

NOTAT

Næstved, den 2. juni 2022/ja

Øget ressourcer til administrationsafdelingen

I december måned bevilgede bestyrelsen en yderligere administrativ medarbejder til administrationsafdelingen.

Denne stilling har vi nu besat med den medarbejder der fungerer som barselsvikar. Medarbejderen på barsel kommer tilbage den 1. oktober 2022 på fuldtid. Afdelingen får således reelt først tilført yderligere ressourcer pr. 1. oktober 2022.

Den seneste tids udvikling med den høje gaspris har ført til en enorm efterspørgsel på fjernvarme. Kunde- og anlægsafdelingen har efterkommet denne efterspørgsel ved at købe øget ekstern tekniske ydelser. Kundeafdelingen har ligeledes omprioriteret ressourcerne og nedroslet på rådgivning af dårlige afkølere og anvendt ressourcerne på nye kunder.

De øgede kundehenvendelser giver et stort pres på administrationsafdelingen, som håndterer mange daglige telefoniske og personlige henvendelser. Ligesom der ofte er en dialog omkring kundens aconto varmebudget og andre praktiske detaljer, der skal være på plads inden en kunde kan oprettes.

Hele markedsføringen af fjernvarme i nye områder med udarbejdelse af informationsmateriale, hjemmeside, annoncer, afholdelse af borgermøder mv. er også en ny opgave som administrationsafdelingen har løst.

Administration forestår også booking og aftaler af efterbesøg hos nye kunder, samt almindelige servicebesøg. I takt med at mængden af vores vekslerordninger stiger, stiger denne arbejdsopgave også.

Nye kunder foranlediger også øgede opgaver i vores inkassoarbejde. Det giver også øget inkassoarbejde, at befolkningens generelle rådighedsbeløb er faldende på grund af den høje inflation.

Vores generelle høje aktivitetsniveau, som blandt andet er udtryk i et anlægsbudget på ca. 300 mio.kr. i 2022 har også givet en stor stigning i arbejdet med håndtering af regnskabsbilag, faktura og betaling heraf.

For at følge med markedsudviklingen "opfinder" vi flere forskellige forretnings- og finansieringsmodeller dels til almindelige gaskonverteringer og dels i byggemodningssager, som også er i kraftig vækst. Ved denne opfindsomhed stiger kompleksiteten i opgaveløsningen, hvor administrationen hele tiden skal kunne navigere i disse ordninger og sikre at kunder behandles ens og at vi til stadighed efterlever gældende lovgivning. Hver forretningsmodel skal have sine egne kontrakter, som løbende skal ajourføres, og som udføres af den nuværende medarbejderstab.

Udover håndtering af den enorme vækst håndterer administrationen ligeledes de generelle stigende krav til dokumentation til overholdelse af GDPR-reglerne, herunder løbende vedligeholdelse af de skriftlige procedurer.



IT-sikkerhed. Krav til dokumentation, skriftlige procedurer, arbejder omkring awareness og generel øget kompleksitet i opgaven kræver ligeledes langt flere ressourcer end tidligere.

I vores nye fjernvarmeområder kan der til tider opstå konflikter med vores kunder omkring omkostninger til reetablering og lignende. Administrationsafdelingen bliver ofte involveret i disse sager specielt når der er tale om forsikringsforhold. Denne arbejdsopgave er også steget markant i den senere tid.

Nye love og regler fra Folketinget hjælper også godt til på arbejdspresset i administrationsafdelingen. Indenfor det sidste stykke tid er der kommet følgende ny lovgivning eller øget dokumentationskrav:

- Miljødeklaration ved fakturering
- Oplysning af kundens varmemeforbrug 7 gange om året
- Administration af tilskudsordningen gasafkoblingspuljen (den bruger vi alene 10 timer på om ugen – den ordning er der pt tjent ca. 5 mio.kr. på.)
- Administration af fjernvarmepuljen
- Øget dokumentationskrav vedrørende CO₂-kvoter

Denne øgede arbejdsomængde er søgt løst ved at direktøren har løst nogle af administrationschefens opgaver og administrationschefen har løst opgaver for sine medarbejdere. Dertil kommer, at medarbejdere har haft meget overarbejde. Pt. er der en samlet afspadserings saldo på 932 timer fordelt på 3 medarbejdere.

Denne store arbejdsbyrde har givet et dårligt arbejdsmiljø i afdelingen, hvor der er opstået samarbejdsproblemer. Pt. søger vi at løse problemet med hjælp fra en ekstern konsulent.

Flere af medarbejderne melder også, at de er meget stresset. Vi vurderer, at vi er tæt på sygdommeldinger på grund af stress og nedslidning. Medarbejderne giver også ofte udtryk for manglende sparring fra deres leder. Vi står overfor at skulle gennemføre vores APV. Ledelsen behøver ikke at se resultatet, da vi allerede kender konklusionerne på forhånd.

I bestræbelserne på at indhente det forsømte har Administrationschefen gennem lang tid haft lange arbejdsdage blot for at løse dagligdags opgaver. Administrationschefen har derfor ikke haft ressourcer til at udføre ledelses- og udviklingsopgaver. Konsekvensen af den manglende ledelse ses i ovenstående.

Udviklingsmæssigt har afdelingen også stået i stampe i mange år. Det illustreres bedst ved, at vi fortsat udskriver alle faktura og bilag på papir, som håndbæres til underskrift og betaling.

Vi fører ikke statistik over fejl. Men vi fornemmer dog en klar tendens til at kvaliteten i afdelingens arbejde og fejlraten er stigende, hvilket igen giver merarbejde og utilfredse kunder. Der er også en stigende nervøsitet for, at det stigende antal fejl vil resultere i økonomiske tab. Hvis vi f.eks. misser en termin ved returnering af CO₂-kvoter, vil det medføre store bøder. Det samme gælder ved overtrædelse af f.eks. GDPR-regler.

Lige nu kigger vi ind i en fremtid med yderligere ny lovgivning f.eks. en bogføringslov, som vi skal forholde os til. Derudover står vi overfor, at hele vores økonomisystem og forbrugsafregningssystem skal udskiftes og "løftes op i skyen". Opgaver der kun vil øge arbejdspresset i administrationsafdelingen.

Vi har længe set på afdelingens stigende arbejdspress, men har hele tiden troet på at presset ville aftage og vi derved kunne nå de forsømte opgaver. Vi må dog erkende, at vi nu har nået et punkt, hvor afdelingen ikke kan klare opgaverne længere, samt at der umiddelbart ikke er udsigt til at arbejdspresset vil falde i fremtiden.



Vi har en utrolig loyal, samvittighedsfuld og arbejdsom medarbejderstab, som indtil nu har "bøjet hovedet" over længere tid og kæmpet en kamp for at nå opgaverne.

Kunder og medarbejdere i fokus er en del af vores værdigrundlag, hvor udvikling af den enkelte medarbejder er i fokus og samtidig skal føle sig respekteret, værdsat og retfærdigt behandlet. Hvis vi skal efterleve dette værdigrundlag i praksis, er vi nødt til at håndtere arbejdspresset hos administrationschefen og medarbejderne ved at tilføre yderligere ressourcer i form af en controller og en kontorassistent. Vi ser det ikke som en holdbar løsning at indleje ressourcer til løsning af opgaverne. Afhængigt af, hvorledes vores virksomhed udvikler sig, kan der også på sigt blive behov for en kommunikations/marketingsmedarbejder.

Det forventes, at opnormeringen andrager ca. 1 mio.kr. i årlig omkostning.

Administrationen indstiller at der bevilges 2 fuldtidsstillinger til administrationsafdelingen i form af en controller og en kontorassistent.

