

Forbrugerservice har højeste prioritet hos Frederiksberg Forsyning

Direktør Preben Kolringen ser synergieffekterne ved at være multiforsyner som et middel til at kunne tilbyde kunderne den optimale service.



MULTIFORSYNING

Af journalist Lone Völcker,
Dansk Fjernvarme

Frederiksberg Forsyning. Der spores en vis stolthed i stemmen, allerede da direktør Preben Kolringen udtaler navnet på sin virksomhed. Og indtrykket forstærkes, efterhånden som han taler sig varm.

- Vi har altid været meget serviceorienterede, og dannelsen af Frederiksberg Forsyning som multiforsyner har gjort det muligt for os at yde en endnu bedre service over for vores kunder. I dag kan de nøjes med at henvende sig ét sted, uanset om det drejer sig om varme, el, gas, vand eller kloak.

- Vi yder en meget personlig rådgivning og lægger vægt på, at vores medarbejdere er bredt orienterede, så de også kan svare på spørgsmål, der ligger uden for deres eget område. Og kan medarbejderen ikke umiddelbart hjælpe, kan han i hvert fald formidle kontakten videre, siger Preben Kolringen.

100 år som fjernvarmeforsyner
Fjernvarmeforsyningen på Frederiksberg er med mere end 100 års historie landets ældste.

I dag er 93 procent af ejendommene på Frederiksberg tilsluttet den kollektive fjernvarmeforsyning. Tilslutningen er sket ad frivillighedens vej, og tilfredsheden er høj. En forbrugerundersøgelse giver topkarakterer til forsyningen, men direktøren hæfter sig også ved, at han modtager meget få klager fra kunderne.

- Beboerne her på Frederiksberg er kendt for, at de ikke "finder sig i



- Vi gør meget ud af, at medarbejderne er bredt orienterede, så de også kan svare på spørgsmål, der ligger uden for deres eget område, siger Preben Kolringen.

noget" og i vane med at give deres mening til kende. Så jeg er overbevist om, at de ville lade os det vide, hvis de var utilfredse med noget.

Small, medium eller large

Preben Kolringen fremhæver regningen som endnu et eksempel på, at kunderne drager nytte af at være tilknyttet multiforsyneren på Frederiksberg.

- Hos os kan kunden nøjes med at få én regning, hvor hele deres forbrug af varme, el, gas, vand og kloak er samlet. Det tror jeg, de fleste opfatter som en god service.

- Kunderne kan desuden selv vælge, om de vil have regningen i small, medium eller large - alt efter hvor udspecificeret den skal være. De fleste private kunder vælger en medium, som indeholder de mest nødvendige oplysninger og en grafisk forbrugsoversigt, mens virksomheder

og andre med særlig interesse vælger at få regningen i large for at få detaljerede opgørelser over, hvordan det beløb, de skal betale, er sammensat af forbrug og forskellige afgifter og struktureret så den er tilpasset virksomhedernes bogføringskrav, forklarer Preben Kolringen.

Fra fjernvarmeleverandør til multiforsyner

- I forbindelse med elliberaliseringen i 2000 overvejede vi naturligvis, hvordan vi skulle fortsætte vores virksomhed i en liberaliseret verden. Vi fik en konsulentvirksomhed med erfaring på området til at vurdere os, og de sagde rent ud, at hvis vi troede, vi kunne konkurrere med de store mastodonter omkring os på el alene, så kunne vi godt glemme det. Til gengæld var vurderingen, at vi havde gode muligheder som multiforsyner, og i 2000 blev Frederiksberg Forsyning dannet med eget logo og kendemærke. Vi overvejede at bevare byvåbnet som vores logo, men besluttede, at Frederiksberg Forsyning skulle have sit eget kendetegn, fortæller Preben Kolringen.

Virksomheden er kommunalt ejet, men varmeforsyningen og elforsyningen befinder sig i hvert sit aktieselskab for at gøre det muligt at træffe nogle meget hurtige beslutninger, når der er behov for det. Samtidig gør aktieselskaberne det muligt at følge kunderne uden for Frederiksberg.

Én mand og 60.000 kunder

Interviewet afbrydes et par gange af uopsættelige telefonsamtaler, der får

Preben Kolringen til undskyldende at bede journalisten om at forlade hans kontor. Det giver lejlighed at se sig omkring i bygningen, og et blik ind i kontrolrummet giver endnu et eksempel på synergieffekten ved at levere multienergi. Her holder én vagthavende via en lang række skærme øje med fjernvarmeforsyningen til 3.200 tilsluttede ejendomme, elforsyningen til 60.000 kunder, leveringen af bygas til 24.000, vand til 5.000 og 235 kilometer kloakledning.

Tilbage i direktørkontoret forklarer Preben Kolringen senere, at Frederiksberg Forsyning har en målsætning om at være en kompetent og serviceorienteret forsyningsvirksomhed, der bidrager til, at Frederiksberg opleves som en attraktiv kommune.

Beslutninger træffes i forhold til den målsætning, og det har blandt andet betydet, at Frederiksberg Forsyning har valgt ikke at tilbyde forbrugerne at udføre VVS-arbejde.

- Vi udfører ikke installationsarbejde, og vi føler ikke, at der er behov for, at vi gør det. Vi har et godt samarbejde med de lokale VVS-installatører og mener generelt ikke, det er vores opgave at gå ind på det lokale erhvervsområde.

- Til gengæld er Frederiksberg Forsyning gået imod tendensen med udlicitering og har "indliciteret" rengøringen og kantinedriften. Vi har gode erfaringer med at have egne folk i de funktioner, og samtidig betyder det, at der fortsat er en plads til medarbejdere, der på grund af sygdom eller andet ikke kan bestride det arbejde, de hidtil har haft.

Personalets trivsel ligger direktøren meget på sinde samtidig med, at han har store forventninger til dem.

- Jeg opfatter medarbejderne som voksne, ansvarlige mennesker og uddelegerer ansvar i forhold til den anskuelse. Til gengæld forventer jeg også, at folk lever op til deres ansvar, og gør de ikke det, er jeg nok meget kontant, siger Preben Kolringen. Han glæder sig over, at sammenlægningen af forsyningerne er gået godt - også på det sociale plan.

- Vi har en meget høj grad af accept



I Frederiksberg Forsynings kontrolrum overvåges driften døgnet rundt af minimum en vagthavende.

over for hinanden her i virksomheden. Nogle var jo nok lidt skeptiske overfor, hvordan det ville være at blive lagt sammen med andre områder. Men vi har gjort en stor indsats for at få de forskellige forsyningsarter integreret.

Motionsrum til medarbejderne

En af de ting, der med til at ryste medarbejderne sammen, er motion. Forsyningen råder over sit eget motionscenter, hvor der er mulighed for at dyrke styrketræning på det tidspunkt af døgnet, hvor det passer én bedst. Derudover kan medarbejderne tilmelde sig forskellige holdaktiviteter. Det er frivilligt, men ikke gratis at deltage, og alligevel benytter over halvdelen af de 180 medarbejdere sig af muligheden for at dyrke motion på arbejdspladsen.

- At motionsredskaberne er i en høj kvalitet og træningslokalerne rene og pæne er et signal til medarbejderne om, at vi mener det alvorligt. Samtidig stiller vores valg af gode ting også krav til medarbejderne om, at de skal passe på tingene.

- Sådan er det hele vejen rundt. Det er vigtigt, at Frederiksberg Forsyning med sin centrale placering i bybilledet fremstår som en pæn, ren og ordentlig virksomhed, og jeg er overbevist om, at du hverken ude eller inde kan finde noget, der ligger og flyder.

Sådan er vores medarbejdere, siger Preben Kolringen.

DONG overtager driften

Tre dage efter FJERNVARMENS besøg hos Frederiksberg Forsyning kommer forklaringen på de vigtige telefonsamtaler, som Preben Kolringen måtte besvare undervejs i interviewet.

Ifølge en pressemeddelelse har DONG købt Frederiksberg Forsynings el-virksomhed og skal som et led i aftalen varetage den daglige drift af kommunens øvrige forsyningsvirksomhed inden for varme, bygas, kloak og vand.

Preben Kolringen bekræfter over telefonen, at der er indgået en aftale med DONG.

- Det er besluttet, at DONG skal overtage driften i en femårig periode. Når de fem år er gået, skal opgaven ud i licitation.

- Vi er endnu ikke klar over, hvad overtagelsen kommer til at betyde for driften. Der kan gå måneder, før der kommer en afklaring, og min meddelelse til medarbejderne er, at foreløbig kører vi videre som hidtil.

- Forbrugerne må ikke komme til at mærke, at der er sket ændringer, og det vil vi gøre alt for sikre, siger Preben Kolringen med overbevisning i stemmen.

lv@danskfjernvarme.dk