

## Sag nr. 4 - Bilag

### Plan for involvering af forbrugerne

#### Resumé - Involvering af forbrugere og kunder

Det er i forbindelse med tidligere behandlinger af Lystrup Fjernvarmes kodeks for bestyrelsens arbejde besluttet, at der skulle udarbejdes en plan for involvering af forbrugerne. Nærværende notat indeholder således, en beskrivelse af eksisterende aktiviteter i forhold til delagtiggørelse af forbrugerne og andelshaverne samt en række forslag til yderligere aktiviteter til styrkelse af andelshavernes involvering i selskabet.

#### Indstilling

Det indstilles, at bestyrelsen tager nærværende redegørelse til efterretning og samtidig pålægger direktionen at fremme og evt. iværksætte en eller flere af de i indstillingen nævnte forslag til fremmelse af det aktive ejerskab af Lystrup Fjernvarme. Det forudsættes, at nye initiativer afholdes inden for de vedtagne budgetter.

#### Baggrund - Ejerskab

I Lystrup Fjernvarme A.m.b.A. ligger ejerskabet hos andelshaverne. Det er dog ikke et ejerskab i normal forstand, da der ikke er tale om omsættelige andele. Et forbrugerejet selskab er ikke til salg på en markedsplads; andelene knytter sig til forbruget af forsynings-ydelsen, i praksis ofte til måleren.

Dette kan betyde, at der hos andelshaverne ikke er den samme opmærksomhed på det aktive ejerskab, som der eksempelvis vil være hos en aktionær i et børsnoteret selskab. På selskabsniveau kan det give udfordringer, hvis ejerne (andelshaverne) ikke udfører et aktivt ejerskab i form af involvering, stillingtagen, fremmøde og dialog. Det kan således være svært at vide, hvordan andelshaverne ønsker, at selskabet skal udvikle sig.

Bestyrelsen og ansatte skal således understøtte og fremme det aktive ejerskab, hvilket kræver involvering i det demokratiske liv blandt andelshaverne. Det ligger i den grundlæggende natur og i sikringen af legitimiteten af forbrugerejet.

Lystrup Fjernvarmes vedtægter er i forhold til valg af overordnet ledelse, hvilket vil sige bestyrelse, konstrueret således, at der i bestyrelsen er sikret en forholdsmæssig repræsentation fra henholdsvis, storforbrugere, boligforeninger og parcelhusejere.

I vejledningen fra Dansk Fjernvarme til kodeks for bestyrelsesarbejde står der:

*Generalforsamlingen er andelshavernes primære redskab til at udøve det aktive ejerskab. Her vælges bestyrelsen, og de overordnede strategiske spørgsmål behandles herunder den værdi, selskabet skaber for andelshaverne og forbrugerne. Det er væsentligt, at det gøres bredt kendt*

*blandt andelshaverne ved hjælp af alle gængse kommunikationskanaler og at der afholdes generalforsamling. Et stærkt og repræsentativt fremmøde på generalforsamlingen understøtter det aktive ejerskab og kontrollen af bestyrelsen og den daglige ledelse. Det er bestyrelsens og den daglige ledelses rolle at understøtte og fremme det aktive ejerskab på generalforsamlingen.*

Det kan konstateres, at Lystrup Fjernvarme i forhold til kravene i vedtægterne, der i sig selv er store, går langt for at få et pænt fremmøde. Alle andelshavere modtager med posten skriftlig indkaldelse, der annonceres i lokalavisen, der laves opslag på egen hjemmeside og på facebook. Involvering af forbrugerne kan eksempelvis måles på antallet af fremmødte på generalforsamlingen eller som i Lystrup Fjernvarmes strategi på antallet af positive tilkendegivelser på de sociale medier.

Visionen for Lystrup Fjernvarme lyder: Vores kunder føler ejerskab med tillid, loyalitet og begejstring for vores service, aktiviteter og kommunikation. I det omfang LF lever op til egen vision understøtter det andelshavernes aktive ejerskab, idet det må formodes, at en begejstring forudsætter en løbende dialog med selskabets kunder og andelshavere.

Generelt er Lystrup Fjernvarme et meget åbent og transparent selskab, hvor adgang til oplysninger, data og beslutninger er nem. De fleste ting lægges direkte frem og ofte bliver de suppleret med sammenligninger med eksempelvis andre år eller gennemsnitstal. Årsberetningen er et glimrende eksempel herpå, ligesom bestyrelsens mundtlige beretning giver masser af information om det forløbne år for selskabet.

Det er for andelshaverne i Lystrup Fjernvarme nemt og enkelt at udøve ejerskab og kontrol omkring selskabets beslutninger og virke.

På generalforsamlingen er der redegjort for virksomhedens strategi og overvejelser i forbindelse hermed. Grundmaterialet hertil har siden ligget på hjemmesiden.

Via forskellige kanaler involveres den enkelte forbruger eller alle forbrugerne via information om:

- Uregelmæssigheder i driften
  - Planlagte afbrydelser
  - Ikke planlagte afbrydelser
- Indkaldelse til generalforsamling
- Priser og vilkår for modtagelse af fjernvarme fra Lystrup Fjernvarme
- Fjernvarmedeklaration for Lystrup Fjernvarme
- Renoveringer
- Projekter
- Gode råd om eksempelvis mulige energibesparelser
- Nyheder fra bestyrelse og branche
- Nye initiativer
- Forhold af betydning for Lystrup Fjernvarme og dermed forbrugerne og ejerne
- Manglende afkøling hos den enkelte forbruger

- Mistanke om fejl på forbrugers fjernvarmeinstallation
- Kodeks for bestyrelsens arbejde
- Svar på konkrete forespørgsler på telefon, brev eller mail
- Manglende betaling
- Årsopgørelse
- Årsbudgetter/styringstabeller
- Acontobidrag

De primære kanaler i kommunikationen og involveringen af forbrugerne er:

- Skriftlig indkaldelse til generalforsamling med skriftlig ledelsesberetning og fyldig mundtlig/powerpoint bestyrelsesberetning.
- Hjemmeside med informationer og selvbetjeningsløsninger
- Tilbud om E-boks-tilslutning til alle forbrugere og ejere
- Lystrup Fjernvarme Facebookside
- Opslag på facebook-side: 8520
- Nyhedsbreve med relevant information som eksempelvis information om brug af måler
- Annoncer i Lokalavisen
- Udsendelse af pressemeddelelser m.h.p. journalistisk omtale
- Tilgængelig APP-løsning, hvor kunderne/forbrugerne kan se deres automatiske aflæsninger
- SMS-løsning
- Nets-meddelelser
- Direkte kontakt
  - Fællesmøde for forbrugere som skal have renoveret stikledning
  - Individuelt møde for de enkelte forbrugere som skal have renoveret stikledning
  - Møder med enkelt forbrugere forud evt. tilbygning eller lign.
  - Lille service-besøg/tjek
  - Telefoniske forespørgsler

### **Forslag til yderligere fremmelse af forbrugerens ejerskab til Lystrup Fjernvarme**

- Der iværksættes initiativer, der vil øge antallet af deltagere på den årlige generalforsamling ved:

At der gøres mere i forhold til nye forbrugere for at disse kommer til generalforsamlingen f.eks. ved at alle nye forbrugere får en særlig ekstra information om generalforsamlingen. Dels når de registreres som nye forbrugere og dels op til generalforsamlingen.

At der i fortsættelse af generalforsamlingen bydes på et yderligere indslag i form af et foredrag fra Lokalhistorisk arkiv for Lystrup, Elsted og Elev eller et andet indlæg med en lokal forankring af en halv times varighed.

- Der gives generelt mere information om beslutninger i bestyrelsen på eksempelvis hjemmeside og facebook.
- En gang hvert 4. år afholdes der informationsmøde med områdets grunderejerforeninger.

**Nærværende Plan for involvering af forbrugere er behandlet og godkendt på bestyrelsesmøde den 14. februar 2023.**