärmningssektorn, främst riksdag och regering. Uppvärmningssektorns aktörer

har alltså en önskan och en förhoppning om att vi genom ökad samverkan ska hitta lösningarna för att försörja Sverige med fossilfri uppvärmning och därigenom bidra till att hantera de komplexa utmaningar som samhället står inför. Redan idag

1) Följande personer har ingått i fördjupningsgruppen Lokal kunddialog består av Gabriella Castegren, Sveriges Allmännyttas; Christer Boberg, Stockholm Exergi; Fredrik Lönnfjord, Arvika Fjärrvärme; Anders Rubenhag, Sollentuna Energi och Miljö; Daniel Lundqvist, Energiföretagen Sverige samt Kjerstin Ludvig, Profu.

finns också många exempel på framgångsrik samverkan på våra värmemarknader, lokalt, regionalt och nationellt, och i det fortsatta arbetet ska vi bygga vidare på dessa erfarenheter.

Kunddialogstrappan

En levande och förtroendefull dialog mellan kund och leverantör är en av förutsättningarna för genomförandet av uppvärmningssektorns färdplan mot fossilfrihet. Dialog handlar om människor, psykologi, kommunikation, attityd och vilja osv. men också om praktiska och fysiska förutsättningar såsom mötesstruktur, möblering och fika. Dialog är en av flera förutsättningar för att uppnå och bevara en förtroendefull relation.



Det finns många exempel på pågående och genomförda aktiviteter bland färdplanens undertecknare. Vilka aktiviteter som leder till vilken nivå av förtroende kommer förstås att skilja sig åt från ort till ort, beroende på storlek, historik och en mängd andra lokala faktorer. Här följer ändå en indikativ och förenklad uppdelning av aktiviteter per dialognivå som stöd för tanken.

1. Basnivå

Här handlar en hel del om **kommunikation** – att nå ut med tillförlitlig information och besvara kundernas frågor. Exempelvis ska informationen på webben vara tydlig och transparent och man arbetar målmedvetet för att öka kundnyttan i Mina sidor. Vidare bör kundtjänstmedarbetare vara pålästa, snabba och ge god respons. Kundnöjdhet bör mätas regelbundet. Detta bidrar till tillförlitlighet.

2. Utvecklad dialog

Trovärdighet byggs över tid. Här finns exempel på energiföretag som har dedikerade kundansvariga så att alla större kunder har dedikerad person att vända sig till. I samband med kundträffar såsom Pris- och Klimatdialogen kan man arrangera kunskaphöjande inslag/seminarier med olika te-

Det finns massor av beprövad, evidensbaserad erfarenhet och litteratur om hur man uppnår en god dialog, liksom allsköns tips om sådant på webben. Den som strävar efter att bygga en god dialog gör väl i att dra nytta av sådan kunskap och sådana tips.

Dialogen kan föras på olika nivå av närhet och samförstånd. Figuren nedan, *Kunddialogstrappan*, visar hur man kan arbeta sig uppåt mot en mer utvecklad och nära relation. Värt att notera är då att en god dialog primärt handlar om förtroendebyggande snarare än vissa typer av aktiviteter. Trappan utgår därför från det som i litteraturen beskrivits som *Förtroendetrappan*². En väl utvecklad lokal samverkan mellan leverantör och kund bör generellt sträva efter att över tid bygga ett ömsesidigt förtroende.

”

*Till vår kunddialog hör de årliga effektrevderingarna där vi kan **följa uttagsprofilen för den enskilda fastigheten.***

*Där upptäcks eventuella avvikelser som vi vill göra kunden uppmärksam på. Detta fungerar ju också som ett **underlag för kundens budgetprocess.**”*

ANDERS RUBENHAG, SOLLENTUNA ENERGI OCH MILJÖ

man. Man kan utveckla och använda sig mer av existerande kanaler och återkopplingar till kund, såsom årlig effektrevdering för taxan, energi- och miljörådgivning samt energitjänster/serviceavtal. Tjänster utvecklas, såsom fjärrvärme med minusutsläpp (ex genom biokoltillverkning) eller system för effektbegränsande åtgärder i fastighet för att minska spetsproduktion och/eller kunna rädda nätet vid ev produktionshaveri. Allt sådant kan öka *trovärdigheten*.

2) Hedqvist (2002), "Förtroende – en fråga om trovärdighet", Styrelsen för psykologiskt försvar.

3. Involverade kunder

För att bygga *förtroende* kan fler dialogföra och individuella möten med olika typer av kunder behövas (men inte nödvändigtvis). **Kunder hjälper fjärrvärmeföretag att bli bättre**, att utforma attraktiva erbjudanden, att fasa ut fossilt mm. Med hjälp av prismodeller och/eller andra produkter/tjänster ges incitament för kunder att minska både kostnader och klimatpåverkan. Tjänster såsom Öppen fjärrvärme kan utvecklas där kunder säljer energiöverskott. Låt kunder vara del i processen när ny prismodell tas fram. Här finns även exempel på långtgående dialog kring kommunala och nationella mål samt energisystem mm.

4. Tillsammans

När förtroende finns på plats kan man tillsammans utforma gemensamma projekt och insatser som gagnar båda parter. Exempel kan vara att utveckla lokala handelsplatser för energi och effekt, föra långtgående dialog kring allokering av utsläpp från energiåtervinning av avfall eller tillsammans med kunder, med hjälp av Tidstegen, utforska systemkonsekvenser av gemensamma åtgärder.

”

Vi har varit delaktiga i utvecklingen av Tidstegen tillsammans med våra kunder.

Tidstegen är ett verktyg för att beräkna långsiktig klimatpåverkan för energiåtgärder i byggnader. I projektet har vi kört tre piloter tillsammans med kunder för att se utfallet av exempelvis fastighetsnära åtgärder och solceller i kombination med energilager.

CHRISTER BOBERG, STOCKHOLM EXERGI

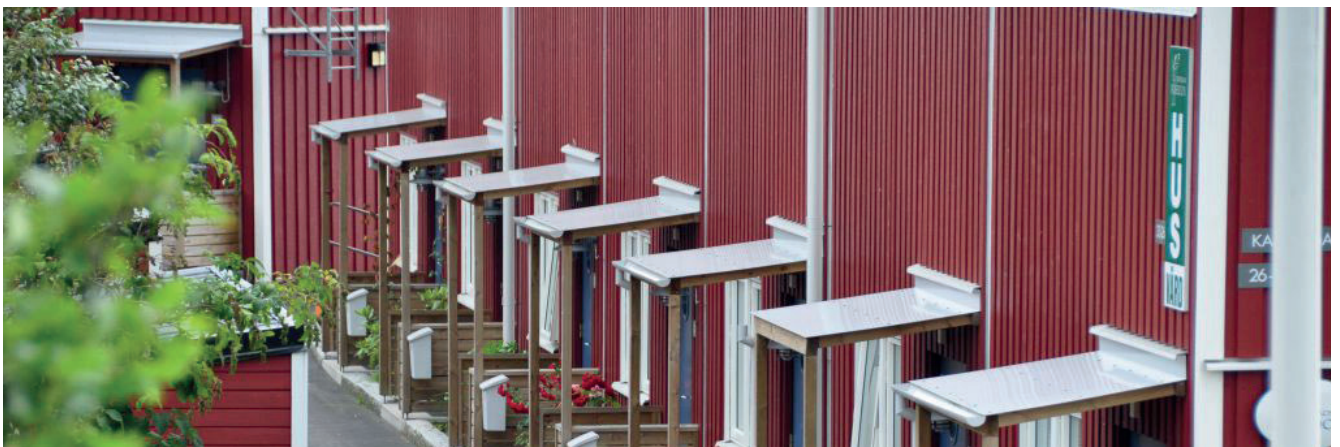
Exempel på frågor från fastighetsägare till energiföretag för ökad samverkan

Här är en lista med exempelfrågor för att komma igång med dialog kring fossilfri uppvärmning. Använd de frågor som är relevanta för er. Tips: Börja med några frågor och ta dem i er egen takt och vad som passar just er dialog.

Genom ökad samverkan och ömsesidig förståelse bidrar ni till genomförandet av färdplanen för en fossilfri uppvärmningssektor.

Frågor

- Hur ser fjärrvärmeföretagets bränslemix ut i år, vad består den övergripande av och hur ser miljövärdena ut? Hur planeras mixen att övergripande förändras över tid, t.ex. planer på omställning från fossilt till förnybart bränsle och över en långsiktig period (t.ex. 2030 och 2050).
- Om man jämför fjärrvärmeleverantörens miljövärden med ett rikssnitt, hur ser det ut? Vilka miljöutmaningar ser fjärrvärmeföretaget respektive fastighetsägare kopplat till sin egen verksamhet?
- Hur skiljer sig utsläppen av exempelvis växthusgaser över året, över månader/dygn? När sker de största utsläppen?
- Finns det åtgärder som kan göras av fjärrvärmeleverantören som kan gynna både fastighetsägaren och fjärrvärmeleverantören ekonomiskt och miljön?
- Finns det miljö/energi/effektåtgärder som kan göras av fastighetsägaren som kan gynna både fjärrvärmeleverantören och fastighetsägaren ekonomiskt och miljön?
- Finns det gemensamma åtgärder/projekt som kan gynna fastighetsägaren, fjärrvärmeleverantören och/eller miljön?
- Vilka stora åtgärder planeras framåt av fastighetsägaren (t.ex. energireoveringar, nyproduktion, satsning på egen förnybar energiproduktion, laddinfrastruktur etc.) respektive fjärrvärmeföretaget (byte av pannor, bränslen etc.)? Vad får det för konsekvenser?



- Om jag som fastighetsägare förändrar min energianvändning avseende el, fjärrvärme och kyla, vad sker då i energisystemet? Finns det exempel som kan användas för en diskussion?
- Hur är fjärrvärmeleverantörens prismodell kopplat till miljö? Dvs om jag som kund hjälper till att minska effektoppar etc, kommer det att minska mina kostnader? Hur är detta harmoniserat?
- Finns det goda exempel på andra orter som vi kan lära av/inspireras av? Kan vi exempelvis göra ett gemensamt studiebesök eller bjuda in någon att berätta? (Kontakta tex din branschorganisation för tips på goda exempel)
- Går det att minska nätförluster och nätläckage? Eller minska användningen av jungfruligt material och deponera mindre?
- Hur ser respektive företags miljö/energi och klimatmål ut? På kort och på lång sikt? Finns det målkonflikter? Diskutera.

”

Vi försöker också **bredda dialogen** inom ramen för Prisdialogen, där vi **adderar olika temaämnen** med anknytning till vårt åtagande som värmeleverantör.

Praktiska frågor om UC, sekundära nät, optimering av värmebehovet osv. är exempel på ämnen som vi tagit upp vid dessa tillfällen. Detta har markant ökat intresset för delta vid våra prisdialognöten. ”

ANDERS RUBENHAG, SOLLENTUNA ENERGI OCH MILJÖ

Läs mer om förtroende och kundrelationer:

Hedqvist (2002) *Förtroende – en fråga om trovärdighet*, Styrelsen för psykologiskt försvar

Ta förtroende på allvar. Fjärrsyn 2013: 32

Lokal samverkan inom energi och klimat. Värmemarknad Sverige 2019

Färdplan för fossilfri uppvärmningssektor (länk till dokumentet hos Fossilfritt Sverige)

Prisdialogen, <http://www.prisdialogen.se/>

Klimatdialogen, <http://www.prisdialogen.se/klimatdialogen/>