

## 7-2022 Forbrukerkommunikasjon - vanntjenester

### Forslagsstiller

Samfunnskomiteen

### Målsetting for prosjektet

Målet er å se om det er formålstjenlig for vannbransjen å samordne og standardisere informasjon til forbrukerne om adgang til å klage på tjenestene og å søke erstatning for mangler ved leveransen. Se på muligheten for å ha standardiserte satser. I dag løses dette svært forskjellig fra kommune til kommune, og det kan bidra til at innbyggerne opplever forskjellsbehandling som kan slå tilbake på kommunenes omdømme. I tillegg inneholder drikkevannsforskriften en rekke krav til informasjon som abonnentene forventes å få fra vannleverandørene. Prosjektet ønsker å se om det er formålstjenlig for vannbransjen å samordne informasjon og formidlingsmåte, slik at kommunene og selskapene oppfyller kravene på en rasjonell og effektiv måte.

Prosjektet kan eventuelt også utvides til å ta inn flere tema innen kundeservice.

Formålet med dette prosjektet vil oppsummert være å sikre god, effektiv og rasjonell forbrukerinformasjon og kundeservice. Det er også et mål å øke kunnskapen blant de som jobber med dette i kommunene, og legge til rette for erfaringsdeling mellom saksbehandlere.

Målgruppe for prosjektet vil primært være leverandører av vanntjenester, i hovedsak kommuner og selskaper, med innbyggerne/abonnentene som sekundær målgruppe og sluttbruker av informasjonen.

### Bakgrunn

Opphavet til forslaget er egentlig todelt: Et forbrukerperspektiv, som blant annet Forbrukerrådet har vært opptatt av, som handler om muligheten forbrukerne har til å klage på leveransen av tjenesten og søke erstatning ved avbrudd i tjenesten. Særlig gjelder det gjentatte eller langvarige kokevarsler, men kan også være driftsstopp av en viss varighet som skaper ulemper for forbrukerne. Det er her noen av kommunene har slike serviceavtaler som det vises til, men de fleste kommunene synes ikke å ha noen slik informasjon til forbrukerne. Tanken vår var at det kanskje er mulig å se om praksis og informasjon kunne standardiseres på noe vis, og kanskje spare kommunene for arbeid og forbrukerne for frustrasjon.

Det andre perspektivet handler om de kravene drikkevannsdirektivet/forskriften setter til at abonnentene skal ha enkel tilgang til informasjon om drikkevannet sitt. Her er det listet en rekke informasjonspunkter om alt fra kvalitet til forbruk. Også her er det stor variasjon i hvordan kommunene løser disse informasjonskravene, både når det gjelder innholdet i informasjonen og hvordan informasjonen formidles til kundene på en enkel og lettfattelig måte. Kanskje kunne det være interessant å se på en form for mal som sikrer kommunenes ivaretagelse av disse.

Det handler jo både om det som kommuner og selskaper er forpliktet til å opplyse om og hva de bør opplyse om. Det kan sikkert være lurt å skille tydelig mellom dette. Kravene i drikkevannsforskriften er jo typisk «skal» krav, men serviceerklæringer er frivillige. Opplysninger om klageadgangen til Forbrukerrådet er vel et sted midt imellom – et slags «bør» opplyse om.

I tillegg kommer spørsmålet om å standardisere hva kommuner gir «erstatning» for etter eksempelvis langvarige kokevarsler, altså utover det som ikke kan kreves for mangler ved tjenesten etter forbrukerkjøpsloven.

Det er kanskje mulig å se på dette samlet som ett prosjekt under overskriften forbrukerservice/kundeservice.

Prosjektet skal:

- Utvikle standardformuleringer om forbrukernes anledning til å klage på leveransen av vanntjenester og til å søke erstatning for mangler knyttet til tjenesten
- Se på muligheten for å ha standardiserte satser for slik erstatning og noenlunde lik kommunikasjon
- Se på endringene i drikkevannsdirektivet/-forskriften og tolke kravene til informasjon, samt se om på muligheten for å utvikle standardisert informasjon til forbrukerne om drikkevannet sitt som tilfredsstillende kravene i drikkevannsforskriften

## Rapportering og produksjon

Prosjektet kan ende opp i en mal / sjekklister for hva kommunene skal/bør tilby av informasjon, alternativt også utvikle standardiserte tekster / serviceerklæringer med stor grad av likhet, som kan gjengis på kommunenes nettsider, informasjon som sendes ut med fakturaer osv.

Kan også utvikle felles informasjonstiltak som kan løftes opp og spres på nasjonalt nivå, som kan bidra til økt kunnskap om vanntjenestene.

## Gjennomføring

Prosjektet vil normalt bestå av følgende gjøremål:

- Avholde oppstartsmøte mellom styringsgruppe og rådgiver for prosjektet for å drøfte nærmere hvordan prosjektet best skal løses, herunder antall møter og møteplan
- Innhente nødvendig grunnlagsinformasjon for å besvare oppgaven
- Utarbeide forslag til rapport/mal/sjekklister
- Gjennomføre workshop med styrings- og referansegruppe for drøfting av rapport/mal/sjekklister
- Revidere rapport/mal/sjekklister
- Gjennomføre høring av revidert rapportforslag/mal/sjekklister i styrings- og referansegruppen
- Utarbeide endelig rapport/mal/sjekklister
- Avholde avslutningsmøte mellom styringsgruppe og rådgiver for å behandle endelig rapport og avtale videre oppfølging av rapporten
- Markedsføre og implementere resultatene

## Forhold til VA-norm og VA/Miljø-blad

Ikke relevant.

## Organisering/deltakere

En liten arbeidsgruppe som kan samle informasjon og få innspill fra et utvalg medlemmers praksis og behov, samt tolke kravene til informasjonspunkter i forskriften og se på gode forslag til løsninger som møter kravene

## Kostnader/finansiering

<i>Kostnader</i>	
Faglig utredning og rapportering	200 000
Møter styrings-/referansegrupper	20 000
Trykking og formidling	20 000
Prosjektadministrasjon	20 000
Uforutsett	10 000
<b>Totalt</b>	<b>270 000</b>

<i>Finansiering</i>	
Norsk Vann prosjekt	270 000
Ekstern	
<b>Totalt</b>	<b>270 000</b>

## Tidsplan

Ønsket oppstart av prosjektet er så snart finansiering og administrative forhold er avklart. Prosjektet forventes sluttført innen 1 år etter oppstart.

## Markedsføring

I tillegg til beskrivelsen av rapportering og produksjon skal følgende utarbeides av rådgiver i prosjektet:

- Korte og enkle presentasjoner av prosjektresultatene/prosjektene for bruk på norsk vann.no og for bruk internt i kommuner og andre organisasjoner. Dette kan være 1) kort powerpoint 2) kort videosnutt hvor rådgiver presenterer prosjektet, webinar eller andre former for involvering og kunnskapsdeling.
- Artikkel til Vannspeilet
- Artikler til aktuelle fagtidsskrifter som VANN, Kommunal Rapport, tidsskriftet til NKF eller andre

---

Frode Skår, Norsk Vann

01.10.2021

## Prioriteringskriterier

• Kriterier	•
• 1) Er prosjektet i samsvar med strategiplanen?	• Effektivisering
• 2) Er prosjektet innenfor en av følgende prosjektkategorier: a) tekniske veiledninger/rapporter, b) forvaltningsveiledninger/-rapporter eller c) strategiske prosjekter/utredningsprosjekter	• Forvaltningsveiledning
• 3) Er prosjektet egnet til å løse utfordringer for ulike medlemskategorier?	• Kommunene som leverandør av tjenester til innbyggerne
• 4) Fører prosjektet til utvikling av nye veiledninger/verktøy?	• Mal, sjekklister, standardiserte tekster og eventuelt tiltak
• 5) Er prosjektet tilstrekkelig stort til å gi et tilfredsstillende resultat?	• Avhengig av om medlemmene finner det formålstjenlig med stor grad av standardisering, eller om det er viktig å ha eget handlingsrom selv om det kan være mer ressurskrevende
• 6) Er det sannsynlig med økonomiske bidrag fra eksterne miljøer til prosjektet?	• Antakelig ikke
• 7) Er det sannsynlig at bevilgningen vil være utløsende for eksterne FoU-prosjekter og -midler?	• Nei

### Direktørens forslag til prioritering for 2022:

Gjennomføres i 2022. Omforent og standardisert informasjon knyttet til klageadgang, satser for erstatning og krav til informasjon etter drikkevannsforskriften, vil i større grad sikre lik informasjon om disse forholdene i hele bransjen og forenkle arbeidet for kommunene.

---

### Innspill i høringsrunden

#### Samfunnskomiteen:

#### Avløpskomiteén:

#### Vannkomiteén:

---

### Direktørens innstilling til styret:

Samfunnskomiteen:

Avløpskomiteén:

Vannkomiteén:

---

Direktørens innstilling til styret:

---