



# ANSVARLIGHEDSRAPPORT 2016



VandCenterSyd

DIT VAND · VORES ELEMENT

<b>Forord</b>	3
<b>VandCenter Syd – kort fortalt</b>	4
<b>Sådan tager vi ansvar</b>	6
Vores ansvar	6
Rammer og retningslinjer	7
Sådan gør vi status	9
<b>Grundvand og drikkevand</b>	10
Grundvand	10
Kildepladser	11
Drikkevand	13
Drikkevandssikkerhed	13
<b>Spildevand og regnvand</b>	16
Klimatilpasning og kloak	16
Blå og grønne løsninger	18
Dit og vores ansvar	19
Rensning og vandmiljø	20
Udvikling og innovation	21
<b>Samfund</b>	22
Dialog med interessenter	22
Pris og forbrug	23
Byudvikling og socialt ansvar	24
Mangfoldighed og uddannelse	25
<b>Fodafttryk</b>	26
Overblik over bæredygtighed	26
Affald	26
Spildevandsslam	27
CO <sub>2</sub> og energi	28
Livscyklus	30
<b>Medarbejdere</b>	31
Rammer og værdier	31
Trivsel og udvikling	33
Sundt og sikkert arbejdsmiljø	34
Arbejdsulykker og sikkerhed	34
<b>Virksomheden</b>	36
Udvikling af ansvarlighed	36
Bæredygtig økonomi	37
Sammen om udvikling	38
Internationalt samarbejde	40
Organisation og struktur	41
På vej mod nye, globale mål	42
Mål og resultater	43
<b>Om rapporten</b>	44
Samfundsansvar og interessenter	44
I dialog med vores kunder	44
Afgrænsning	44
Revisorerklæring	45
Oversigt over indikatorer samt FN's Global Compact	46

# Forord



Mads Leth  
Tiltrådt 1. marts 2017

Anders Bækgaard  
Fratrådt 28. februar 2017

Kære læser

Tak, fordi du har valgt at åbne vores ansvarlighedsrapport for 2016. Det er den 9. i rækken, siden VandCenter Syd besluttede at udarbejde årsrapporter vedrørende selskabets samfundsansvar. Den er skrevet til dig, som er interesseret i at følge, om vi bevæger os i den planlagte retning, har styr på det, vi arbejder med, og til stadighed forbedrer og udvikler os.

Vi føler som offentligt ejet forsyningsselskab et særligt ansvar for at medvirke til at forbedre og udvikle det samfund, vi virker i. Du kan læse om fundamentet for vores arbejde med ansvarlighed på siderne 6-9, mens de efterfølgende kapitler handler om, hvordan vi i 2016 har omsat holdning til praksis – gennem vores service, ressourcer, viden og investeringer.

Rapporten er også skrevet til vores ejere, Odense og Nordfyns Kommune, for de kræver i deres retningslinjer for selskabet, at vi til stadighed fastholder vores fokus på og arbejde med bæredygtighed og samfundsansvar.

VandCenter Syd har tilsluttet sig FN's *Global Compact* og forpligtet os til at understøtte dens ti principper, som bygger på internationale konventioner om menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption. Vi arbejder også hen mod at indarbejde FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling i vores ansvarlighedsarbejde. Det kan du læse mere om på side 42.

I 2016 lancerede regeringen *Forsyning for fremtiden – en forsyning for borgere og virksomheder*, som er en strategi for forsyningssektorens udvikling. Den stiller spørgsmålstejn ved, om forsyningsselskaberne skal have monopol og fokuserer ensidigt på, hvordan der kan skabes større konkurrence, produktivitet og effektivitet. Forbrugerne skal sikres lave priser – godt nok under hensyn til varetagelse af kvalitet, miljø, sundhed og forsyningssikkerhed – men ord som bæredygtighed, cirkulær økonomi og samfundsansvar mangler helt i regeringens strategi. Det er ærgerligt, for vi risikerer, at det netop bliver arbejdet med nye svar på fremtidens udfordringer, som forsyningsselskaberne bliver nødt til at "effektivisere" væk.

Prisen, vores kunder betaler er meget vigtig. Det er et helt legitimt krav, at – specielt offentligt ejede – monopolselskaber drives økonomisk effektivt. I VandCenter Syd arbejder vi løbende med at effektivisere, hvilket du kan læse om både her og i *Vores virksomhed*, der supplerer denne rapport på det økonomiske og finansielle område.

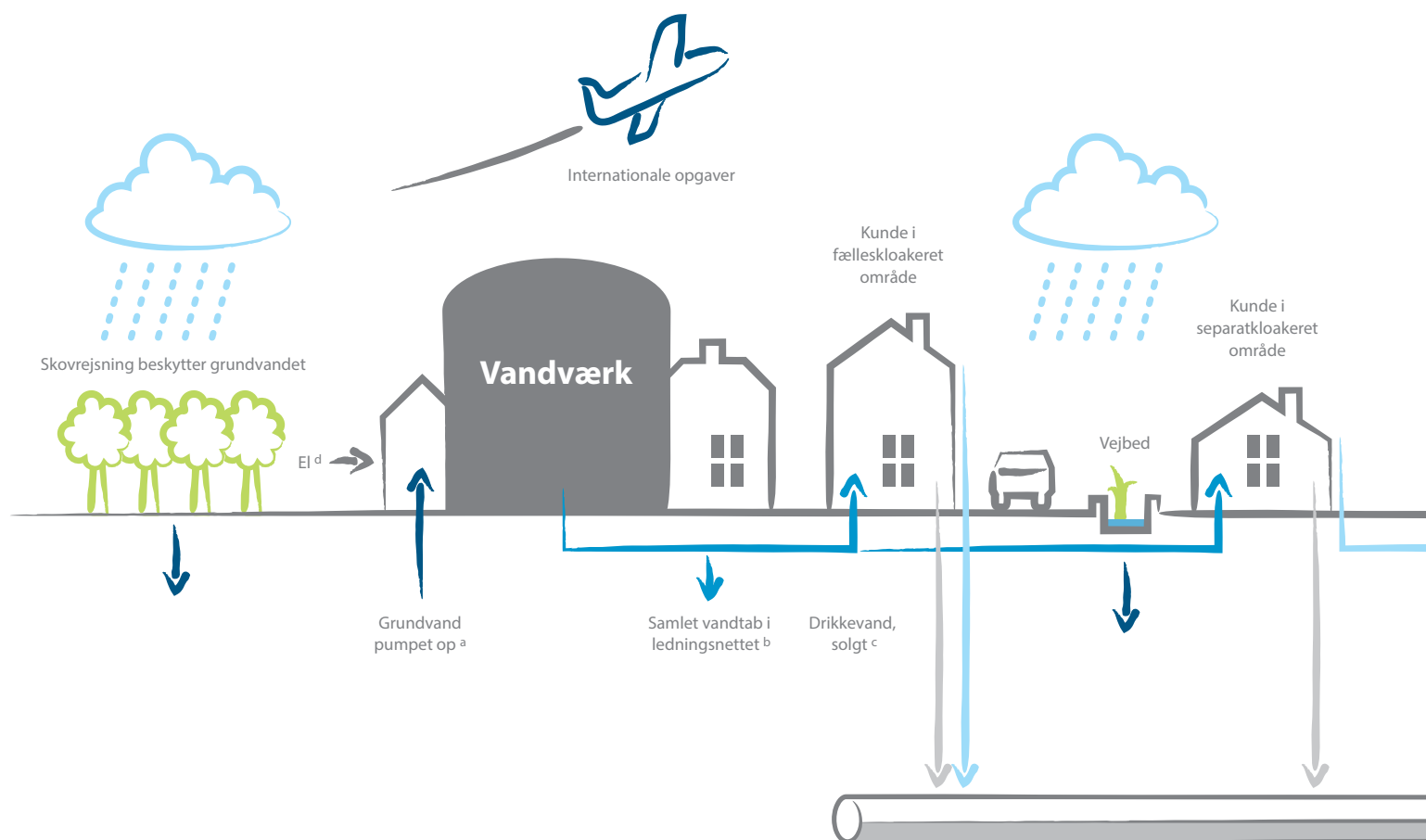
Der vil i 2017 blive taget en række initiativer fra regeringens side for at analysere ejerskab, udlicitering, økonomi, regulering og tilsyn. Vi kunne også ønske os et fokus på, hvad prisen dækker over. Som offentligt ejet forsyningsselskab bør vi fortsat arbejde med mange bundlinjer, og det er netop nogle af disse andre bundlinjer, du kan læse om i nærværende rapport.

Vi ønsker dig rigtig god læselyst.

  
Mads Leth  
Direktør

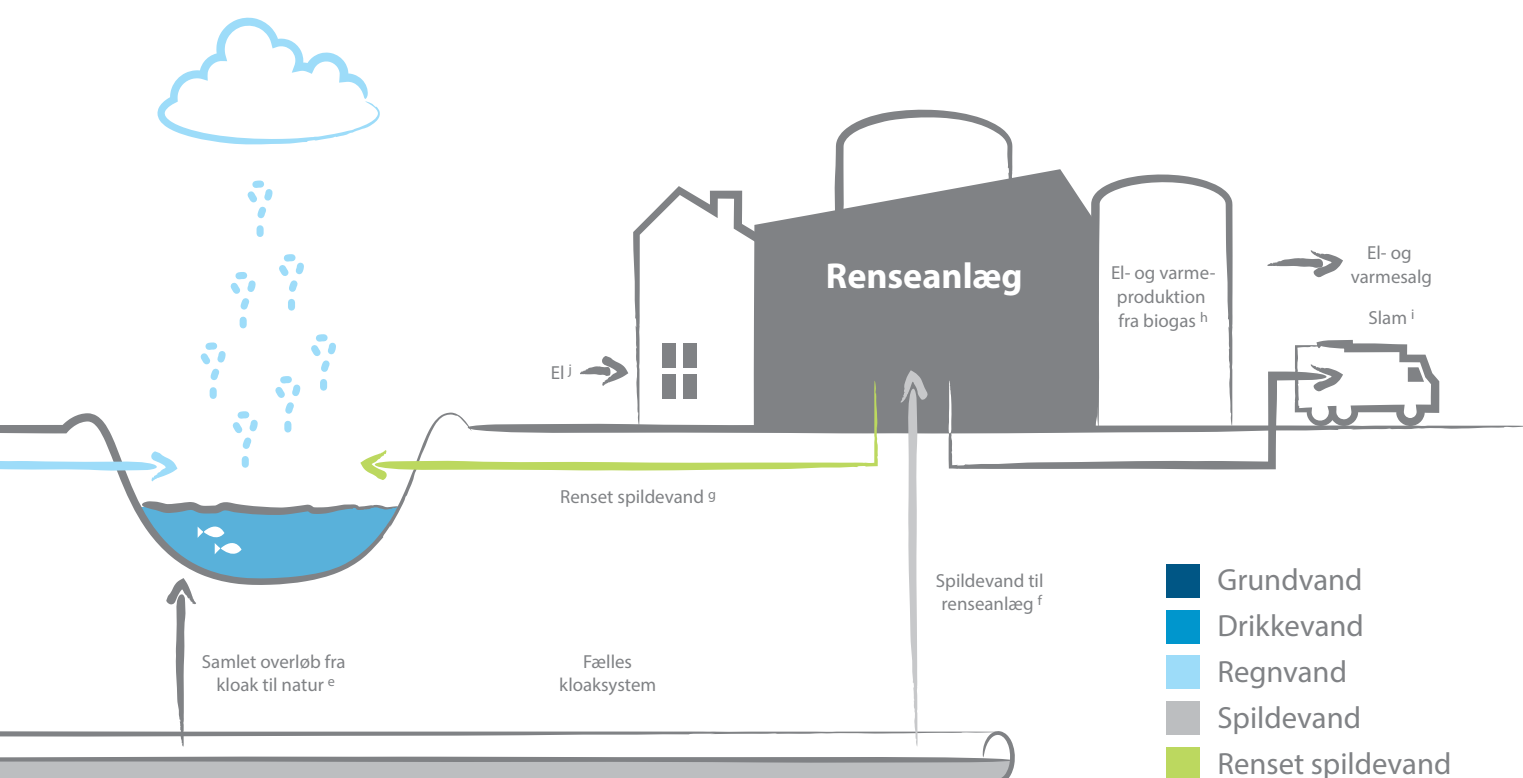
  
Anders Bækgaard  
Direktør

# VandCenter Syd – kort fortalt



## Vi værner om vandet

VandCenter Syd er et af Danmarks største vandselskaber og ejes af Odense og Nordfyns Kommune. Vi beskytter grundvandet og sikrer rent og sundt drikkevand. Vi tager hånd om det brugte vand, renser det og leder det tilbage til naturen. Vi håndterer regnvand og hjælper med at klæde byen på til fremtidens klima. Vi tror på bæredygtighed og nytænkning – og sælger vores knowhow i hele verden.



### Grundvand og drikkevand

Nøgletal 2016. Bogstaverne henviser til illustrationen.

a) Grundvand, vi pumper op	<b>9,9 mio. m<sup>3</sup></b>
b) Samlet vandtab i ledningsnettet	<b>0,6 mio. m<sup>3</sup>*</b>
	(svarende til 6 %)
c) Drikkevand, solgt	<b>8,7 mio. m<sup>3</sup></b>
d) Elforbrug (produceret og leveret) per 1 m <sup>3</sup> drikkevand	<b>0,34 KWh</b>

\* Se side 14 for mere information om vandtyper og -mængder.

### Spildevand og regnvand

Nøgletal 2016. Bogstaverne henviser til illustrationen.

e) Samlet overløb fra kloak til natur	<b>1,2 mio. m<sup>3</sup></b>
f) Spildevand til renselanlæg	<b>33,7 mio. m<sup>3</sup></b>
g) Renset spildevand	<b>31,8 mio. m<sup>3</sup></b>
h) El- og varme-produktion fra biogas	<b>21,2 MWh</b>
i) Slam	<b>20.431 ton</b>
j) Elforbrug (transporteret og rensat) per 1 m <sup>3</sup> spildevand	<b>1,28 KWh</b>



# Sådan tager vi ansvar



På disse sider kan du læse om vores tilgang til ansvarlighed og bæredygtighed. Om fokus, fundament og forankring af vores indsats – og om de retningslinjer, der er med til at udstikke kursen for den.

## Vores ansvar

Ansvarlighed er en helt grundlæggende værdi i VandCenter Syd.

Som offentligt ejet vandselskab har vi et særligt ansvar for at værne om vores vigtigste fælles naturværdi, vandet. Det forpligter. Når vi indvinder grundvand, låner vi vand fra naturens eget kredsløb. Det påvirker vandmiljøerne. Det gør det også, når vi sender vandet tilbage til naturen igen. Vi har et ansvar for at begrænse vores påvirkning mest muligt, så vi bidrager til sunde vandmiljøer. Dette gælder ikke mindst, fordi vi udleder til Odense Fjord, som er en sårbar recipient.

Samtidig har vi et særligt ansvar for vores fælles sundhed. Vi har et ansvar for at sikre, at det drikkevand, vi leverer, er rent – så du trygt kan drikke vand direkte fra hanen. Og vi har et ansvar for

at tage hånd om spildevandet, så det bliver ledt væk og rensat på forsvarlig vis, så vi bidrager til det gode, sunde liv i byerne og ved åer, fjord og hav.

## Vidtrækkende ansvar

Men vores ansvar rækker videre endnu, ligesom vores aktiviteter gør det.

Når vi bruger energi og materialer og køber varer, påvirker vi fx miljø og klima, både direkte og indirekte. Det er vores ansvar at begrænse denne påvirkning mest muligt.

Vi har også et ansvar overfor de mennesker, der arbejder for os: Vores medarbejdere og deres sundhed, sikkerhed og trivsel. Og vi har et ansvar overfor de mennesker, som vi arbejder for: Vores kunder og det samfund, vi er en del af.



Som offentligt ejet monopolvirksomhed er vi i særlig grad forpligtet på at forvalte vores økonomi ansvarligt og tænke langt – fx når vi fastlægger prisudvikling, og når vi investerer i klimatilpasning og skovrejsning. Vi skal være klar til fremtidens udfordringer.

## Ansvarlig rapportering

Ansvarlighed er altså både en del af vores fundament og et strategisk fokus for os.

Vi arbejder målrettet på at løfte vores ansvar, og det er netop for at sikre fokus og fremdrift i dette arbejde, at vi siden 2008 har udgivet en årlig ansvarlighedsrapport. Det er her, vi gør status på vores indsats i året, der er gået: Hvordan levede vi op til vores ansvar – og hvor skal vi blive bedre?

Rapporten giver samtidig dig som kunde i VandCenter Syd en mulighed for at kigge os over skulderen. Det mener vi nemlig også er en del af det at være en ansvarlig, offentligt ejet virksomhed.

## Rammer og retningslinjer

I vores daglige arbejde og i vores ansvarlighedsindsats er vi forpligtet af en lang række mål og retningslinjer.

Nogle mål og retningslinjer er givet på forhånd i form af national og international lovgivning.

Andre er politisk besluttet af vores ejere – fx som formuleret i Odense Kommunes *ejerpolitik*, der udstikker nogle overordnede mål for vores virke.

Hertil kommer de strategiske og driftsmæssige mål, som vi selv sætter – og som vi bl.a. formulerer i vores *5-års strategier* og vores årlige *virksomhedsplaner*. Her udstikker vi kursen for det bæredygtige vandselskab og sætter en lang række mål for virksomhedens drift og udvikling.



For at sikre, at vi holder den ansvarlige kurs i den daglige drift, har vi desuden udviklet vores eget *integrerede ledelsessystem*. Ledelsessystemet bygger på de fire internationale standarder for miljø, arbejdsmiljø, kvalitet og fødevarer sikkerhed, som vi har været certificeret efter siden 2008, og som vi bliver auditeret på hvert år.

Sidst, men ikke mindst, er vi forpligtet af de ti principper, som vi valgte at tilslutte os i 2015, og som fremover vil udgøre de overordnede etiske retningslinjer for vores ansvarlighedsindsats – nemlig FN's principper for virksomheders samfundsansvar, *Global Compact*. Se side 9.

## Globalt ansvar

Vi støtter op om de ti principper i FN's *Global Compact*, fordi vi tror på, at alle virksomheder har et ansvar for at bidrage til en bæredygtig global udvikling.

Faktisk tror vi først det er, når stater, organisationer og virksomheder går sammen om at tage ansvar, at vi for alvor kan rykke udviklingen i den rigtige retning – og at vi som et offentligt ejet, dansk vandselskab har et særligt ansvar for at gå forrest og bidrage til udviklingen der, hvor vi kan. Fordi vi kan.

Vi ser *Global Compact* som en dagsorden, der kan være med til at drive denne udvikling frem. Ikke mindst når de overordnede etiske principper bliver koblet til konkrete udviklingsmål – i form af FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling, de såkaldte *Sustainable Development Goals (SDG)*.

Derfor besluttede vi i 2016 at understøtte verdensmålene, og vi er i skrivende stund i gang med at analysere, hvordan vi kan tænke verdensmålene ind i vores tilgang til ansvarlighed og bæredygtighed i årene fremover.

Du kan læse mere om vores arbejde med verdensmålene på side 42.

# VERDENSMÅL

for bæredygtig udvikling





## Sådan gør vi status

Med vores tilslutning til *Global Compacts* ti principper tog vi første skridt på vej mod en ny måde at tænke og rapportere om ansvarlighed på. Med beslutningen om også at tage de 17 verdensmål til os har vi taget endnu et stort skridt, men der er stadig et stykke vej, før vi er i mål.

Derfor bygger denne rapport også på den samme formelle ramme som tidligere års rapporter, både når det gælder den overordnede tilgang til ansvarlighed og måden, vi gør status på.

### Udfordringer

I rapporten gør vi status på vores indsats under overskrifterne: *Grundvand og drikkevand, Spildevand og regnvand, Samfund, Medarbejdere, Virksomheden* samt det, vi kalder *Fodafttryk*, der handler om det fodafttryk vi – på tværs af virksomheden - sætter på verden.

På hvert af disse områder har vi identificeret en række udfordringer, hvor vi som vandselskab har et særligt ansvar for at fokusere vores indsats. De står i de farvede bokse, der indleder hvert kapitel.

### Opfølgning

Ud over udfordringerne har vi en række specifikke målepunkter og indikatorer, vi måler vores indsats i forhold til.

De fleste indikatorer har vi hentet i den internationale standard for ansvarlighedsrapportering, *Global Reporting Initiative* (GRI). Herudover har vi selv udviklet en række bæredygtighedsindikatorer, der er specifikt relevante for os som vandselskab.

Hertil kommer en række målepunkter hentet fra vores årlige virksomhedsplan.

Du kan se en oversigt over indikatorer på side 46-47, samt *Mål og resultater* på side 43.

Endelig følger denne rapport op på projekter og udviklingsaktiviteter fra *Strategi 2015-19* og *Virksomhedsplan 2016* – der, hvor det er relevant i forhold til rapportens fokus på ansvarlighed. Du kan finde både strategien og virksomhedsplanen på [vandcenter.dk/publikationer](http://vandcenter.dk/publikationer).

## FN's Global Compact De ti principper

- Virksomheden bør støtte og respektere beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder
- Virksomheden bør sikre, at den ikke medvirker til krænkelse af menneskerettighederne
- Virksomheden bør opretholde foreningsfriheden og effektivt anerkende retten til kollektiv forhandling
- Virksomheden bør støtte udryddelsen af alle former for tvangsarbejde;
- Virksomheden bør støtte effektiv afskaffelse af børnearbejde; og
- Virksomheden bør afskaffe diskrimination i relation til arbejds- og ansættelsesforhold.
- Virksomheden bør støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer
- Virksomheden bør tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed
- Virksomheden bør opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier
- Virksomheden bør modarbejde alle former for korruption, herunder afpresning og bestikkelse

Kilde: [samfundsansvar.dk/fns-global-compact](http://samfundsansvar.dk/fns-global-compact)



# Grundvand og drikkevand



## UDFORDRINGER

At indvinde grundvand af høj kvalitet og i tilstrækkelig mængde

At beskytte grundvandet mod forurening, så vi sikrer rent grundvand både nu og i fremtiden

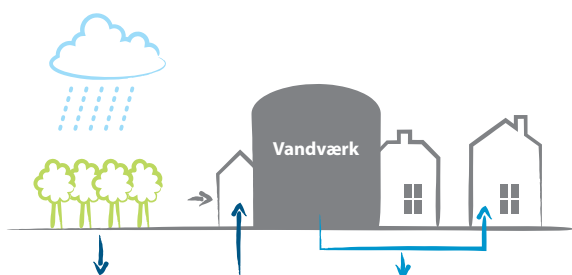
At begrænse vores påvirkning af den våde natur mest muligt, når vi indvinder grundvand

At levere sundt og sikkert drikkevand af høj kvalitet

At sikre et konstant fokus på hygiejne i alle processer

At sikre en stabil drikkevandsforsyning døgnet rundt

Vand er en livsnødvendig ressource, og når vi pumper grundvand op af jorden og leverer drikkevand ud til vores kunder, griber vi ind i vandets naturlige kredsløb. Det medfører et stort ansvar – for bl.a. grundvandsbeskyttelse og sikring af dit rene drikkevand.



## Grundvand

Grundvand dannes af vand på overfladen, der siver ned i jorden, og ophobes i grundvandsmagasiner. Herfra henter vi vores drikkevand. For at sikre fremtidens drikkevand er det vigtigt at beskytte vores grundvand.

Vi beskytter grundvandet via skovrejsning og aftaler med landmænd om miljøvenlig drift. I 2016 havde vi aftaler på plads for 33 % af det areal, vi ønsker at beskytte.

## Skovrejsning og vådområder

VandCenter Syd har igennem flere år arbejdet med skovrejsning og anlæggelse af vådområder som vigtige elementer i vores beskyttelse af grundvandet – for i naturområder bliver der ikke sprøjtet med gift.

I september 2016 blev en ny skovrejsningsaftale underskrevet, som sikrer det fortsatte samarbejde mellem Odense Kommune, Naturstyrelsen og VandCenter Syd om skovrejsning i Elmelund. De kommende ti år er det planen, at der skal erhverves yderligere 140 hektar jord omkring Elmelund med henblik på skovrejsning.



Den nye skovrejsningsaftale for Elmelund blev underskrevet af rådmand Jane Jegind fra Odense Kommune, direktør Peter Ilsøe fra Naturstyrelsen og VandCenter Syds bestyrelsesformand Leif Knudsen (t.h.).

## Ny skov ved Brylle

En skov ved Brylle, der ligger omkring Borreby kildeplads, bliver vores næste store projekt. En såkaldt jordfordeling, hvor vi køber og bytter os til landbrugsjord, der kan omdannes til skov, blev gennemført med skæringsdato 1. april 2016. Her lykkedes det sammen med Hedeselskabet at erhverve 72 hektar jord, hvoraf de 54 hektar er beliggende indenfor det område, hvor vi ønsker at rejse skov.

Resultatet af jordfordelingen var umiddelbart tilfredsstillende, men det var dog lidt mindre, end vi havde forventet. Derfor har vi sammen med Hedeselskabet besluttet at fortsætte forhandlingerne med lodsejerne med henblik på at gennemføre endnu to jordfordelinger i hhv. 2017 og 2018.

Projektet er særligt på den måde, at vi her samarbejder med en privat aktør. Det er Hedeselskabet, der køber og driver skoven, mens vi betaler for de deklarationer, der sikrer arealet mod fremtidig sprøjtning. Samarbejdet giver fordele for begge parter, og hertil kommer, at Brylle kan glæde sig over udsigten til en skov tæt på byen.

## Plan om vådområde

I området omkring Lindved kildeplads blev der i 2016 sat en jordfordeling i gang. Det er Odense Kommune, der står for jordfordelingen, som vi håber at se resultatet af i 2017. Hvis det lykkes at opkøbe de 55 hektar, vi anser som muligt, skal der anlægges et vådområde, hvor vandstanden hæves, og åen genslynges over en længere strækning. Det vil ligesom skovrejsning beskytte grundvandet i området.

## Kildepladser

Vores kildepladser er forudsætningen for, at vi kan levere vand til kunderne, og derfor holder vi øje med, om der er risiko for forurening i de områder, de ligger i. I 2016 har vi arbejdet med implementeringen af de fire handleplaner for beskyttelse af vores kildepladser, som blev færdiggjort i 2015.

### Hvad er en kildeplads?

Kildepladser er de steder, hvor vi pumper grundvand op. De ligger typisk i nærheden af vores vandværker. I 2016 havde vi syv aktive kildepladser. Grundvand kan drikkes, som det er, men smager bedre efter iltning og simpel filtrering på et af vores vandværker.

Vi indvandt

9,9

mio. m<sup>3</sup> grundvand

Grundvandet er

20-200 år

gammelt

Grundvandet kommer fra

30-100 m

dybe borer



## Lukning af gamle brønde

Som en del af handleplanerne startede vi en sløjfningskampagne med det formål at identificere og lukke flest muligt gamle, private brønde og borer. De gamle, ubenyttede brønde og borer udgør nemlig en risiko for forurening af grundvandet.

Kampagnen har fokus på områderne nær Bolbro, Borreby og Holmehave kildeplads, som tilsammen leverer ca. 60 % af Odenses drikkevand. Som grundejer eller beboer i kampagneområdet kan man frem til og med 2017 få sløjfet en ubenyttet brønd eller boring gratis – en opgave, det normalt vil koste den private forbruger omkring 10.000 kr. at få udført.

I 2016 fik vi anmeldelser om 60 brønde og borer, og vi nåede lidt over halvvejs igennem lukningsarbejdet, som fortsætter i 2017.

## Bæredygtig indvinding

For at undgå, at vi udnytter grundvandsressourcen for meget, måler vi grundvandsstanden i et netværk af borer omkring og på vores kildepladser. Grundvandsstanden siger noget om, hvor højt i jorden grundvandet ligger.

Der kan være store variationer i grundvandsstanden, og derfor følges udviklingen i flere borer. Vores målinger strækker sig mange årtier bagud og giver et godt billede af udviklingen i grundvandsstanden generelt. Vi har i gennemsnit indvundet ca. 235.300 m<sup>3</sup> grundvand pr. boring i 2016.

Som følge af det generelt dalende vandforbrug er indvindingen de sidste 20 år faldet med over 30 %. Tendensen på de fleste kildepladser er derfor også en stigende grundvandsstand.

Da dette potentielt kan medføre risiko for bl.a. indtrængende vand eller fugt i kældre, forsøger vi at fordele indvindingerne strategisk for at imødegå evt. problemer i lavtliggende områder.

## Målestationer

Grundvandsindvinding kan også påvirke plante- og dyrelivet i vandløb og vådområder negativt, fordi det kan reducere vandmængden i den våde natur. Hidtil har vi haft målestationer i de vandløb, der krydser vores kildepladser, for at overvåge vandmængden og forudse eventuelle negative påvirkninger på vandmiljøet. Vi er i 2016 gået i gang med at nedlægge disse med henblik på at etablere nye permanente målestationer, der kan give os bedre målinger.

Oprindeligt var det planen at etablere en permanent målestation i Ryds Å som første afløser for de nedlagte stationer. Imidlertid blev der fra statens side sat en målestation op i netop Ryds Å som en del af den nye landbrugspakke, der dikterer mere overvågning på landsplan. Vi får nu data fra den stats-ejede målestation.

## Tilladelse til øget indvinding

Odense Kommune har fornyet vores tilladelse til at indvinde vand på de kildepladser, der er tilknyttet Hovedværket, dvs. Bolbro og Eksercermarken. Den nye tilladelse giver mulighed for at øge indvindingen på Bolbro kildeplads, så vi kan indvinde 1,8 mio. m<sup>3</sup> om året mod tidligere 1,4 mio. m<sup>3</sup>. Det gør, at vi bedre kan udnytte overskudskapaciteten på Hovedværket. Bl.a. får vi større fleksibilitet til at kunne følge med efterspørgslen, når nogle af de øvrige vandværker er ude af drift eller kører på lavt blus.



## G.O. Andrup's Grundvandspris

VandCenter Syd uddeler årligt G.O. Andrup's Grundvandspris på 60.000 kr. til nogen, som har gjort en særlig indsats for at beskytte grundvandet.

I 2016 gik prisen til *Growing Trees Network*, som er en virksomhed, der nytænker og inddrager borgerne i grundvandsbeskyttelse. Gennem *Growing Trees Network* kan privatpersoner og virksomheder for 20 kr. købe og donere et træ til en folkeskov og på den måde være med til at beskytte grundvandet.

Det ser vi som en innovativ og original forretningsidé, der formår at inddrage borgere i grundvandsbeskyttelse i øjenhøjde.

# Vores forsyningsområde: Drikkevand

De blå områder på kortet viser, hvor vi forsyner vandforbrugere med drikkevand.

● Vores vandværker



## Drikkevand

Når vi henter grundvand op, pumpes det til et af vores vandværker, hvor det iltes og filtreres og bliver til drikkevand. I 2016 havde vi fem vandværker, som ved årsskiftet blev udvidet til seks med overtagelsen af Trøstrup vandværk. Vi fører skarp kontrol med kvaliteten af både grundvandet og drikkevandet på vandværkerne og ved udvalgte kunder i form af stikprøver. I 2016 havde vi overskridelser på forskellige parametre. Disse er håndteret i samarbejde med myndighederne. I ingen af tilfældene har der været risiko for forbrugernes sundhed. Du kan læse mere på [vandcenter.dk/vandkvalitet](http://vandcenter.dk/vandkvalitet).

### Overtagelse af Trøstrup Vandværk

I 2016 forberedte vi os på at overtage Trøstrup vandværk pr. 1. januar 2017. Vi kobled bl.a. Trøstrup vandværk op på vores overvågningssystem og opdaterede vores kortoplysninger, så vi kan agere fornuftigt og ensartet i hele vores forsyningsområde. Desuden begyndte vi at forstærke ledningerne i området for på sigt at kunne nedlægge produktionen på Trøstrup vandværk og i stedet forsyne direkte fra vores nuværende ledningsnet.

### "Kalkfrit" vand

Også i 2016 har vi kørt forsøg med blødgøring af drikkevand. På baggrund af en studietur til Frankrig har vi testet en ny type

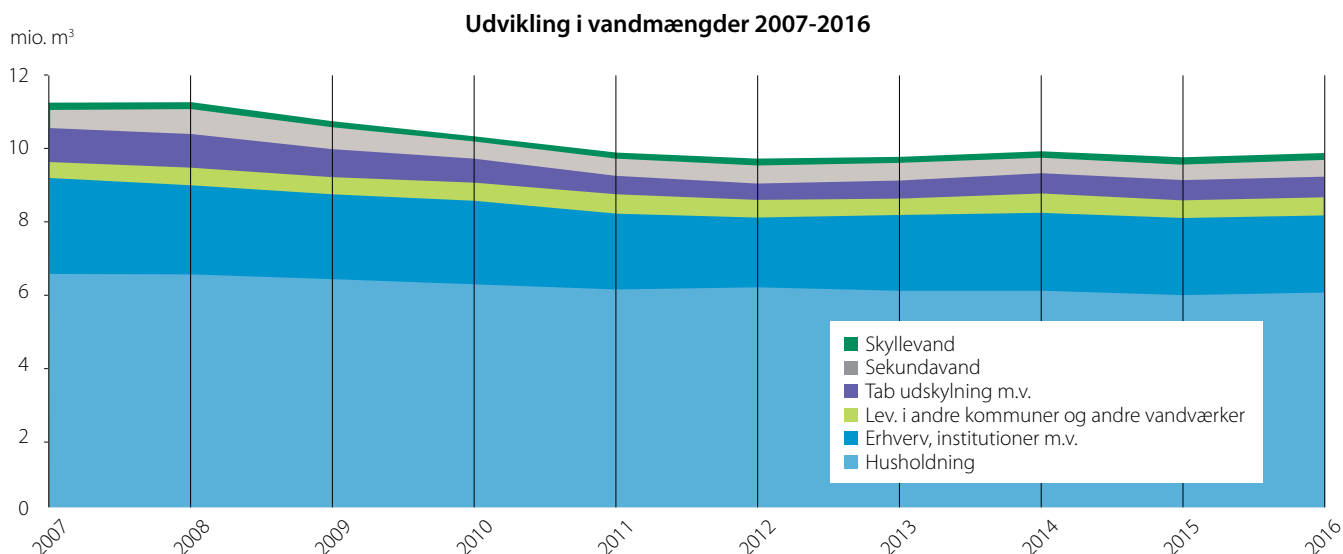
anlæg, hvor vandet blødgøres ved hjælp af en såkaldt elektrolytisk proces. Det er en væsentligt anderledes metode end den, vi testede i 2015, hvor vi brugte en kemisk proces. Den elektrolytiske metode er en mere bæredygtig løsning, men den giver dog nogle udfordringer, som vi arbejder på at løse i 2017.

I første omgang tester vi med henblik på at kunne levere blødgjort vand til det kommende supersygehus Nyt OUH, som kan opnå store fordele gennem færre kalkbelægninger i fx rør, baderum og varmevekslere.

Derfor vil vi i 2017 vurdere konsekvenserne af på sigt at kunne levere blødgjort vand til andre kunder.

## Drikkevandssikkerhed

Vi ser drikkevandet som en fødevarer, der skal leve op til kvalitetsmål og hygiejneregler gennem kvalitetsstyring. Kvalitetsstyring er en del af vores ledelsessystem og omfatter bl.a. *Dokumenteret DrikkevandsSikkerhed* (DDS). Med DDS'en kan vi dokumentere, at vi har styr på drikkevandssikkerheden i alle aktiviteter fra kilde til kunde.



Figur 1: På grafen kan du se, hvordan mængden og brugen af det vand, vi pumper op, har udviklet sig de sidste ti år. Vandforbruget er generelt faldende for både private husholdninger og virksomheder.

## Ekstra sikring mod bakterier

UV-behandling af drikkevand forringer formeringsevnen hos eventuelle bakterier og vira og er derfor en ekstra sikkerhed, der nedsætter risikoen for drikkevandsforurening. Det er et supplement til det høje niveau, vi har på kvalitet og hygiejne i vores drikkevandssystem.

I 2016 har vi testet én type UV-anlæg, der viste sig at danne uønsket nitrit. Derfor har vi valgt at sætte en anden type anlæg op, hvor dette problem ikke skulle være til stede.

Det var oprindeligt vores plan at sætte UV-anlæg op på alle værker, højdebeholdere, zoneoverpumpninger og udvalgte trykforøgere. Denne plan måtte vi dog revurdere, da opgaven viste sig dyrere end forventet. Konklusionen på vores revurdering blev, at vi kun sætter UV-anlæg op på værker, højdebeholdere og zoneoverpumpninger. Derved opnår vi en fornuftig økonomisk besparelse i forhold til den oprindelige plan – samtidig med en væsentlig og tilfredsstillende ekstra sikring af vores drikkevandskvalitet.

## Vandtyper

**Grundvand:** Vand, som pumpes op fra undergrunden via borer (også kaldet råvand).

**Drikkevand:** Grundvand, som er blevet filtreret og iltet – og sendt ud til både private forbrugere, erhverv og institutioner samt andre kommuner og vandværker.

**Sekundavand:** Vand, der ikke har drikkekvalitet, og som bruges til andre formål, fx tekniske anlæg, køling mv.

**Skyllevand/filterskyllevand:** Vand, der bruges til at rengøre filtrene på vores vandværker.

**Tab, udskylninger:** Drikkevand, som enten går tabt pga. utætheder i vores ledningssystem, eller bliver brugt til at skylle ledninger rene i forbindelse med fx reparationer.

Vi har fornyet

**5 km**

vandleddning

Vandets hårdhedsgrad er

**15-20,7**

°dH

Vi har

**20**

offentlige vandposte



# Drik vand fra hanen



## Vores vand er testvinder

Vi er stolte af det drikkevand, vi leverer til din vandhane. Det er vi, fordi det både er det billigste og det reneste vand, når man sammenligner med forskellige slags vand på flaske, som kan købes i supermarkederne. I en vandtest, som blev bragt i flere lokale medier – bl.a. Fyens Stiftstidende – var det hanevand fra VandCenter Syd, der vandt over en række varianter flaskevand fra supermarkederne.

Testen stiller spørgsmålet: Hvilket vand skal man drikke? Og den korte konklusion på artiklen er: Postevand.

Læs mere om testen her: [www.vandcenter.dk/testvinder](http://www.vandcenter.dk/testvinder).

# Spildevand og regnvand



## UDFORDRINGER

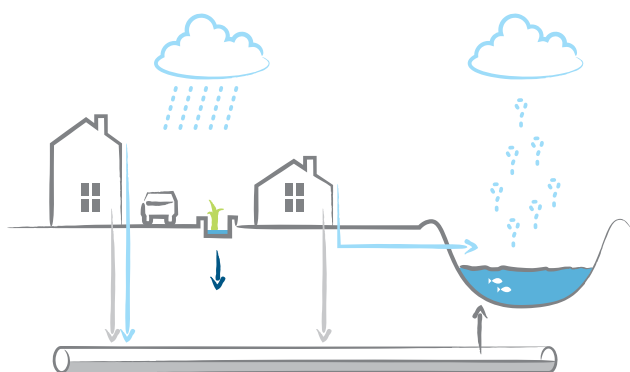
At sikre en stabil og sikker afledning af spildevand hele døgnet

At bidrage til helhedsorienteret klimatilpasning til gavn for både mennesker og miljø

At nedbringe antallet af overløb fra kloaksystemet til vandløb i forbindelse med store mængder regn

At bidrage til sunde vandmiljøer gennem sikker og effektiv rensning af spildevand

Når du har brugt det rene vand, løber det i kloakken og herfra til vores renseanlæg. Samtidig falder der regn, som mange steder også løber i kloakken. Det rensede vand sendes tilbage til å og fjord, hvor det indgår i vandets naturlige kredsløb og om mange år igen bliver til grundvand.



## Klimatilpasning og kloak

VandCenter Syd driver kloaknettet, som leder spildevand fra kunderne – og fra veje og pladser – ind til renseanlæggene i Odense og Nordfyns kommuner. Men kloaknettet er ikke byg-

get til at aftage de store mængder regn, der ventes de kommende år. Her skal der flere og nye løsninger til, hvor regnvandet tænkes ind som en ressource, der kan bruges dér, hvor den falder. De private haveejere er vigtige medspillere, for klimaforandringer kan kun løses i fællesskab.

## Letbanen og regnvandshåndtering

Når vi omlægger ledninger i forbindelse med den kommende Odense Letbane, bidrager vi samtidig til klimatilpasning ved at medtænke regnvandshåndtering.

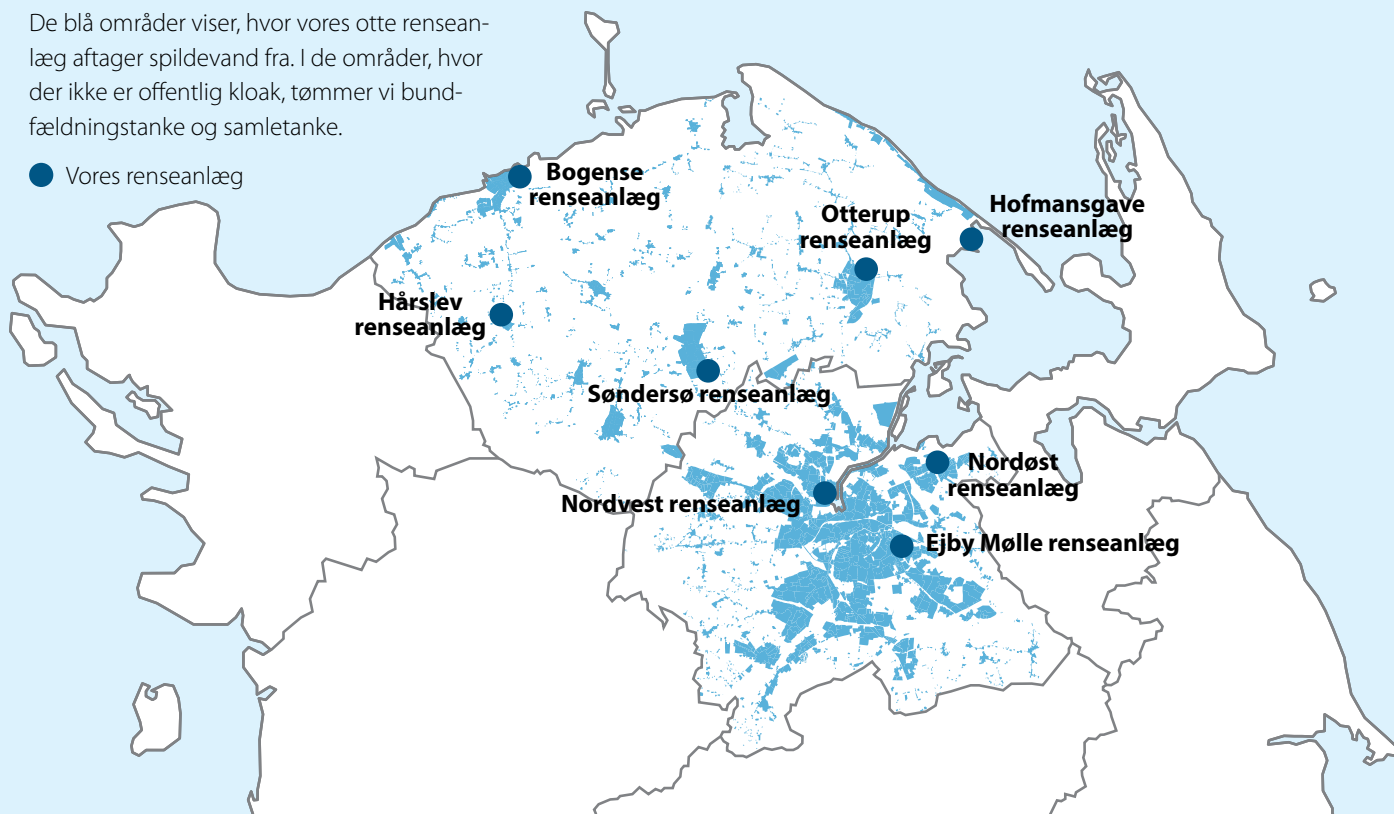
## Sådan kan du tage ansvar

Som privat haveejere kan du hjælpe med regnvandshåndtering på din egen grund. Få gode råd og inspiration på [vandcenter.dk/gode-raad](http://vandcenter.dk/gode-raad)

# Vores forsyningsområde: Spildevand

De blå områder viser, hvor vores otte renselanlæg aftager spildevand fra. I de områder, hvor der ikke er offentlig kloak, tømmer vi bundfældningstanke og samletanke.

● Vores renselanlæg



På Ørbækvej i Odense har vi i 2016 lagt en stor regnvandsledning, som skal håndtere regnvand fra området ved Rosengårdcentret. Da vandet udelukkende er regnvand, som ikke blandes med spildevand undervejs, skal det ikke renses. Regnvandet vil på sigt blive ledt til Odense Å. Formålet er at mindske problemer med kældersvømmelser ved at aflaste de eksisterende kloakledninger. Samtidig lettes presset også på vores renselanlæg Ejby Mølle, hvor vi undgår at skulle rens vand, der ikke behøver at blive rensat.

Også andre steder i Odense udnytter vi letbaneforberedelserne til at bidrage til klimatilpasning. Området omkring Østre Stationsvej har haft gamle og efter nutidens forhold for små kloakrør. Det har bl.a. betydet oversvømmede kældre under skybrud. I 2016 har vi både omlagt kloakledninger og lagt nye regnvandsledninger i området. De nye regnvandsledninger skal med tiden lede regnvandet ud i Odense Havn. Vores letbanearbejde forventes afsluttet i 2017.

## Bedre og billigere løsning

Det er ikke alle steder, der er plads til at aflede regnvandet lokalt. I centrum af Odense har der i hele 2016 været arbejdet på Thomas B. Thriges Gade, hvor nye bygninger rejser sig oven på et større, underjordisk parkeringsanlæg. Her kan vandet ikke sive ned i undergrunden. Til gengæld bliver hele området separatkloakeret, så regnvand kan føres til Odense Å, i stedet for at belaste det fælles kloaksystem.

På det fælles kloaksystem åbnede der sig i løbet af året mulighed for en billigere løsning i området omkring Fisketorvet. Her skulle der være lagt en ny ledning nedenunder den toetagers parkeringskælder. I processen blev parkeringskælderens projekteret om, og det medførte et mindre areal, hvor der kunne lægges ledninger. Det betød for VandCenter Syd, at vi i stedet for at krydse Thomas B. Thriges Gade to steder, kunne samle vores ledninger og nøjes med at krydse ét sted.

## Bekæmpelse af svovlbrinte

Siden 2002 har VandCenter Syd arbejdet med kloakering i det åbne land på Nordfyn, og der har lokalt hos nogle ejendomme været problemer med dårlig lugt. Den dårlige lugt skyldes svovlbrinte, som kommer fra kloaksystemet og stiger op gennem vandlåsene i ejendommene. Svovlbrinte lugter som rådne æg.

Hidtil har vi bekæmpet problemet med kemikalier, men det er en dyr løsning, der både belaster miljøet og giver arbejdsmiljømæssige udfordringer. Derfor har vi i 2016 gjort forsøg med at erstatte kemien med aktive kulfiltre og et såkaldt hybridfilter, som tilsammen reducerer svovlbrintekonzentrationen væsentligt. Med denne metode har vi løst et problem med ny teknologi, der forbedrer arbejdsmiljøet og koster mindre end før.

Vi er dog ikke kommet problemet fuldstændigt til livs, og i 2017 vil vi derfor fortsætte forsøget med et ekstra hybridfilter for at se, om det fjerner det sidste. Alternativet vil være fortsat tilsætning af kemi, men i meget små doser.



## Hvad er klimatilpasning?

**Klimatilpasning** defineres af FN's klimapanel (IPCC) overordnet som *samfundets tilpasning til de klimaændringer, der forventes over de kommende årtier*, og kan helt kort formuleres således:

*"Klimatilpasning er svar på eksisterende eller forventede effekter af klimaændringer. Klimatilpasning modererer skaden eller udnytter fordelene ved klimaforandringer. Der findes forskellige former for tilpasning heriblandt naturlig og planlagt tilpasning."*

I Danmark kender vi primært klimatilpasning som løsninger, der handler om at håndtere øgede vandmængder. Enten i form af stormflod og stigende vandstand ved kysterne eller som øgede mængder regnvand og hyppigere skybrud.

For VandCenter Syd handler det om regnvand. I vores forsyningsområde er regnvandet traditionelt blevet ført væk fra overfladen gennem kloaknettet, men med de øgede mængder regnvand, som klimaforandringer

gerne forventes at medføre, bliver pladsen i kloaknettet for trang. Vi er nødt til at tænke i nye baner for at undgå, at kloakkerne løber over i kældre, åer og vandløb. Derfor arbejder vi strategisk og langsigtet med regnvandshåndtering, som både kan være tænkt ind fra starten af et nyt projekt eller som tilpasning af en eksisterende struktur - fx i bymidten. I begge tilfælde er udfordringen den samme: At vi de kommende år forventer mere regn pga. et ændret klima.

Gennem arbejdet med regnvandshåndtering bidrager VandCenter Syd således til klimatilpasning. Når vi taler om klimatilpasning i vores projekter, er der tale om forskellige former for regnvandshåndtering samt hensyn til stigende havvandsstand og grundvandsstand.

Vi bidrager også til at forebygge **klimaforandringer**. Det gør vi gennem vores arbejde med bæredygtighed og fodaftryk, hvor vi bl.a. har fokus på energioptimering og CO<sub>2</sub>-reduktion. Læs mere om dette arbejde i kapitlet *Fodaftryk*.

<sup>1</sup> Kilde: [www.klimatilpasning.dk](http://www.klimatilpasning.dk)

## Blå og grønne løsninger

Når vi arbejder med LAR-projekter (Lokal Afledning af Regnvand), følger der ofte et ekstra ansvar med, fordi der tit er tale om mere end blot en teknisk løsning. LAR-projekterne kan nemlig være forbundet med merværdi som æstetik og rekreativ byrum, som vi løser sammen med de relevante myndigheder. I vores strategi har vi dog en klar målsætning om at bidrage til "det gode liv i den blå og grønne by", og vores projekter indeholder derfor ofte en rekreativ del. I 2016 er projekterne ved Gartnerlunden og Bellinge Fælle i Odense eksempler på dette.

Vi havde desuden et mål om at afkoble regnvandet for en hel villavej som en del af vores store pilotprojekt Klimaklar i Skibhus. Vi nåede desværre ikke helt i mål, da der opstod behov for afklaring af bl.a. grundvandspåvirkning, driftsansvar og test af nye belægningstyper. Arbejdet fortsætter i 2017. Læs mere om Klimaklar i Skibhus på [Klimaklar.nu](http://Klimaklar.nu).

### Regnvandssøer i Søndersø

Nordfyns Kommune etablerede i 2015-2016 et nyt separatkloakeret boligområde ved Søndersø. I den forbindelse har vi anlagt regnvandssøer, som skal opsamle og rense regnvandet fra området, inden det ledes videre til et eksisterende rørlagt vandløb. Omkring regnvandssøerne har vi arbejdet med en engbe-

plantning, der giver søerne en større naturværdi til glæde for både mennesker og dyr. Områdets beboere har fået et grønt rekreativt område med søer, og de forskellige plantearter vil give husly og mad til forskelligt dyreliv i området. Samtidig vil planterne have en rensende effekt, da de optager næring fra vandet i søerne.

### Vejbede aflaster kloaksystemet

På Langelinie i Odense har vi i forbindelse med et stort kloakprojekt anlagt vejbede, som nu er begyndt at vise deres effekt. Ifølge vores observationer har de 33 vejbede i 2016 i alt aftaget ca. 5.700 m<sup>3</sup> regnvand, som ellers ville have belastet kloakken og renseanlægget. Vejbedene er et led i vores arbejde med at reducere regnvandsbetingede overløb til naturen, og samtidig fungerer de som grønne elementer i byen.

På baggrund af de positive resultater har vi sammen med Odense Kommune og en række andre parter fået godkendt et forskningsprojekt, der skal afdække den bedste beplantning i forhold til robusthed, rekreativ værdi og vedligehold. Det vil også blive undersøgt, hvilken betydning beplantningen har for biodiversiteten.



## Nedsivningsanlæg ved Odense Cykelbane

Et godt eksempel på et LAR-projekt, som har medført både udfordringer og "rekreativt ansvar", er vores nedsivningsbassin ved Odense Cykelbane. Bassinet håndterer regnvand fra cykelbanen og er samtidig et rekreativt område med sidde机场, beplantning og trædesten i bassinets bund, som kan bruges til leg, når bassinet er tørt. I 2016 oplevede vi dog nedsivningsproblemer i anlægget, som medførte en kraftig algevækst i noget stillestående vand i bunden af bassinet.

Problemet skyldtes en ny permanent grundvandssænkende installation ved cykelbanen, som ledte grundvand til bassinet. Rent teknisk betød det ikke noget for bassinets evne til at aflede regnvand, men fra et rekreativt synspunkt var det et stort problem, som vi valgte at gå ind i at løse. Udfordringen blev løst ved i stedet at lede det opstigende grundvand til en nærliggende mose. I 2017 vil vi holde nøje øje med, at bassinet lever op til både de tekniske og rekreative formål, som det er sat i verden for.

## Dit og vores ansvar

Vi oplever, at vores kunder indimellem er usikre på, hvem der har ansvaret for kloaksystemet på privat grund. Er du husejer, ejer du selv de vand- og kloakrør, der ligger på din grund – og har dermed også ansvaret for at vedligeholde dem og betale, hvis noget går galt. VandCenter Syd vedligeholder rørene på offentlig grund.

Det er også dit ansvar at forebygge oversvømmelser i din egen kælder – og at fjerne vandet fra kælderen, hvis uheldet er ude. Hvis det sker, skal du være opmærksom på at tage særlige hygiejniske forholdsregler i forbindelse med oprydning og rengøring.

### Sådan kan du tage ansvar

Vil du gøre noget for at beskytte dig selv mod oversvømmelser, så start med at læse de gode råd vi har samlet her: [vandcenter.dk/faq](http://vandcenter.dk/faq) og [vandcenter.dk/gode-raad](http://vandcenter.dk/gode-raad).

## Kystkloakken

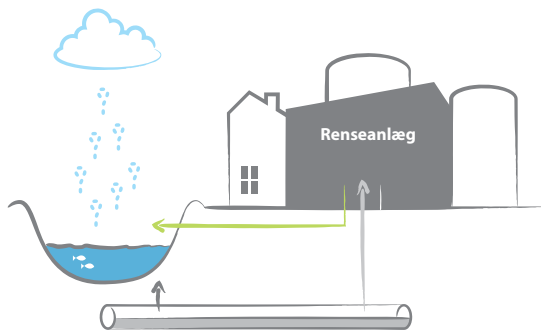
På Nordfyn har vi i sommerhusområderne ved kysten haft problemer med såkaldt uvedkommende vand i kloaksystemet, som kun er beregnet til at aftage spildevand. Mange steder ledes der regnvand i kloakken pga. fejltilslutninger fra sommerhusgrundene. Det giver sommerhusejeren problemer fx ved, at deres toiletter ikke virker, når der er kraftigt eller længerevarende regnvejr. De kan ikke skylle ud pga. for meget vand i systemet.

I 2015 forsøgte vi os derfor med en kampagne, der opfordrede sommerhusejerne til – frivilligt – at sikre, at deres kloaktilslutning kun ledte spildevand til systemet, og at regnvand fra fx tagnedløb mv. blev på egen grund. Desværre havde kampagnen kun ringe effekt, og i 2016 blev der i Nordfyns Kommune taget en beslutning om, at VandCenter Syd skulle påbegynde en undersøgelse på sommerhusgrundene for at identificere eventuelle fejltilslutninger. I alt er 482 sommerhuse blevet undersøgt, og vi fandt fejltilslutninger hos 42. I 2017 vil Nordfyns Kommune varsle de første påbud til sommerhusejerne om at udbedre fejltilslutningerne.

Indsatsen skal sikre, at vores kunder kan komme af med deres spildevand.

### Sådan kan du tage ansvar

Hvis du bruger toilettet som skraldespand, kan det stoppe kloakken og forringe rensprocessen på vores rensesanlæg. Der er faktisk kun tre ting, der må komme i toilettet: Urin, afføring og almindeligt toiletpapir.



## Rensning og vandmiljø

På vores otte renselanlæg gennemgår vandet en mekanisk, biologisk og kemisk rensning og bliver filtreret, inden vi leder det ud i enten en nærliggende å, Odense Fjord eller Lillebælt. På side 17 kan du se placeringen af vores renselanlæg, og hvor de får spildevand fra.

### Kontrol af spildevand og slam

Vi fører skarp kontrol med det rensede spildevand og fjerner betydeligt flere uønskede stoffer, end loven kræver. Ud over kravene til det rensede spildevand skal vi også overholde krav til indhold af tungmetaller og miljøfremmede stoffer i det slam, som er restproduktet fra rensningen. Vores medarbejdere på renselanlæggene kontrollerer dagligt det rensede vand og slammet ved hjælp af online-målere for at holde øje med driften og effektiviteten af vores anlæg.

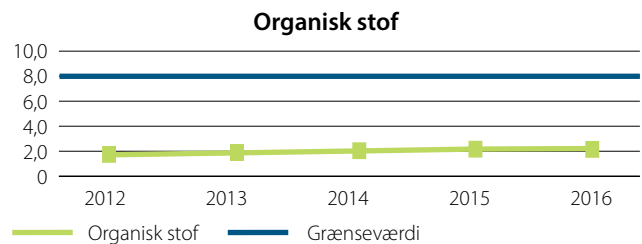
### Øget kvælstof

Det rensede spildevand undersøges først og fremmest for indholdet af organisk stof, kvælstof og fosfor. I 2016 var vi under de lovmæssige grænseværdier for alle tre stoffer, men på indholdet af kvælstof overskred vi vores egen målsætning. Desuden opfyldte vi på kvælstof ikke vores målsætning om, at være blandt de 25 % mest effektive i branchen på dette parameter, jf. vores mål og resultater side 43. Til gengæld nåede vi rigtig fint i mål med hensyn til fosfor. Figur 3 viser udviklingen i forhold til myndighedernes fastsatte grænseværdier og vores egne mål.

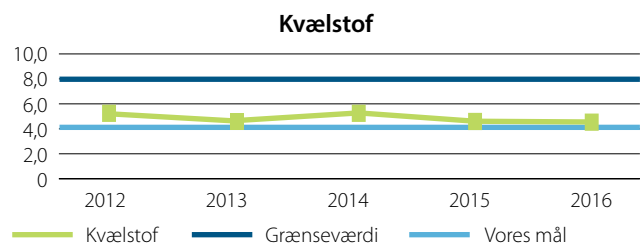
2016 var indholdet af kvælstof i vores rensede spildevand på 4,3 mg/l. Dette er en overskridelse af vores egen målsætning om at blive under 4 mg/l. Vi ligger dog fortsat pænt under lovens grænseværdi på 8 mg/l. Overskridelsen skyldes sandsynligvis, at den biologiske rensproces på vores renselanlæg havde svært ved at følge med efter en periode med meget regn, samt at der i perioden har været stor indsivning af vand fra den våde jord til utætte kloakledninger. Det har givet mere

vand til renselanlægget, hvilket har haft betydning for kvaliteten af rensningen – og i øvrigt også for vores energiproduktion. Se også side 29. Vi arbejder i projekt *Granulært slam* med at optimere kvælstofomsætningen i rensprocessen, og det kan være med til at afhjælpe problemet med overskridelsen af kvælstof.

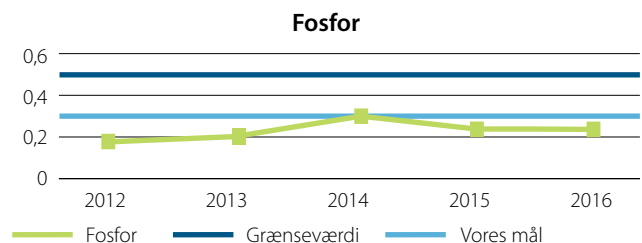
## Indhold og grænseværdier



Figur 2: Renseresultater for organisk stof i mg/l.



Figur 3: Renseresultater for kvælstof i mg/l.



Figur 4: Renseresultater for fosfor i mg/l.

## Spildevandssikkerhed

Som en del af vores ledelsessystem har vi udviklet *Dokumenteret Spildevandssikkerhed* (DSS), som er med til at forbedre styringen og forebygge risici for miljøet, vores kunder, medarbejdere og anlæg. Vi gennemgår og tilretter DSS'en en gang om året.

Vi har rensset

31,8

mio. m<sup>3</sup> spildevand

Vores renselanlæg har fjernet

87 %

kvælstof

Vores renselanlæg har fjernet

95 %

fosfor

Vi har fornyet

10,5

km kloakledning



## Udvikling og innovation

VandCenter Syd deltager i en række forskningsprojekter, der skal forbedre vores processer eller påvirkning af miljøet. I kapitlet *Fodafttryk* kan du læse om, hvordan vi ser spildevandet som en ressource, der fx kan bruges til at producere biogas. I det hele taget ønsker vi at bidrage til løsning af fælles problemer i vandsektoren.

### Mikroplast

Der er i offentligheden en stigende opmærksomhed på mikroplast og dens påvirkning af natur og mennesker. Mikroplast stammer fra fx tøj, bildæk og kosmetik.

En del af dette plast ender på vores renseanlæg, men hvor meget, der kommer ind – og hvor meget, der løber ud med det rensede spildevand – det ved vi ikke. Der mangler gode målemetoder til at tælle de meget små partikler og sikre, at det faktisk kun er plast, der bliver talt med. Derfor har vi sammen med Teknologisk Institut og Aarhus Vand deltaget i projekt *Udvikling af valide analysemetoder og screening af mikroplast i spildevandsanlæg*, støttet af Vandsektorens Teknologiuudviklingsfond.

Projektet blev afsluttet i 2016, og konklusionen er fortsat, at der er tale om en stor udfordring. Det er lykkedes at finde en me-

tode, hvor man gennem kemisk vask kan skelne plast fra andre partikler. Metoden har dog været meget omstændelig med det udstyr, der var til rådighed i projektperioden, og dermed var der måleusikkerhed.

Teknologisk Institut har efterfølgende fået nyt udstyr og har mulighed for at arbejde videre med udfordringen.



#### Innovation i praksis

Prøverne af rensed spildevand til projektet om måling af mikroplast er taget i en brønd på Ejby Mølle renseanlæg. Vandet blev pumpet gennem et filter på 2 mikrometer i en opstilling, som smedene på anlægget har lavet. Der blev brugt tre filtre og pumpet ca. 2750 liter vand igennem.



Målestation, der indsamler data om tilstanden i vandløbet.

## Ny model skal hjælpe med at beskytte vandmiljøet

Når vi udleder vand fra vores renseanlæg, overløbsbygværker og separate regnvandsudløb, kan vi ikke undgå at påvirke vandløbene og den fauna, der lever her. Vi er underlagt en række lovmæssige krav til vores udledninger, men vi ønsker at blive endnu klogere på, hvilke tiltag der vil være til størst gavn for vandmiljøet.

Vi har derfor i samarbejde med det amerikanske rådgivningsfirma CH2M opbygget en samlet model for afløbssystemet, renseanlæggene og de store vandløb – WEST-modellen. Som grundlag for modellen skal vi bruge en række målinger for mere præcist at afdække, hvilke udledninger, der påvirker vandmiljøet mest.

Første version af modellen er klar til brug, men vi har ikke nået at bruge den i 2016, da opbygningen af måleprogrammet blev forsinket. Vi forventer at igangsætte måleprogram fra 1. april 2017.

# Samfund



## UDFORDRINGER

At løfte vores særlige samfundsansvar som offentligt ejet monopolvirksomhed

At styrke dialogen med vores interessenter

At formidle viden om vand og sikre tilfredse og miljøbevidste kunder i alle aldre

At sikre en bæredygtig prisudvikling, så vores kunder får mest for pengene

At bidrage til et rummeligt og mangfoldigt arbejdsmarked

At bidrage til byudvikling i vores forsyningsområde

Vi er et offentligt ejet vandselskab og har derfor et særligt samfundsansvar. Det betyder bl.a., at vi skal lytte til kundernes behov, være med til at udvikle vores lokalområde og bidrage til et mangfoldigt samfund.

## Dialog med interessenter

Vi lægger stor vægt på dialog og vil gerne styrke kontakten til vores interessenter, så vi kan blive endnu bedre til at stille skarpt på dét, der er vigtigt for dem.

I årets løb har vi fortsat haft fokus på at dyrke dialogen via sociale medier, primært Facebook. Vores opslag nåede i 2016 ud til 461.558 brugere på Facebook, og 1 % af disse har synligt reageret på kommunikationen via en kommentar, deling eller et 'like'.

### Sådan kan du tage ansvar

Deltag i dialogen på [facebook.com/vandcentersyd](https://facebook.com/vandcentersyd), så vi ved, hvad der er vigtigt for dig.

I 2016 deltog vi i en fælles nordisk undersøgelse, der undersøgte kendskab og holdninger til VandCenter Syd hos 1.000 af vores kunder. Vi gennemførte også en fokusgruppeundersøgelse med nordfynske og odenseanske kunder. Resultaterne af de to undersøgelser bruger vi bl.a. til at målrette vores fremtidige kommunikationsindsatser, herunder også indholdet i denne rapport.

Undersøgelserne viser, at vores kunder generelt har stor tillid til os – men interesse og kendskab ligger lavt. Emner som vandpris og ansvarsfordeling ved fx kælderoversvømmelser i hjemmet optager en del kunder og er derfor temaer, som vi vil være særligt opmærksomme på.

## Tilfredshed og kundeservice

Det er et mål i vores strategi at sætte kunden i centrum og sikre god kundeservice på alle niveauer.

I 2016 har vi været særligt udfordret på dette mål på grund af langvarige tekniske problemer med et nyt telefonsystem – endda kombineret med udfordringer hos den underleverandør, som står for kundekontakten ved afregning og flytning. Det har betydet tabte opkald, problemer med at komme igen på telefonen og frustration hos både kunder og medarbejdere. Vi arbejdede intensivt med at sikre driftsstabiliteten og forbedre telefonsystemet i 2016 og fortsætter indsatsen i 2017.

Vi ser også muligheder for at forbedre vores målinger af kundetilfredshed i forbindelse med, at vi udfører ledningsarbejde. I 2015 blev dette tilføjet som et fast punkt i planlægningen af projekter. Vi kan dog konstatere, at vi i 2016 kun udsendte 82 spørgeskemaer – og fik bare 13 besvarelser igen. Det vil vi gøre bedre. Derfor bliver det et fokuspunkt på tværs af organisationen at øge opmærksomheden på tilfredshedsmålinger i 2017.



### Sådan kan du tage ansvar

Find gode råd til at spare på vandet på [vandcenter.dk/sparetips](http://vandcenter.dk/sparetips).

## Lærerige klager

I 2016 etablerede vi et klagesystem for situationer, hvor en kunde har haft en sag med os og ikke føler sig ordentligt behandlet. Når det sker, nedsættes der et team bestående af afdelingsleder, projektleder, kunderådgiver og kundechef, som gennemgår sagen i detaljer og træffer en afgørelse efter samtale med kunden. Afgørelsen deles både med kunden og organisationen for at sikre videndeling.

I 2016 havde vi fire klager gennem det nye system. Vi får generelt få klager, men vi oplever, at de giver både lærerige og værdifulde refleksioner i organisationen.

## Pris og forbrug

Vores dialog med kunderne viser, at vandprisen er et emne, der optager mange. Ikke alle er klar over, at vandprisen er et ret præcist udtryk for, hvad det koster at levere vores ydelser. VandCenter Syd er 100 % finansieret af vores vand- og spildevandskunder og må ikke lave profit.

Staten har, gennem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, sat en grænse for, hvor meget vand og spildevand maksimalt må koste. Priserne varierer fra vandselskab til vandselskab, idet der er forskel på fx behovet for renovering og investering. Den pris, vi må tage, er desuden udtryk for styrelsens vurdering af, hvilken indtjening vi har brug for – forudsat, at vi er effektive. Ingen vandselskaber får således lov til at opkræve flere penge, hvis behovet skyldes ineffektivitet. På den måde har forbrugeren en garanti for, at vi holder os på tæerne for at drive en sund virksomhed.

VandCenter Syd har længe haft fokus på at arbejde effektivt – bl.a. for at have råd til at udvikle vores ydelser og passe bedst muligt på miljøet. Vi arbejder for at give vores kunder mest muligt for pengene – fra grundvandsbeskyttelse og vedligehold af rør til regnvandshåndtering og beskyttelse af vandmiljøet. Du kan læse mere om vores effektiviseringsindsatser på side 37.

I 2016 steg prisen for både vand og spildevand. Det skyldtes bl.a. nye regler om lån og takster i vandsektoren samt ekstraordinære investeringer til byudviklingsprojekter i Odense. For en gennemsnitshusstand svarede stigningen til ca. 37 kr. om måneden. På [vandcenter.dk/priser](http://vandcenter.dk/priser) beskriver vi prisudviklingen og de forhold, der påvirker prisen, for at synliggøre for kunderne, hvad de får for deres vandpenge.





Vi deltager i forskellige events for at møde og tale med vores kunder. I 2016 rådgav vi bl.a. om regnvand i haven ved Fjordens Dag på Nordfyn.

## Særlige services

Vi undersøger løbende mulighederne for at tilbyde vores kunder bedre ydelser. Tidligere har vi bl.a. testet forskellige typer vandalarmer (advarsel ved øget vandforbrug) og fjernaflæste vandmålere. I 2016 evaluerede vi resultaterne af begge dele. Vandalarmerne fungerede ikke godt nok til, at vi vil anbefale dem videre, men erfaringerne med fjernaflæste målere arbejder vi videre med.

## Byudvikling og socialt ansvar

VandCenter Syd har en vigtig opgave i at støtte op om byudviklingen i vores område. Helt lavpraktisk indebærer det, at vi skal sikre en god infrastruktur for vand og spildevand i byen – og flytte vores rør, hvis vi ligger i vejen for andre udviklingsprojekter. I 2016 havde vi derfor mange opgaver i forbindelse med bl.a. Odense Letbane (se side 16) og det nye byområde ved Thomas B. Thrighs Gade (se side 17).

En kunde hos os bruger i snit

**98 liter**

vand pr. døgn

Pris for 1 liter vand:

**6 øre**

## Blå og grøn by

I september var der officiel indvielse af Glisholm Sø, som nu er Odenses største. Søen er anlagt af VandCenter Syd som en regnvandssø, der skal beskytte Lindved Å mod overløb. Samtidig er søen i høj grad et rekreativt naturareal med stisystem, siddepladser og fugleløber.

Vi prioriterer også selv at gennemføre projekter, som udvikler vores lokalområde i en blå og grøn retning, hvor omgivelserne får mere rekreativ værdi med vand og beplantning. I 2016 fortsatte vi bl.a. planlægningen af en "klimavej" på Vandværksvej og gik i dialog med en stor boligforening om udnyttelse af regnvand på deres arealer.

## Nej til social dumping

Vi vil være med til at sikre gode forhold hos de entreprenører, der arbejder for os. Det betyder, at vi stiller krav om ordnede løn- og ansættelsesforhold i de kontrakter, vi indgår om tjenesteydelser, bygge- og anlægsprojekter. Disse krav kaldes arbejdsklausuler og gælder også for entreprenørens underentreprenører. Med andre ord er der kædeansvar. Vi vurderer, om kontrakten også skal rumme såkaldte sociale klausuler, hvor der kan være krav om ansættelse af fx lærlinge eller praktikanter.

Vi har indgået en aftale med Odense Kommunes Kontrolenhed, der på vores vegne besøger projekter for at kontrollere,



om klausulerne overholdes. I 2016 har kontrolenheden været på fire besøg, som ikke har givet anledning til bemærkninger.

I årets løb har vi arbejdet på at optimere vores interne processer, så vi fremover kan have klausuler på flere af vores kontrakter – og dermed også flere kontrolbesøg.

## Mangfoldighed og uddannelse

Vi vil afspejle mangfoldigheden i det samfund, vi er en del af. Vi har tilsluttet os Odense Kommunes *Mangfoldighedsskema* og arbejder generelt på at være en rummelig arbejdsplads med muligheder for alle. I 2016 ansatte vi den første medarbejder på *green card*-ordning, og vi havde fire medarbejdere i fleksjob.

Vi støtter også op om de lokale uddannelsesinstitutioner og har løbende elever, lærlinge og praktikanter. I 2016 havde vi syv praktikanter og syv elever/lærlinge. Desuden samlede vi for første gang alle medarbejdere, der har med oplæring af elever og praktikanter at gøre, for at sikre tværgående videndeling. Det resulterede i en række konkrete udviklingsforslag. I 2017 og 2018 vil vi arbejde videre med fx håndbog, fælles tværgående opgave og kursus i "den svære samtale".

Vi indgår gerne projektsamarbejde med studerende. Samarbejdet giver os friske input og adgang til den nyeste viden, samtidig med at vi styrker de studerendes forbindelse til erhvervslevet. I 2016 havde vi bl.a. studerende, der skrev projekter om energioptimering på renseanlæg, biologisk fosforfjernelse og analysemetoder på laboratoriet. Gennem 3VAND-samarbejdet finansierer vi desuden to erhvervs-ph.d'er, se side 30.

## Børn og læring

Vi vil gerne være med til at klæde fremtidens forbrugere på til at passe godt på vandet. Vi afholder gratis undervisningsforløb og rundvisninger på vandværker og renseanlæg i gennemsnit 2-3 gange om ugen for skoleklasser og andre interesserede grupper. I 2016 indviede vi et nyt besøgscenter på vores store renseanlæg Ejby Mølle. Det moderniserede besøgscenter giver bedre rammer for at tage imod skoleklasser og andre besøgende på anlægget. Der er bl.a. taget særligt hensyn til hygiejneforhold, muligheder for at lave forsøg og fleksibel indretning til at understøtte forskellige arbejdsformer.

Et andet nyt tiltag i 2016 var, at vi lancerede et valgfag om innovation og bæredygtighed i samarbejde med UngNord, Fjernvarme Fyn og Odense Renovation. Ca. 40 elever på 7.-9. klassetrin begyndte på faget i efteråret 2016 og fik til opgave at løse konkrete udfordringer fra bl.a. VandCenter Syds hverdag. Faget afsluttes i foråret 2017 og evalueres derefter.



Vi lægger stor vægt på at formidle viden om vand til børn og unge. Her arbejder elever på vores valgfag i innovation og bæredygtighed.



"Lortebasket" på Odense Blomsterfestival 2016 formidler til børn og unge, hvad der skal i skraldespanden henholdsvis toilettet.



# Fodafttryk

## UDFORDRINGER

At reducere energiforbruget i vores processer – fra kildeplads til renseanlæg

At øge vores egenproduktion af grøn energi

At reducere den samlede miljøbelastning i vores processer

At sikre en bæredygtig anvendelse – og genanvendelse – af ressourcer

At bortskaffe restprodukt/slam på miljømæssig forsvarlig vis

Vi er en miljø- og ansvarsbevidst virksomhed, der tager et bredere samfundsmæssigt ansvar for det "fodafttryk", vi sætter i verden. Med fokus på cirkulær økonomi ønsker vi at genanvende ressourcer, og vi arbejder på at begrænse vores udledning af CO<sub>2</sub> og andre drivhusgasser.

## Overblik over bæredygtighed

I projektet *Vores fodafttryk* arbejder vi i strategiperioden 2015-2019 med at reducere miljøbelastningen ved VandCenter Syds aktiviteter i størst muligt omfang. Bl.a. vil vi anlægge en cirkulær tankegang, hvor restprodukter bringes tilbage til værdikæden og ses som en ressource.

Projektet udvikler sig løbende og har i 2016 fokuseret på bæredygtighed i bred forstand, inspireret af Odense Kommune. Bæredygtighed rummer foruden det miljømæssige perspektiv også elementerne samfund og økonomi. En given indsats indeholder typisk alle elementerne i større eller mindre omfang.

I 2016 har vi skabt et overblik over, hvor VandCenter Syd har indsatser eller strategier, der omhandler bæredygtighed – samt hvordan omverdenen stiller krav til eller påvirkes af vores arbejde, set med bæredygtighedsbriller. Overblikket er en forudsætning for det videre arbejde.

## Affald

Allerede i dag arbejder VandCenter Syd med at bringe restprodukter tilbage til værdikæden. Vi har fokus på genbrug – og på at skaffe det affald, der ikke kan genbruges, sikkert af vejen. I figur 5 kan du se, hvilke affaldstyper og mængder, vi havde i 2016.

Affaldstype	Mængde i 2016 (ton)
Slam fra bundfældningsbassin på vandværker*	0
Spildevandsslam fra renseanlæg (24 % tørstof)	20.431
Genbrugeligt affald, inkl. ren jord	53.350
Brændbart affald	913
Farligt affald	2,7
Deponi, inkl. forurenet jord	10.143

Tabel 5: Affaldstyper og mængder i ton, 2016.

\*Tallet skyldes, at vi ikke har tømt bassiner i 2016.

## Her påvirker vi miljøet

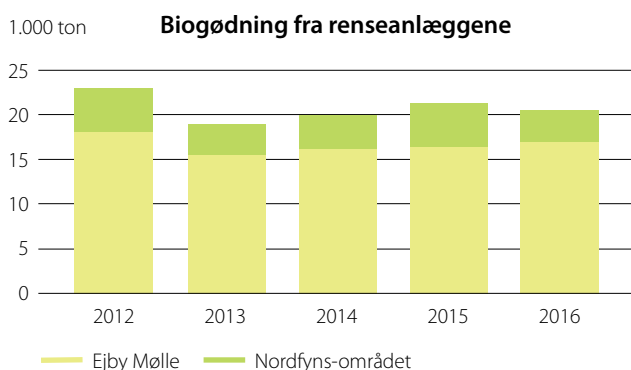
Vores væsentligste påvirkninger af miljøet er beskrevet i vores ledelsessystem. De er:

- Indvinding af grundvand
- Udledning af filterskyllevand fra vandværker
- Regnbetingede overløb af blandet regn- og spildevand fra fælleskloakerede områder
- Regnbetingede udløb fra det separate regnvandssystem
- Udledning af rensat spildevand til naturen
- Afsætning af slam til landbrugsjord
- Forbrug af fossile brændstoffer



## Spildevandsslam

Spildevandsslam er et restprodukt fra processerne på renseanlægget – det, som bliver tilbage efter bl.a. biogasproduktion. Der er stadig næringsstoffer tilbage i slammet, og derfor kalder vi det også biogødning. Landmænd får penge for at modtage og sprede denne biogødning på deres marker.



Figur 6: Bortkørt biogødning (afvandet slam) fra renseanlæggene.

## Eksterne restprodukter

I 2016 undersøgte vi mulighederne for at øge vores biogasproduktion ved at aftage restprodukter fra udvalgte virksomheder – og optimere vores modtageanlæg for eksterne restprodukter.

Det viste sig i løbet af året, at det var en dårlig vej at gå – både samfundsmæssigt og for os som virksomhed. Det skyldes bl.a.:

- Eksterne restprodukter koster penge og ville øge mængden af transport ind på anlægget.
- Brugen ville give en større mængde slam, som ville være dyrere at bortskaffe, fordi det var blandet med spildevand.
- Hvis restprodukter har været i kontakt med dyr eller mad, er der særlige lovkrav, som ville kræve investeringer.
- Restprodukterne gav os problemer i anlægget.

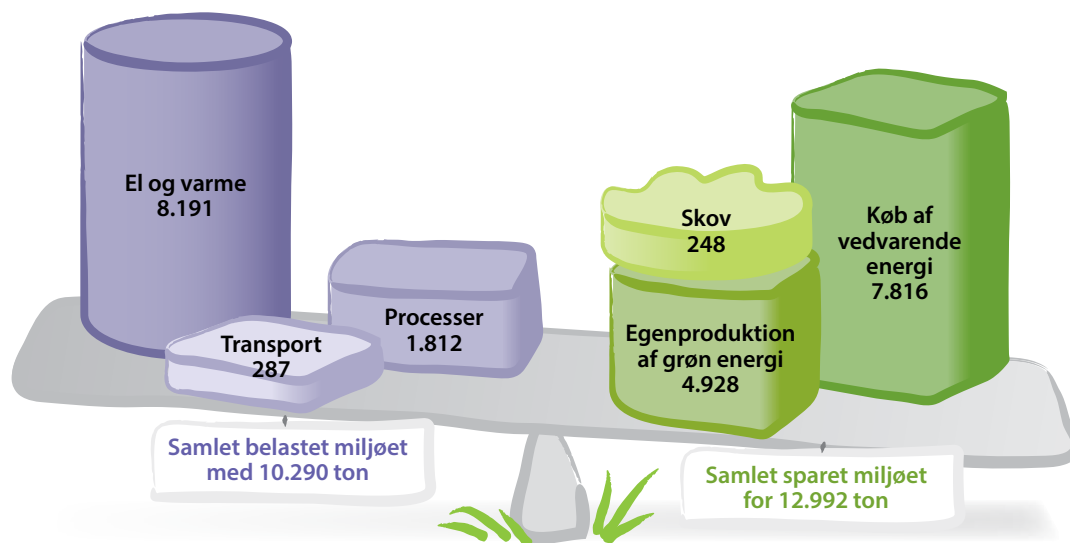
Alt dette gjorde samlet set, at vi droppede planerne. Vi fortsatte dog en eksisterende aftale med Emmelev Mølle, hvorfra restproduktet ikke giver os problemer.

## Ingen kompostering fremover

Hidtil har Odense Renovation komposteret vores spildevandsslam og derigennem nedbrudt indholdet af miljøfremmede stoffer. Dette er fremover ikke nødvendigt, da spildevand – og dermed slam – i dag er renere end tidligere. Det kan nu anvendes direkte i landbruget som biogødning, og derfor har vi i 2016 indgået en aftale, der betyder, at vi i løbet af 2017 vil kunne spare udgiften til kompostering. Der er dog behov for at opbevare biogødning hen over året, så det bliver kørt ud på det rigtige tidspunkt, og denne opbevaring vil Odense Renovation stadig stå for.



## Årets CO<sub>2</sub>-balance



Figur 7: Vores CO<sub>2</sub>-regnskab i 2016 angivet i ton CO<sub>2</sub>-ækvivalenter.

## CO<sub>2</sub> og energi

Vi havde i 2016 fortsat et mål om at være både CO<sub>2</sub>- og energineutrale. Det lykkedes ikke på energi, men vi kom igen ud med et godt resultat på CO<sub>2</sub>.

### Positivt CO<sub>2</sub>-regnskab

CO<sub>2</sub>-regnskabet for 2016 – målt i CO<sub>2</sub>-ækvivalenter – var positivt. Tallene fremgår af vippen, figur 7. Vores udledning af klimagasser kommer fra vores forbrug af el, varme og brændstoffer til transport samt fra vores processer ved rensning af spildevand. I alt belastede vi med 10.290 ton CO<sub>2</sub>.

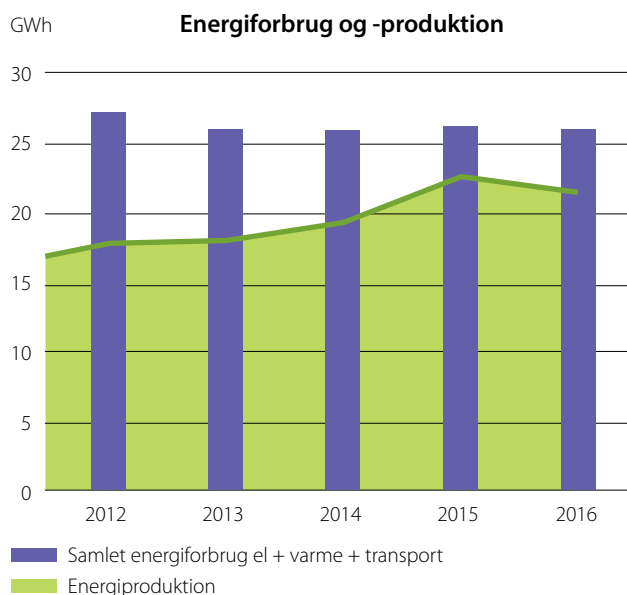
På den positive side sparede vi omverdenen for CO<sub>2</sub>, fordi vi producerer vores egen grønne energi af biogas og bidrager til skovrejsning, som binder CO<sub>2</sub>. På den positive side tæller også, at vi har købt certifikater, der sikrer, at vores energileverandør udbygger deres vedvarende energi-anlæg – det, der i vippen figur 7 er opgjort som *Køb af vedvarende energi*. I alt bliver det til ca. 12.992 ton CO<sub>2</sub> i 2016 på den gode side.

Vi sparer altså atmosfæren for mere CO<sub>2</sub>, end vi belaster den med – nærmere præcist 2.702 ton – og har dermed et positivt CO<sub>2</sub>-regnskab.

På sigt vil vi gerne have en CO<sub>2</sub>-balance, der går i nul også uden indkøb af certifikater. I 2016 var vi 5.114 ton fra at nå dette.

## Fald i energiproduktion

Vi vil gerne være en energineutral virksomhed. Det søger vi at opnå ved at producere vores egen energi via solcellepaneler, fx på Søndersø renseanlæg, men først og fremmest ved at skabe grøn energi af det spildevand, vi renser på Ejby Mølle renseanlæg. Desværre faldt vores energiproduktion i 2016, se næste afsnit.



Figur 8: VandCenter Syd har et mål om at producere lige så meget energi, som vi forbruger. Her ses udviklingen fra 2012-2016, omregnet til GWh. Søjlernerne markerer vores samlede forbrug af el, varme og transport, mens den grønne graf indikerer udviklingen i, hvor store mængder grøn energi, vi har solgt videre.





Når vi bruger energi, er det fx til indvinding af vand og rensning af spildevand, men også til transport, administrationsbygninger mv. Vi brugte lidt mindre energi i 2016 end året før. Vi har bl.a. sparet på energien ved at erstatte overfladebeluftning med bundbeluftning i en af vores tanke på Nordvest rensesanlæg. Vi har også installeret en varmeveksler på Ejby Mølle rensesanlæg, der genbruger overskudsvarme.

Figur 8 viser vores energiforbrug og -produktion i 2016. Netto-energiforbruget – det vil sige forbrug af energi minus egenproduktion af energi – er steget fra ca. 3,58 GWh i 2015 til 4,40 GWh i 2016.

### Ingen energi i regn

I foråret 2016 fik vi et tilbageslag i forhold til ønsket om fortsat at øge vores energiproduktion på Ejby Mølle rensesanlæg. Gennem en længere periode fik vi masser af uvedkommende vand – regnvand, åvand og højt grundvand – ind på rensesanlægget. Vandet blev rensat, som det skulle, men der blev ikke produceret meget energi.

Forklaringen skal findes i den slam, som står for den biologiske del af rensningen. Det er komplekst at sikre, at dette "renseslam" har en tilpas volumen og biologisk sammensætning, hvor bakterierne fjerner de stoffer, vi ønsker. Her måtte vi i 2016 konstatere, at slammængden var større end nødvendigt. Det betød, at vi brugte kulstof i renseprocessen, som ellers kunne have været omsat til biogas – og derved fik vi en mindre biogasproduktion.

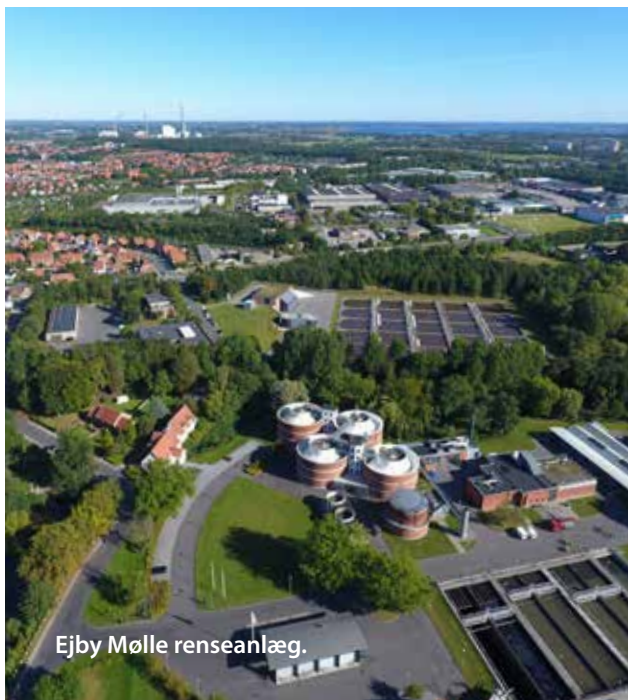
Finjustering af renseprocessen er ikke en ny udfordring. Vi har dog grund til at tro, at vi i 2016 tog skridt i retning af en bedre strategi for løbende at tilpasse kulstofmængde og bakterier til det flow af spildevand og uvedkommende vand, der løber ind i anlægget. Vi begyndte at arbejde langt mere målrettet med de bakteriologiske processer og samspil – og det arbejde fortsætter i 2017. Vi kan her bruge den viden, vi de senere år har fået ved internationalt udviklingssamarbejde, fx projekt *Granulært slam*, (se også side 20).

### Udledning af lattergas

Vores store produktion af energi fra biogas skyldes bl.a. vores sidestrømsanlæg. Her omdanner bakteriekulturen Anammox ammonium uden brug af ret meget ilt og kulstof – hvilket gør den ideel, fordi vi så kan anvende kulstoffet fra spildevandet til biogasproduktion.

Vi har dog en formodning om, at processen i sidestrømsanlægget har medført en større udledning af lattergas, som er meget miljøskadeligt. Der er de senere år kommet fokus på, at dette er et problem i spildevandsrensningen, men der er stadig stor usikkerhed forbundet med at forstå, måle og løse problemet.

VandCenter Syd har arbejdet med lattergas-problematikken i nogle år. På Ejby Mølle rensesanlæg har en studerende kørt forsøg i fuld skala på sidestrømsanlægget, og hendes resultater har vakt international opmærksomhed. Hun afsluttede sin master i sommeren 2016, og der blev fundet midler til, at hun fortsat kan arbejde hos os. Målet er bl.a. at finde en måde at finjustere anlægget, så vi får nedbragt lattergasmængden – uden at give køb på energiproduktionen og rensningen.



Vi har undervejs erkendt, at vi har brug for en bedre model til beregning af lattergasudledningen. Det er relativt nemt at måle i det lukkede sidestrømsanlæg. Men vi vil også gerne vide, hvad der bliver udledt fra de store luftningstanke, der er en vigtig del af processen på et rensesanlæg. Det kræver en model, der kombinerer eksisterende teori, vores nye målinger og en masse beregninger. Det arbejde startede i 2016 og fortsætter i 2017.

## Livscyklus

Udledning af drivhusgasser som CO<sub>2</sub> og lattergas er vigtige problemer. Der er dog også andre ting, som påvirker miljøet, og som der skal tages hensyn til – fx når vi bygger nye anlæg.

## Fosfor fra spildevand

Sammen med en række andre forsyninger, private og offentlige partnere deltager vi i projektet ReCoverP, der sigter mod øget genindvinding af fosfor fra spildevand. Fosfor genbruges i dag som gødning på landbrugsjord, når spildevandsslam køres ud på markerne – men det vil være mere hensigtsmæssigt at kunne tage fosfor ud af slammet. Vores bidrag til projektet er primært at tage analyser og stille viden til rådighed.

## Flere overvejelser i klimaprojekter

Vi har sammen med HOFOR, Aarhus Vand og Danmarks Tekniske Universitet en ph.d.-kandidat ansat, som arbejder med *Livscyklusvurdering af klimatilpasning*. Målet er at udvikle en metode, der inddrager flere miljøhensyn i valget af løsning. Det kunne fx være et valg mellem større kloakrør eller løsninger, hvor regnvandet håndteres lokalt (se fx side 16). Metoden er baseret på en eksisterende metode til livscyklusvurdering, som indeholder forskellige parametre, der påvirker miljøet.

Arbejdet i 2016 har bl.a. bestået i at se på nogle af VandCenter Syds projekter – og ud fra dem få ideer til, hvad metoden skal kunne rumme. Elementer i en fremtidig model kunne fx være, hvilke materialer, der bruges i anlægsfasen, og hvor meget pasning, anlægget kræver efterfølgende. På den måde vil man kunne se på hele anlæggets livscyklus, inden man beslutter, hvilket anlæg, der skal opføres.

## Vandforsynings "Water Footprint"

Et andet ph.d.-projekt finansierer vi sammen med vores partnere i 3VAND, HOFOR og Aarhus Vand. Projektet hedder *Water Footprint of Utilities* og handler om, hvordan man vurderer vandforsynings påvirkning af vandressourcerne ved indvinding af vand. Projektet løber indtil 2018.

## Miljørigtigt byggeri

I 2016 blev en ny kontorbygning på Vandværksvej taget i brug. Den er opført som bæredygtigt byggeri, og i slutningen af året fik vi lavet en miljøredegørelse for bygningen med henblik på at kunne dokumentere, at den lever op til denne betegnelse.

Bygningen er konstrueret på en måde som gør det muligt, at man ved nedrivning kan minimere restaffaldet til deponering – og redegørelsen beskriver både materialer og mængder. I materialevalget er der også lagt vægt på finde de overflader, som har den laveste afgang til indeklimaet.

Om bygningen er kvalificeret til MiljøForum Fyns miljødiplom, vurderes i 2017.



# Medarbejdere



## UDFORDRINGER

At sikre vores medarbejders trivsel, tryghed og udvikling i jobbet

At skabe et sundt og sikkert arbejdsmiljø for både medarbejdere og samarbejdspartnere

At støtte og fastholde medarbejdere, der er ramt af sygdom eller andet fravær

Vi er arbejdsplads for over 200 enestående mennesker, der dag efter dag investerer deres tid og kræfter i VandCenter Syd. Derfor er det vores ansvar at sikre en arbejdsplads, hvor vores medarbejdere trives og udvikler sig som hele mennesker. Og når medarbejderne trives, gør virksomheden det også.

## Rammer og værdier

I VandCenter Syd praktiserer vi værdibaseret ledelse. Det vil sige, at vi navigerer efter grundlæggende kerneværdier i stedet for en masse nedskrevne regler og procedurer. I praksis betyder det, at:

- Medarbejderne i høj grad er selvstyrende
- Idéer kan komme fra alle steder i organisationen
- Videndeling og dialog er afgørende

## Vores værdier er:

Ansvarlighed  
Humor Engagement  
Loyalitet Nytænkning  
Professionalisme



## Videndeling

I 2016 gennemførte vi en flytterunde for en stor del af vores administrative personale. Vi færdiggjorde en ny administrationsbygning på Vandværksvej, som gjorde det muligt at samle alle medarbejdere fra det fælles serviceselskab SamAqua. Det frigav samtidig pladser i de gamle bygninger, og vi besluttede at benytte lejligheden til en strategisk flytterunde. Formålet var at styrke fleksibelt samarbejde og videndeling på tværs. I alt 54 medarbejdere flyttede til en ny placering.

I forbindelse med flytningen sløjfede vi alle enmandskontorer og indførte i stedet fleksible ekstrapladser rundt omkring i bygningen, så kolleger har mulighed for at sætte sig fysisk sammen i forskellige (tvær)faglige fællesskaber efter behov. Sløjfningen af enmandskontorer frigjorde otte lokaler, som i stedet blev til fælles møde- og samarbejdslokaler. Lokalerne er alle indrettet forskelligt med fokus på fleksibilitet og på at udfordre vanetænkningen – fx med både bløde, hårde, høje, lave, rullende og hoppende siddepladser samt vægge, man kan tegne på.

Ændringer på arbejdspladsen og egne fysiske rammer har stor betydning for den enkelte medarbejder. Forud for flytteprocessen holdt vi informationsmøder for alle berørte medarbejdere for at sikre medindflydelse og minimere utryghed. Der blev nedsat en gruppe af medarbejderrepræsentanter til at udarbejde indretningsforslag med afsæt i ønsker og behov hos kolleger og ledere.

I maj 2017 gennemføres en APV til at evaluere resultaterne af flytningen.

## Gode fysiske rammer

I forbindelse med flytningen renoverede vi i løbet af 2016 lofterne i en del af vores administrationsbygning, da nogle medarbejdere klagede over dårlig lugt. Undersøgelser viste, at det skyldtes nedsivning af tjære fra gammel tagpap i etageadskillelsen. Vi fik foretaget luftmålinger af Teknologisk Institut både før og efter renoveringen og kan konkludere, at problemet blev løst. Vi har desuden fået Arbejds- og Miljømedicinsk Klinik til at undersøge de sundhedsmæssige forhold. Deres undersøgelser viste, at der ikke var sundhedsfare forbundet med tjærelugten.

Vi færdiggjorde i årets løb også et nyt elværksted. Dermed har alle vores medarbejdere nu gode og tidssvarende rammer for deres daglige arbejde.



Ny kontorbygning på Vandværksvej i Odense.





Alle vores medarbejdere er omfattet af kollektive offentlige overenskomster, har forsamlingsfrihed og kan frit organisere sig i faglige forbund efter eget valg. Vi har ikke identificeret tilfælde af diskrimination i 2016.

## Trivsel og udvikling

Vi lægger stor vægt på faglig og personlig udvikling for alle medarbejdere. Hver medarbejder aftaler sammen med sin leder en individuel udviklingsplan ved de årlige værdisamtaler (MUS). Samtalerne sikrer et frirum i en travl hverdag til at drøfte trivsel, opgaver og efteruddannelse.

I 2016 blev der afholdt værdisamtaler med 139 medarbejdere, svarende til knap 64 %. Det er lavt i forhold til vores målsætning på 100 % og skyldes en forskydning, hvor samtalerne ikke nødvendigvis er afholdt inden for et kalenderår.

## Kompetenceudvikling

I 2016 deltog 209 af vores medarbejdere i forskellige trænings- og udviklingsaktiviteter. Hver medarbejder brugte i gennemsnit 83 timer på dette.

Tallet for 2016 er højt i forhold til tidligere år. Det afspejler bl.a., at 58 medarbejdere i årets løb gennemførte vores interne projektlederskole (4-10 dage pr. person), samt at vi har flere elever, hvis skoleophold også tæller med i den samlede opgørelse af uddannelsestimer.

Vi udbyder hvert år forskellige interne kurser på tværs af organisationen for at styrke relationerne mellem fagområderne. I 2016 havde vi – udover projektledelse – kurser i engelsk samt dansk for medarbejdere, der ikke har dansk som modersmål.

Vi gennemførte i starten af året en såkaldt 360 graders evaluering af alle vores ledere. I evalueringen vurderes lederen af sine medarbejdere, sin egen leder og sig selv. Formålet var dels at følge op på den seneste måling fra 2013, dels at identificere udviklingsområder for den enkelte leder. Generelt viste målingen en markant forbedring siden sidst og dannede basis for individuelle handlingsplaner for lederne.



## Sundt og sikkert arbejdsmiljø

Vi vil sikre vores medarbejdere et sundt og sikkert arbejdsmiljø, både fysisk og psykisk. Derfor tilbyder vi bl.a. årlige sundhedstjek, psykologisk rådgivning hos en ekstern samarbejdspartner samt billig sundhedsordning og sundhedsforsikring. Vi har et særligt uddannet kolleganetværk, som kan hjælpe kolleger i krise. Desuden har vi syv forskellige motionshold, hvor virksomheden betaler halvdelen af den brugte tid (op til en time om ugen). Ud over at være et sundhedstiltag bidrager disse hold til at styrke de sociale relationer på tværs af arbejdspladsen. På [vandcenter.dk/job](http://vandcenter.dk/job) kan du læse mere om vores medarbejderfordele.

### APV og trivsel

I starten af 2016 gennemførte vi APV (arbejdspladsvurdering) og trivselsundersøgelse, som 97 % af medarbejderne besvarede. Resultaterne viste en positiv udvikling siden sidste APV, og VandCenter Syd og SamAqua ligger flot i benchmarking med 30 andre sammenlignelige organisationer. Bl.a. vurderer vores medarbejdere deres generelle tilfredshed med jobbet til 4,4 ud af 5. APV'en pegede dog også på nogle punkter, som vi kan forbedre – herunder stress og fravær på grund af forhold på arbejdspladsen.

Der følges op på APV'en i alle afdelinger i organisationen. I SamAqua blev der desuden gennemført en opfølgende APV i december 2016, grundet flytningen til ny bygning.

### Indsats mod stress

Forebyggelse af negativ stress har været et centralt emne i 2016. Stress var temaet på vores årlige medarbejderdag, og vi har gennemført workshops om stress i flere afdelinger og tilbudt kurser i mindfulness. Derudover har alle medarbejdere haft mulighed for at få en app, der ved hjælp af fem korte spørgsmål hver anden uge måler medarbejderens trivsel. Er der tegn på markant negativ trivsel, får medarbejderen tilbud om at tale med en erhvervspsykolog. Hensigten er dels at øge medarbejderens opmærksomhed på sin egen trivsel, dels at opdage negativ udvikling i tide.

Vores mål er, at ingen i VandCenter Syd bliver syge af at gå på arbejde, men vi oplevede senest en sygemelding med stress i maj 2016. Vi vil fortsætte den forebyggende indsats og en åben dialog om emnet.

Tilmeldt  
sundhedsordning

147

medarbejdere

59 %

gennemførte sundhedstjek

12

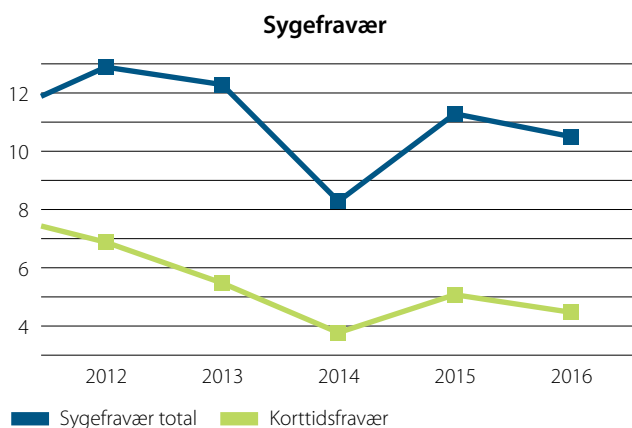
arbejdsulykker

## Sygdom

Vi følger udviklingen i sygefravær via månedlige statistikrapporter og har som politik, at medarbejder og nærmeste leder taler sammen tidligt i et sygeforløb (senest 2. dag) for at vurdere, om der skal gøres særlige indsatser på arbejdspladsen, mens medarbejderen er væk.

Vi arbejder også med delvise raskmeldinger og individuel jobtilpasning for bedst muligt at hjælpe den sygdomsramte medarbejder tilbage. I 2016 vendte 19 medarbejdere tilbage til arbejdspladsen efter langtidsfravær (sygeperiode over 14 dage).

Hvis man ser på korttidsfravær alene, har hver medarbejder i gennemsnit haft 4,5 sygedage i 2016, hvilket er et fald i forhold til tidligere år. Grafen herunder viser udviklingen i sygefravær hos vores medarbejdere de seneste fem år.



Figur 9: Antal sygedage pr. medarbejder 2012-2016.

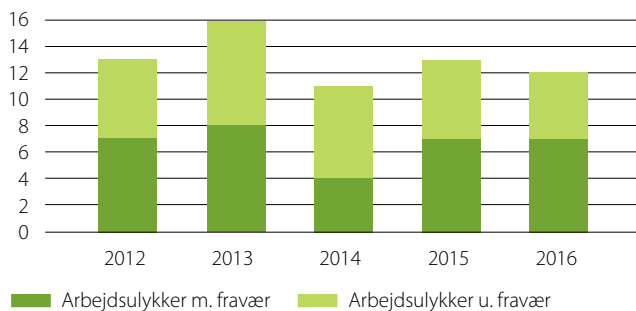
## Arbejdsulykker og sikkerhed

Vores mål er helt at undgå arbejdsulykker. Vi må dog konstatere, at vi i 2016 havde arbejdsulykker på cirka samme niveau som i 2015 – se figur 10.

Nogle ulykker, som fx færdselsuheld, kan være meget svære at forebygge. Men vores procedure er i alle tilfælde at følge nøje op på hver enkelt hændelse og vurdere, om vi kan ændre forhold på arbejdspladsen for at forebygge lignende situationer.

Som led i vores forebyggelsesindsats registrerer vi også hændelser og forhold, der kan udgøre en risiko for ulykker. I 2016 registrerede vi 20 anmeldelser af denne type.

### Arbejdsulykker



Figur 10: Anmeldte arbejdsulykker 2012-2016.

### Sikkerhedstiltag

I løbet af 2016 har vi forbedret vores brug af kemidata. Til alle kemikalier har vi indført APB'er (arbejdspladsbrugsanvisninger) på overbliksplancher med nem adgang til yderligere data via mobiltelefon og QR-kode. Målet er at lette overblikket og sikre, at medarbejderne altid får de nyeste data – i forhold til før, hvor alle APB'er stod i tykke ringbind, der skulle opdateres manuelt.

I 2016 skærpede vi kravene til sikkerhedsbeklædning for at sikre medarbejdernes synlighed. Derudover har vi indført, at alle gæster på anlæggene – fx skolebørn på rundvisning – får refleksest på.

### Arbejdsulykke i kloakrør

I 2016 oplevede vi en arbejdsulykke hos en af vores underentreprenører. To mænd på arbejde i et kloakrør blev udsat for kulilte gennem den kompressor, der ellers skulle levere frisk luft. Mændene blev hjulpet op af deres kolleger, som holdt øje med sikkerheden fra gadeniveau.

Projektet blev sat i bero med øjeblikkelig virkning, mens vi sammen med Arbejdstilsynet og entreprenøren arbejdede på at afdække årsagen. Ulykken skete på trods af, at alt det påkrævede sikkerhedsudstyr blev anvendt. Vi har efterfølgende besluttet at fjerne benzindrevne kompressorer fra vores projekter og fremover kun anvende flaskeluft. Ved alle lignende arbejdsopgaver skal der afholdes et indledende møde, hvor man risikovurderer opgaven og gennemgår sikkerhedsinstruksen med alle involverede medarbejdere.





# Virksomheden

## UDFORDRINGER

At sikre en bæredygtig udvikling af virksomheden

At bidrage til udviklingen af en bedre og mere effektiv vandsektor gennem øget konsolidering og samarbejde

At udvikle vores sociale ansvar – internt og eksternt

At bidrage til en helhedsorienteret planlægning og drift af hele vandkredsløbet

At udnytte vores kompetencer til at understøtte eksport af dansk vandteknologi

At understøtte partnerskaber lokalt, nationalt og internationalt

Som vandselskab vil vi træffe beslutninger og udvikle løsninger, der er holdbare på langt sigt – både i forhold til driften af vores virksomhed og i forhold til den verden, vi er en del af. Derfor har vi fokus på innovation, effektivitet og bredt samarbejde i vandbranchen.

## Udvikling af ansvarlighed

VandCenter Syd er et aktieselskab, og vi ejes af Odense og Nordfyns Kommune. Det giver os en særlig forpligtelse til at drive virksomhed på en ansvarlig måde i forhold til det omkringliggende samfund og de kommende generationer. I kapitlet *Sådan tager vi ansvar* kan du læse om vores overordnede ramme for at drive virksomhed på en bæredygtig måde.

Vi udvikler løbende denne ramme, og i 2015 tilsluttede vi os bl.a. FN's *Global Compact*. VandCenter Syds ledelse arbejdede i 2016 desuden året igennem med at operationalisere relevante delmål fra FN's verdensmål (*Sustainable Development Goals*). Læs mere på side 42.

## Transparens og redelighed

Vi prioriterer at være transparente, og offentliggør fx hvert år en oversigt over bestyrelsens udgifter på vores hjemmeside.

Vores tilslutning til FN's *Global Compact* indebærer bl.a., at vi forpligter os til at bekæmpe korruption. Vi har en politik med retningslinjer for modtagelse af gaver for at forebygge situationer, hvor der kan rejses tvivl om både vores medarbejders habilitet og om selskabets forretningsetik. Vi har ikke identificeret tilfælde af korruption i 2016.

## Certificeret ledelsessystem

VandCenter Syd er certificeret efter standarderne for kvalitetsstyring (ISO 9001), miljøledelse (ISO 14001), arbejdsmiljøledelse (DS/OHSAS 18001) og drikkevandssikkerhed (fødevarerikkerhed, ISO 22000). Det giver os et værktøj til løbende at måle, om vi gør dét, vi har sat os for – og hvor vi kan gøre det bedre.



I 2016 har vi arbejdet på at udvikle et nyt ledelsessystem, som dækker hele koncernen. Målet er at sikre ensartede rammer for, hvordan vi driver virksomheden, på tværs af koncernens selskaber – i forhold til ledelse, styring, læring og forandring.

Som en konsekvens af dette skal vi fremadrettet certificeres på koncernniveau. Det vil sige, at alle vores datterselskaber også skal leve op til de relevante standarder.

Vores indsats bliver evalueret af både eksterne og interne auditorer. I 2016 gennemførte vi et kursus for vores 14 interne auditorer, der fik genopfrisket auditprocessen og blev introduceret til nye versioner af standarderne for miljøledelse og kvalitetsstyring.

## Bæredygtig økonomi

Som offentligt ejet vandselskab må VandCenter Syd ikke skabe profit. Vi skal "hvile i os selv", hvilket vil sige, at indtægter og udgifter skal gå lige op. Dette er forbrugernes garanti for, at de ikke skal betale ekstra for at sikre afkast til aktionærer.

Fordele og ulemper ved forskellige ejerformer var i 2016 til debat i medierne, hvor bl.a. formanden for vandsektorens brancheorganisation, DANVA, argumenterede mod en privatisering af sektoren. VandCenter Syd er enig, og det er en del af vores strategi at understøtte fortsat kommunalt ejerskab i vandsektoren, bl.a. ved at udbygge samarbejdet med vores ejere, sådan som det er beskrevet en række steder i denne rapport.

VandCenter Syd bidrog på politisk plan med input til diskussionen, som bl.a. handlede om indholdet i den nye vandsektorlov, der trådte i kraft 1. marts. Loven betyder, at vi fremover underlægges en strammere statslig, økonomisk regulering. Den nye regulering består dels af et fast årligt krav om effektivisering, dels af et yderligere (individuelt) krav for selskaber, der vurderes at have effektiviseringspotentialer.

Effektiviseringspotentialer beregnes af Konkurrencestyrelsen med udgangspunkt i de totale omkostninger til både drift og afskrivning på anlæg. Da VandCenter Syd har investeret kraftigt gennem de seneste 10-20 år for at sikre miljø og forsynings-sikkerhed, har vi tilsvarende høje afskrivninger sammenlignet med gennemsnittet i branchen. Det betyder, at Konkurrencestyrelsens benchmarking placerer VandCenter Syd med et individuelt krav om effektivisering på 1,84 % for vand og 0,62 % for spildevand.

Sammen med de faste krav betyder det, at vi skal effektivisere vand med 3,36 %, og spildevand med 1,88 % af totalomkostningerne. Det er en væsentlig udfordring, også selvom VandCenter Syd generelt har et godt udgangspunkt og en sund økonomi.

Du kan se vores benchmarkingplaceringer og vigtigste regn-

skabstal i *Vores virksomhed*, som supplerer denne rapport og kan findes på [vandcenter.dk/publikationer](http://vandcenter.dk/publikationer). Eller i det finansielle regnskab, som kan findes på Erhvervsstyrelsens hjemmeside.

## Effektivisering

Vi har igennem flere år haft fokus på at effektivisere vores daglige drift, og det er kun blevet yderligere aktuelt af statens skærpede krav. I 2016 gennemførte vi forundersøgelser til et nyt og mere effektivt system til kunde-henvendelser og vedligeholdelse. Vi tog også næste skridt i implementeringen af vores nye ERP-system, som vi allerede kan se de gavnlige effekter af i form af forbedret projekt- og økonomistyring.

Derudover supplerer vi kerneforretningens økonomi ved bl.a. at producere energi af spildevandsslam (se side 27-29) og sælge vores knowhow til andre forsyningsvirksomheder. I 2016 solgte vi bl.a. boringsservice og vandværksdrift til flere danske vandforsyninger, og vi underviste i drift og vedligehold af vandværker, renseanlæg, pumpestationer og ledningsnet i Zambia. Vi deltager også i fondsstøttede udviklings- og innovationsprojekter, som udvikler os og branchen fagligt uden at belaste den daglige økonomi.

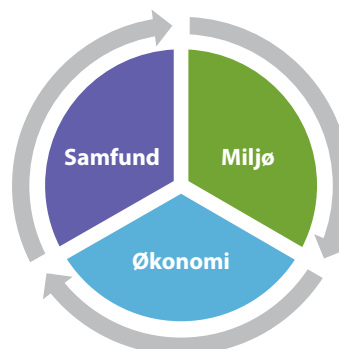
På indkøbssiden valgte vi at overgå til markedsandel med en årlig besparelse på ca. 1,3 mio. kr. Desuden hentede vi besparelser på udbud og indkøb via det fælles serviceselskab SamAqua.

## Prioritering af investeringer

De senere år har vi investeret mange penge i anlægsprojekter, og i 2016 har vi arbejdet på at professionalisere den måde, vi prioriterer vores indsatser på. Vi udviklede bl.a. en beslutningsmodel, som vurderer den enkelte indsats ud fra parametrene økonomi, forsynings-sikkerhed, service, organisation og arbejdsmiljø, byen og klima samt miljø og klima.

Modellen er et beslutningsstøtteværktøj, som scorer hver enkelt indsats ud fra en række underkategorier og en indbyrdes vægtning. Denne score kan efterfølgende tjene som hjælp, når vi skal prioritere mellem mange gode projekter.

Økonomi vægter naturligvis højt, men modellen sikrer, at vi også er opmærksomme på en række andre forhold, der er værdifulde for os og samfundet.





Mikroskopering på laboratoriet.

## Sammen om udvikling

Vi ønsker at bidrage til en bedre vandsektor, og derfor engagerer vi os aktivt i mange branchesammenhænge. Vi er bl.a. aktive i DANVA og den internationale pendant, IWA (International Water Association). Derudover har en af vores projektchefer plads i forskningsrådet hos en af USA's førende forskningsorganisationer på spildevandsområdet, WERF.

Generelt arbejder vi tæt sammen med vores ejere, og vi har i 2016 fortsat dialogen med Odense Kommune om at overtage driften af udvalgte vejvandsledninger. Dette er et led i vores bestræbelser på at udvide VandCenter Syds arbejdsområde, så vi i endnu højere grad kan arbejde helhedsorienteret med vandet i hele dets kredsløb.

Vi har et tæt samarbejde med de øvrige kommunale forsyningsselskaber i Odense og har i 2016 bl.a. haft fælles miljøformidling på Odense Blomsterfestival og udviklet et valgfag i innovation og bæredygtighed (se side 25).

Gennem de seneste år har vi arbejdet tæt sammen med Middelfart Spildevand om at etablere et fælles renseanlæg med den nyeste innovative teknologi. Desværre blev dette arbejde stoppet i slutningen af 2016 som en konsekvens af den strammere statslige regulering. Efterfølgende har vi sammen med Middelfart Spildevand rejst problematikken over for DANVA med henblik på en politisk løsning.

## 3VAND

Vi er også en del af samarbejdet 3VAND, som ud over VandCenter Syd omfatter Aarhus Vand, HOFOR og BIOFOS – store forsyninger i Danmarks tre største byer. Der er tale om et strategisk erfarings- og udviklingssamarbejde med fokus på ansvar, udfordringer og muligheder som stor forsyningsvirksomhed.

I 2016 fik 3VAND en fælles strategi, der fastlægger indsatser og fokusområder for de kommende år. Der blev ansat en koordinator for at styrke samarbejdets internationale aktiviteter, og 3VAND indledte i årets løb et stort projekt i Zambia.





Vi sælger vores knowhow både nationalt og internationalt. I 2016 underviste vi bl.a. lokale vandforsyningsfolk i Zambia.

Vi indgik i 2016 aftale om at udvikle et nyt værktøj til planlægning af ledningsfornyelse for vand og spildevand. Udviklingen sker i samarbejde mellem VandCenter Syd, Aarhus Vand, HOFOR og to rådgivende ingeniørfirmaer. Målet er, at det nye værktøj skal bidrage til mere effektiv planlægning og prioritering – og at det på sigt kan sælges til både danske og udenlandske forsyninger.

### Udviklingsprojekter

Vi lægger stor vægt på udvikling og innovation for at finde endnu bedre måder at gøre tingene på. Løbende udvikling af processer og opgaver er en naturlig og integreret del af arbejdsdagen for de fleste af vores medarbejdere. Derudover gennemfører vi større udviklingsprojekter i samarbejde med fx universiteter, private virksomheder og andre vandforsyninger.

Via 3VAND tog vi i 2016 bl.a. hul på projektet *Water Smart Cities*, som omhandler software til planlægning af vandets vej gennem byen, når Danmark fremover bliver udfordret af kraftig regn og oversvømmelser.

Andre eksempler på projekter, hvor vi deltog i 2016, er:

- *Water Footprint of Utilities* (se side 30)
- *BioCap* og *Granulært slam*, som begge sigter mod energioptimering af renseanlæg
- *Fjernelse af mikroplast og organisk stof i spildevand med båndfilterteknologi*

På [vandcenter.dk/viden](http://vandcenter.dk/viden) kan du løbende følge med i, hvilke projekter vi arbejder på.

I 2016 investerede vi, hvad der svarer til 3,6 årsværk i udviklings- og innovationsprojekter med eksterne samarbejdspartnere. Hertil kommer samlede nettoudgifter for VandCenter Syd på 1,9 mio. kr., hvilket svarer til 0,7 % af vores samlede investeringer og 0,3 % af vores samlede omsætning.





Figur 11: VandCenter Syds salgsopgaver og samarbejde i udlandet i 2016.

## Internationalt samarbejde

Vi vægter internationalt samarbejde højt. På en række områder er vi førende med vores teknologi og processer, og derfor løser vi også projekter for vandforsyninger i udlandet. Derudover samarbejder vi om fælles udfordringer med andre af verdens førende vand- og spildevandsselskaber.

Vi prioriterer internationale aktiviteter for at:

- Være fagligt i front, så vi kan tilbyde det bedste til vores vand- og spildevandskunder hjemme
- Tiltrække de dygtigste medarbejdere med en spændende arbejdsplads
- Få og give inspiration til innovation og nye løsninger
- Understøtte det private erhvervsliv for at styrke eksport af dansk vandteknologi og knowhow

Internationale projekter giver vores medarbejdere et indblik i, hvordan tingene fungerer andre steder, og styrker deres kompetencer. I 2016 havde vi medarbejdere udsendt som undervisere på førnævnte projekt i Zambia, og vi påbegyndte et projekt om *Urban Water Management* i Sydafrika. Vi blev også indkaldt som konsulenter på et renseanlægsprojekt i USA og havde flere medarbejdere som oplægsholdere ved internatio-

nale vandkonferencer, bl.a. *Singapore International Water Week* og IWA's *World Water Congress* i Australien. Derudover var vi selv værter for medarbejdere fra store vandselskaber i USA og Singapore, som var hos os for at udveksle viden og inspiration inden for områder som bl.a. bæredygtighed, kommunikation og borgerinddragelse.

### Utility of the Future Today

I september 2016 fik vi anerkendelsen *Utility of the Future Today* for effektivitet og bæredygtighed på vores spildevandsanlæg. Bag anerkendelsen står et partnerskab af brancheorganisationer i vandsektoren i USA, støttet af den amerikanske miljøstyrelse (EPA).

## Vores vision

Vi vil være et forbillede – lokalt, nationalt og internationalt.

Vi vil levere mest mulig værdi for kunderne – og gerne lidt mere end de forventer.

Egenkapital

6.446

mio. kr.

Omsætning

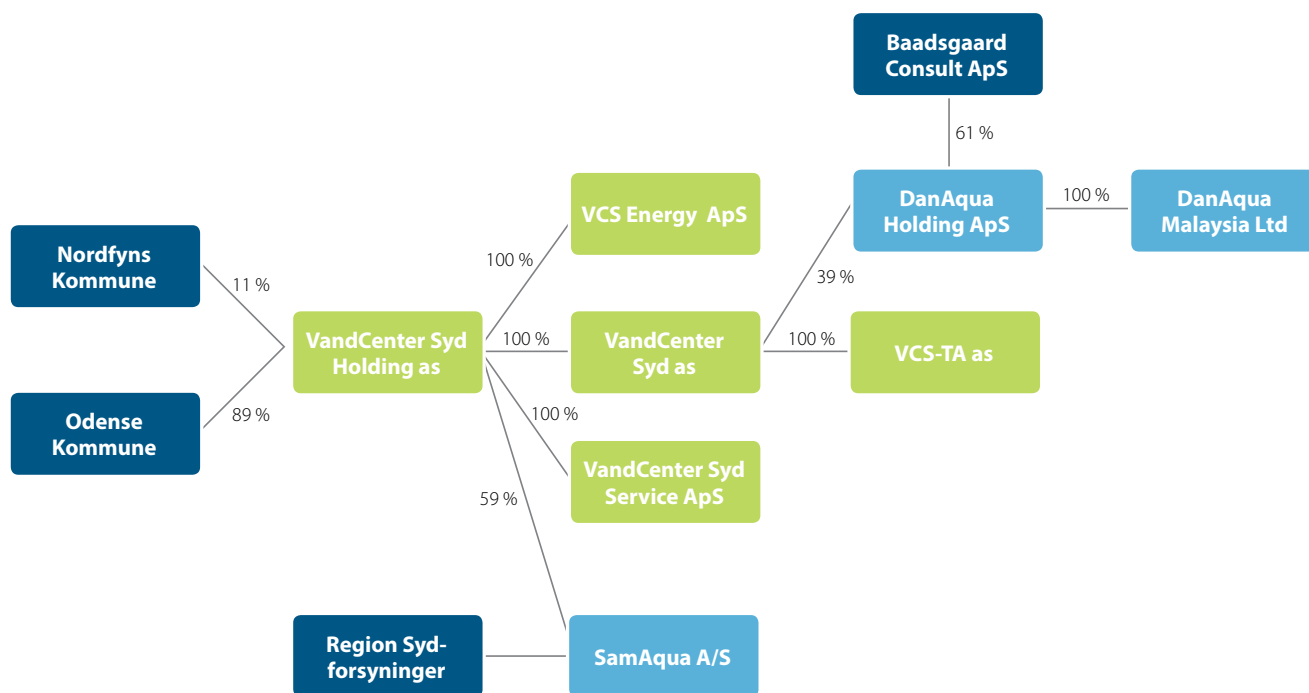
560

mio. kr.

Soliditetsgrad

75,3 %

In 2016  
recognized as  
**UTILITY**  
of the  
**FUTURE**  
Today



Figur 12: Koncernstruktur for VandCenter Syd. Markeret med mørkeblåt er vores ejere samt medejere af datterselskaber.

## Organisation og struktur

VandCenter Syd er organiseret som en koncern med en række tilknyttede selskaber, der varetager opgaverne uden for selve vores kerneforretning: Vand- og spildevandshåndtering i Odense og Nordfyns kommuner. Vi løser opgaver i ind- og udland gennem datterselskaberne VCS-TA og DanAqua Holding, og vi producerer energi gennem datterselskabet VCS Energy. Koncernstrukturens formål er at sikre klare grænser mellem vores forskellige aktiviteter.

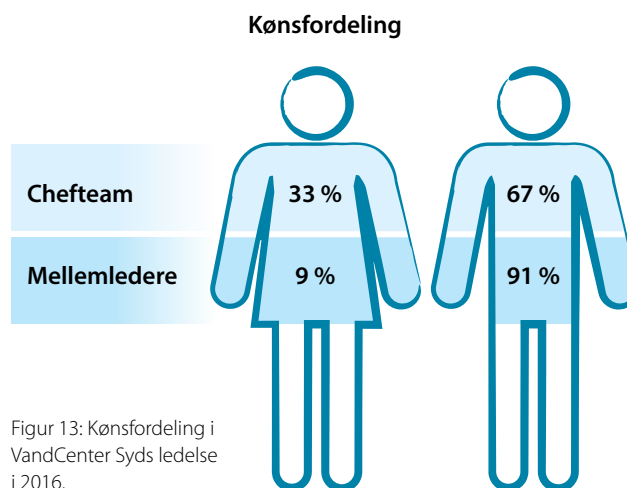
Vi er også medejere af selskabet SamAqua, som leverer administrative serviceopgaver til de 11 forsyningsselskaber, der ejer det. Hensigten er at effektivisere og opnå stordriftsfordele ved fx at være fælles om indkøb, IT og kommunikation. SamAqua er ét eksempel på, hvordan vi arbejder for konsolidering – det vil sige fusioner eller samarbejde på tværs af forsyninger – for at gøre vandsektoren mere effektiv.

SamAqua understøtter bæredygtighed gennem udbud og indkøb. I 2016 indgik vi via SamAqua 27 kontrakter, hvor der er stillet særlige miljømæssige, etiske eller sociale krav. Kontrakterne spænder vidt – lige fra arbejdstøj og rengøring til forsikring og kaffe.

Du kan læse mere om VandCenter Syds tilknyttede selskaber i koncernrapporten *Vores virksomhed*, der findes på [vandcenter.dk/publikationer](http://vandcenter.dk/publikationer).

## Ligestilling i ledelsen

Vi har siden 2014 haft fokus på at få flere kvinder i vores ledelse og bestyrelse for at fremme ligestilling og en større mangfoldighed af input. Målet er, at vi inden 2020 skal have mindst 33 % kvinder i ledelsen (chefteam og mellemledere). Figur 13 viser kønsfordelingen i 2016.



Figur 13: Kønsfordeling i VandCenter Syds ledelse i 2016.

## Ny direktør

I efteråret besluttede direktør Anders Bækgaard at træde tilbage i 2017. Han vil fremover hellige sig arbejdet som kongrespræsident for den internationale *IWA World Water Congress*, der skal afholdes i København i 2020. Mads Leth, der hidtil har været områdechef for driften i VandCenter Syd, blev ansat som ny direktør fra 1. marts 2017.



Anders Bækgaard (nr. tre fra venstre) deltog i åbningsdebatten ved IWA's verdenskongres i oktober 2016.

## På vej mod nye, globale mål

I september 2015 vedtog verdens lande FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling, de såkaldte *Sustainable Development Goals* – eller SDG'er. Vi bakker op om den globale bæredygtighedsdagsorden.

I VandCenter Syd støtter vi op om den globale indsats for at sikre en bæredygtig fremtid, og vi vil gerne bidrage, hvor vi kan. Derfor gik vi i 2016 i gang med at undersøge, hvordan vi fremover kan medtænke de 17 verdensmål i vores ansvarlighedsindsats og tænke dem sammen med de ti principper fra *Global Compact*.

Anders Bækgaard, direktør i VandCenter Syd frem til marts 2017, har været en drivkraft i arbejdet med verdensmålene, og han er ikke i tvivl om deres betydning:

- Nu har jeg i 40 år hørt på, at man har vedtaget den ene resolution efter den anden, men der er kun sket små fremskridt, fordi målene ikke har været forpligtende nok. Med FN's verdensmål har vi endelig fået en dagsorden, som alle verdens lande har forpligtet sig på. Og som vi derfor som virksomheder bliver forpligtet på. Og så sker der altså noget, siger han.

### Det behøver ikke at være svært

Anders Bækgaard lægger ikke skjul på, at han er begejstret for de globale mål, men han forstår godt, at nogle danske virksomheder kan have svært ved at overskue, hvordan de kan være med til at bidrage til en global dagsorden.

- Jeg er blevet helt bidt af SDG'erne. Alle er enige om, at de er vigtige, men de bliver også hurtigt meget store. Tag fx et mål som *End all poverty*. Men det behøver altså slet ikke være så svært, siger han.

Anders Bækgaard deltog i oktober 2016 på IWA's verdens-

kongres i Brisbane, hvor han som paneldeltager i åbningsdebatten brændte igennem med netop dét budskab:

- Det behøver ikke være så kompliceret at indarbejde SDG'erne. Dybest set handler det om at gå til opgaven oppefra og ned. Hvor har man mulighed for at bidrage? Vi har i VandCenter Syd startet en proces, hvor vi er i gang med at gennemgå de 17 verdensmål og de 169 delmål for at se hvilke af dem, der kunne være relevante for os. Næste skridt bliver at fokusere på de mål, der giver mening specifikt for os, som et dansk, offentligt ejet vandselskab, siger han.

### Forretningsdrevet bæredygtighed

Når først fokus er på plads, handler det om at sikre, at der er en klar forankring og sammenhæng på tværs af selskabets overordnede strategi, virksomhedsplaner og ansvarlighedsrapportering, mener Anders Bækgaard, der bruger begrebet "forretningsdrevet bæredygtighed" om den gennemgribende tilgang:

- Det handler om, at bæredygtighedsdagsordenen skal tænkes ind i virksomhedens fundament. Den skal simpelthen være fuldt integreret i alle virksomhedens strategier og planer. Bæredygtighed skal ikke være noget, man gør ved siden af alt det andet; det skal være selve fundamentet for alt, hvad man gør, siger han.

Anders Bækgaard vil frem til sommeren 2017 være en del af ledelsen i VandCenter Syd og bidrage med at løfte opgaven med at integrere verdensmålene.



## Mål og resultater

I vores virksomhedsplan for 2016 havde vi nedenstående mål for året. Hvorvidt det lykkedes os at nå disse mål, fremgår af dråberne. Mange af målene er de samme fra år til år, da de vedrører den daglige drift.

### Drikkevand baseret på rent grundvand

- Mere end 95 % af vores samlede grundvandsindvinding skal være rent grundvand, der overholder grænseværdierne for miljøfremmede stoffer.

### Begrænse lækagetab og ledningsbrud

- Vi vil udskifte 4,5 km støbejerns-, eternit- og PVC-ledninger.

### Drikkevandskvalitet

- Vi vil sikre rent drikkevand til vores kunder og dokumentere høj vandkvalitet gennem bakteriologisk kontrol. Vi udtager ca. fire gange så mange analyser, som loven kræver.

### Drikkevandets hårdhed

- Vi vil sikre, at drikkevandets hårdhed er mindre end 21 grader dH.

### Forsyningssikkerhed på afløbssystemet

- Vi vil sikre, at der forekommer mindre end to tilfælde af afløbsstop pr. 10 km spildevandsførende hovedledning.

### Forsyningssikkerhed på afløbssystemet

- Vi vil via vores fornyelsesindsats sikre, at der ikke sker sammenbrud på de mest kritiske ledninger (A-ledninger).

### Renseanlæggenes bidrag til et bedre vandmiljø

- Vi vil sikre, at udløbsvandet fra renseanlæggene har et indhold af total kvælstof på under 4 mg/l og et indhold af total fosfor på under 0,3 mg/l. Myndighedskravet for kvælstof er 8 mg/l og mellem 0,5-1,5 mg/l for fosfor. Se side 20.

### Forberede vores medarbejdere til en forandringsvillig virksomhedskultur

- Vi vil iværksætte indsatser for at styrke det tværfaglige samarbejde i selskabet med henblik på at øge både fleksibilitet og effektivitet.

### Inspirere vores medarbejdere til at være innovative

- Vi vil involvere forskellige medarbejdergrupper i VandCenter Syds samarbejde med Public Utilities Board, Singapore og Alexandria Renew, USA.

### Fortælle en aktiv og effektiv lederudvikling

- Sidst på året gennemføres en 360-graders måling for at kunne følge op på effekten af diverse tiltag siden sidste måling i 2013.

### Fokuser på trivsel og forebyggelse af stress

- Vi vil afprøve nye metoder og værktøjer, som kan medvirke til at italesætte og forebygge stress.

### Mindske energi- og vandtab

- Vi vil sikre, at vores vandtab holdes under 8 % af den udpumpede vandmængde.

### Overblik over væsentlig miljøbelastning

- Vi vil arbejde på at skabe overblik over størrelsesordenen af den effekt, som vores fodaftryk har på miljøet.

### Forsyningssikkerhed drikkevand

- Vi vil sikre, at driftsforstyrrelser i vandforsyningen ikke påvirker den enkelte kunde i mere end fem timer.

### Forsyningssikkerhed på afløbssystemet

- Ingen kunder må være afskåret fra at aflede spildevand i mere end fire timer.

### Vandforsyningstryk

- Vi vil sikre den enkelte kunde et normalt vandtryk på mellem 20 og 50 mVS. Trykvariationen i forhold til normaltrykket ligger inden for +5/-10 mVS. Kortvarige større udsving kan forekomme.

### Kapacitetsproblemer i eksisterende afløbssystem

- Afkoble en villavej i pilotprojektet *Klimaklar i Skibhus* fra kloaksystemet og håndtere regn- og overfladevand lokalt. Se side 18.

### Udbrede kendskabet til VandCenter Syd blandt nuværende og potentielle kunder.

- Gennemføre en måling blandt vores private kunder, der måler kendskab, og hvordan vores omdømme er.

### Effektivisere ved at sikre service og kvalitet under hensyn til miljø og økonomi

- Vi vil være blandt de 25 % mest effektive vandselskaber på udvalgte parametre inden for vand og spildevand.

Disse parametre er: 1) Samlet nettoenergiforbrug til drift af henholdsvis vand- og spildevandsanlæg, målt pr. m<sup>3</sup> for henholdsvis produceret vand og rensat spildevand, 2) Drikkevandskvalitet, målt på omfanget af egenkontrol og på bakteriologisk vandkvalitet, 3) Spildevandskvalitet, målt på kvælstof og fosfor i udledningen fra renseanlæggene. Vi nåede i 2016 ikke i mål på punkt 3, kvælstof. Se side 20.

● = OPFYLDT    ◐ = DELVIST OPFYLDT    ○ = IKKE OPFYLDT

# Om rapporten

Her kan du læse om, hvorfor årets rapport ser ud, som den gør. Hvorfor vi fokuserer på de valgte temaer, og hvordan rapporten er afgrænset.

Der er mange måder at rapportere om samfundsansvar på – og hvad man får øje på afhænger af, hvilken tilgang man har, og hvor man lægger sit fokus. Du kan læse om vores overordnede tilgang til ansvarlighed i kapitlet *Sådan tager vi ansvar*. Her tager vi dig en tur med bag om selve rapporten.

## Samfundsansvar og interessenter

I vores ansvarlighedsrapporter forsøger vi at stille skarpt på de væsentligste udfordringer, når det gælder vores samfundsansvar – både for os som vandselskab og for vores interessenter.

Vores aktiviteter påvirker og påvirkes af en lang række interessenter. Vi ser følgende fire som grupper af interessenter, vi har et særligt ansvar overfor, og som i særlig grad er med til at forme rammerne for vores virke:

**Forbrugskunder**

**Medarbejdere**

**Ejere**

**Vandsektoren**

### Kunder i centrum

Når det gælder valget af målgruppe for rapporten, har vi zoomet yderligere ind og sat vores kunder i centrum. Vores forbrugskunder er direkte aftagere af vores produkter og ydelser og dermed dem, som vi har det største ansvar overfor.

Vi ser derfor vores forbrugskunder som vores primære eksterne interessenter. Derfor er denne rapport først og fremmest skrevet til de kunder, der er særligt interesseret i at læse om, hvordan vi løfter vores samfundsansvar.

## I dialog med vores kunder

Denne rapport giver kunderne indblik i vores arbejde og prioriteringer og kan dermed danne grundlag for nysgerrighed og dialog. Derfor er det også vigtigt at have øje for, hvad kunderne opfatter som væsentlige temaer. I 2015 hentede vi input til en "væsentlighedsvurdering" gennem en spørgeundersøgelse på Facebook, hvor vi spurgte vores kunder, hvad de synes, der er vigtigst, når det gælder vores samfundsansvar.

I 2016 har vi gennemført en fokusgruppeundersøgelse for at få en lidt dybere indsigt i vores kunders forventninger til os. Her blev kunder fra Nordfyn og Odense bl.a. bedt om at vurdere en række konkrete aktiviteter i forhold til vigtighed.

## Ny inspiration – nyt indhold

Fokusgruppeundersøgelsen gav ikke anledning til væsentlige ændringer i forhold til sidste års væsentlighedsvurdering, når det gælder rapportens overordnede temaer eller vægtningen af disse.

Dialogen med kunderne viste til gengæld, at der var behov for at formidle vores særlige ansvar som **offentligt ejet** vandselskab tydeligere, herunder i forhold til temaer som **økonomisk ansvarlighed** og **pris**. Det samme gælder temaerne **klimatilpasning** samt **ansvarsdeling** mellem os og forbrugeren. Derfor har vi skærpet vores formidling om disse emner i årets rapport.

Vi fik også inspiration til udvikling af nogle nye indholdselementer i årets rapport, i form af en serie små bokse, der rådgiver om, hvordan man som forbruger selv kan værne om vandet.

Du kan læse mere om, hvordan vi indgår i dialog med vores interessenter i kapitlet *Samfund*.

## Afgrænsning

Ansvarlighedsrapporten omfatter hele VandCenter Syd-koncernen, hvor vi har aktiemajoritet. Rapporten fokuserer på aktiviteterne i VandCenter Syd as samt VandCenter Syd Service ApS, som er det selskab, medarbejderne er ansat i. I kapitlet *Medarbejdere* indgår også de ansatte i SamAqua A/S.

Du kan se vores koncernstruktur på side 41. De væsentligste aktiviteter i alle vores selskaber er desuden afrapporteret i *Vores virksomhed*, der har et økonomisk fokus og supplerer denne rapport for et samlet billede af koncernen.

## Evaluering og verifikation

Vores bestyrelse har selvevalueret rapporten, og rapporten er verificeret af tredjepart for at højne rapporteringskvaliteten. Revisorerklæringen ses på næste side.

## Rapporteringsperiode og metode

Denne rapport dækker perioden 1. januar - 31. december 2016.

Du kan se dataopgørelsesmetoden for GRI-indikatorer og vores egne udviklede bæredygtighedsindikatorer på [vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator](http://vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator).

## Revisorerklæring

### Den uafhængige revisors erklæring

#### Til Vandcenter Syd Holding interessenter

Vi har udført en erklæringsopgave med begrænset sikkerhed om Vandcenter Syd Holding's Ansvarlighedsrapport for 2016 med henblik på at afgive en erklæring om rapportens troværdighed.

#### Ledelsens ansvar for Ansvarlighedsrapporten 2016

Ledelsen i Vandcenter Syd Holding har ansvaret for udarbejdelsen Ansvarlighedsrapporten for koncernen i henhold til koncernens kriterier, som fremgår af afsnittet *Om rapporten* samt af regnskabspraksis for medtagne data, der kan findes på [vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator](http://vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator). Dette ansvar omfatter udformning, implementering og opretholdelse af intern kontrol, der er relevante for udarbejdelsen af Ansvarlighedsrapporten for koncernen, og som sikrer, at rapporten er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Vandcenter Syd Holding's regnskabspraksis for data i Ansvarlighedsrapporten samt afsnittet *Om rapporten* indeholder ledelsens argumentation for valg af emner og indikatorer, ligesom den indeholder en definition af rapporteringens omfang for hver type oplysninger.

#### Revisors uafhængighed og kvalitetsstyring

Vi har overholdt kravene til uafhængighed og andre etiske krav i de etiske regler for revisorer, Code of Ethics for Professional Accountants, udstedt af International Ethics Standards Board for Accountants, der bygger på de grundlæggende principper om integritet, objektivitet, faglig kompetence og fornøden omhu, fortrolighed og professional adfærd.

PwC er underlagt international standard om kvalitetsstyring, International Standard on Quality Control 1, og anvender således et omfattende kvalitetsstyringssystem, herunder dokumenterede politikker og procedurer vedrørende overholdelse af etiske krav, faglige standarder og gældende krav i lov og øvrig regulering.

#### Revisors ansvar

Vores ansvar er på grundlag af de udførte procedurer og det opnåede bevis at udtrykke en konklusion med begrænset sikkerhed om

- hvorvidt ikke-finansielle data, der indgår i Ansvarlighedsrapporten 2016 er opgjort i henhold til regnskabspraksis [vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator](http://vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator),
- hvorvidt, Vandcenter Syd Holding's Ansvarlighedsrapport for 2016 understøtter FN's Global

Compact med de data og informationer, der fremgår af rapporten, og

- hvorvidt der er sammenhæng mellem den offentliggjorte virksomhedsstrategi for 2015-19, den offentliggjorte virksomhedsplan for 2016 og CSR strategien, som den er præsenteret i Ansvarlighedsrapporten 2016 i forhold til væsentlighed, relevans og balancen mellem de indikatorer, der indgår i rapporten.

Et tværfagligt team bestående af revisorer, ingeniører og andre eksperter har udført opgaven. Vi har udført erklæringsopgaven med begrænset sikkerhed i overensstemmelse med International Standard on Assurance Engagements 3000, "Andre erklæringer med sikkerhed end revision eller review af historiske finansielle oplysninger". Denne standard kræver, at vi planlægger og udfører opgaven for at opnå begrænset sikkerhed om, hvorvidt Ansvarlighedsrapporten for koncernen er uden væsentlig fejlinformation.

En erklæringsopgave med begrænset sikkerhed udført i overensstemmelse med ISAE 3000 omfatter en vurdering af hensigtsmæssigheden efter omstændighederne af Vandcenter Syd Holding's anvendelse af den anførte ikke-finansielle regnskabspraksis som grundlag for udarbejdelsen af de ikke-finansielle data og oplysninger for koncernen, en vurdering af risikoen for væsentlig fejlinformation i Ansvarlighedsrapporten 2016, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, den under omstændighederne nødvendige håndtering af de vurderede risici samt en vurdering af den samlede præsentation af Ansvarlighedsrapporten for koncernen. Omfanget af en erklæringsopgave med begrænset sikkerhed er betydeligt mindre end en revisionsopgave med høj grad af sikkerhed hvad angår både risikovurderingsprocedurer, herunder forståelse af intern kontrol, og de udførte procedurer til håndtering af de vurderede risici.

De udførte procedurer er baseret på vores faglige dømmekraft og har omfattet forespørgsler, observation af udførte processer, besigtigelse af dokumenter, analyser, vurdering af hensigtsmæssigheden af kvantificeringsmetoder og rapporteringspolitikker samt sammenholdelse med eller afstemning til underliggende materiale.

I lyset af de omstændigheder, der gælder for opgaven, har vi i forbindelse med udførelsen af ovennævnte procedurer:

- gennemført forespørgsler vedrørende metoder, procedurer og intern kontrol samt foretaget udvalgte interviews med de ansvarlige for data og rapportering, herunder stikprøvevis

- kontrol af den underliggende dokumentation,
- foretaget en vurdering af, hvordan Vandcenter Syd Holding har rapporteret i forhold til de ti principper, der er omfattet af FN's Global Compact,
- foretaget sammenholdelse af Vandcenter Syd Holding's offentliggjorte virksomhedsstrategi for 2015-19 med offentliggjort virksomhedsplan for 2016 og CSR strategien som den er præsenteret i Ansvarlighedsrapporten 2016.

Karakteren af og tidspunktet for de procedurer, der udføres i forbindelse med en erklæringsopgave med begrænset sikkerhed, er forskellige fra, og af mindre omfang end, en revisionsopgave med høj grad af sikkerhed. Den grad af sikkerhed, der opnås ved en erklæringsopgave med begrænset sikkerhed, er derfor betydeligt mindre end den sikkerhed, der ville være opnået, hvis vi havde udført en revisionsopgave med høj grad af sikkerhed. Vi udtrykker derfor en konklusion med begrænset sikkerhed.

#### Konklusion med begrænset sikkerhed

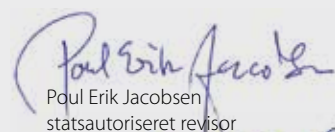
På grundlag af de af os udførte procedurer og det opnåede bevis er vi ikke blevet bekendt med forhold, der giver os anledning til ikke at konkludere, at

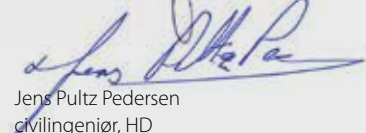
- de ikke-finansielle data, der indgår i Ansvarlighedsrapporten 2016 er opgjort i henhold til regnskabspraksis [vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator](http://vandcenter.dk/om-os/publikationer/indikator),
- Vandcenter Syd Holding's Ansvarlighedsrapport for 2016 understøtter FN's Global Compact med de data og informationer, der fremgår af rapporten, og
- der er sammenhæng mellem den offentliggjorte virksomhedsstrategi for 2015-19, den offentliggjorte virksomhedsplan for 2016 og CSR strategien, som den er præsenteret i Ansvarlighedsrapporten 2016 i forhold til væsentlighed, relevans og balance mellem de indikatorer, der indgår i rapporten.

Odense, den 18. april 2017

#### PricewaterhouseCoopers

Statsautoriseret Revisionspartnerselskab  
CVR nr. 3377 1231

  
Poul Erik Jacobsen  
statsautoriseret revisor

  
Jens Pultz Pedersen  
civilingeniør, HD



# Oversigt over indikatorer samt FN's Global Compact

Denne rapport er udarbejdet efter Global Reporting Initiative's Sustainability Guidelines, G4, på et niveau under "in accordance". Samtidig har vores egne udviklede indikatorer, markeret med VCS, givet input til rapporten. Oversigten herunder viser, hvor de afrapporterede G4- og VCS-indikatorer samt de ti principper i FN's Global Compact er adresseret i rapporten. Du kan se de ti principper på side 9.

FN GC	Indikator	Beskrivelse	Side
<b>Standardindikatorer</b>			
<b>Strategi og analyse</b>			
	G4-1	Forord fra administrerende direktør	3
	G4-2	Beskrivelse af væsentligste påvirkninger, risici og muligheder	27
<b>Organisationens profil</b>			
Princip 6	G4-10	Beskrivelse af arbejdsstyrken	33
Princip 3	G4-11	Arbejdsstyrke dækket af kollektive overenskomstaftaler	33
	G4-12	Organisationens leverandørkæde	4, 5
	G4-13	Væsentlige ændringer i organisationen	41
	G4-14	Organisationens adressering af forsigtighedsprincip	13, 20
Princip 1-10	G4-15	Organisationen støtter eksternt udviklede charters, principper eller initiativer vedr. økonomiske, miljømæssige og sociale forhold	9
	G4-16	Medlemskab af foreninger	38
<b>Interessentdialog</b>			
	G4-24	Interessenter inddraget af organisationen	44
	G4-25	Identifikation og udvælgelse af interessenter	44
	G4-26	Tilgang til interessentinvolvering	44
<b>Værdigrundlag og ledelsesstrategi</b>			
Princip 1-10	G4-56	Værdier og principper	31
Princip 1-10	G4-DMA	Ledelsesstrategi for økonomi, miljø, arbejdsforhold, menneskerettigheder, samfund og produktansvar	4, 6, 7, 8, 9
<b>Økonomi</b>			
	G4-EC1	Skabt og distribueret økonomisk værdi	40
	G4-EC2	Klimaforandringers finansielle følgevirkninger	17, 18
	VCS1	Investering i udvikling og innovation	39
	VCS2	Bæredygtig økonomi (konvergens mellem omkostninger og indtægter herunder stabilitet i gældsætningen)	40
<b>Miljø</b>			
Princip 7, 8	G4-EN3	Energiforbrug	28
Princip 8, 9	G4-EN6	Energibesparelse	28, 29
Princip 7, 8	G4-EN8	Samlet vandforbrug fordelt på kilder	5
Princip 7, 8	G4-EN12	Påvirkning af biodiversitet	12, 18
Princip 7, 8	G4-EN15	Direkte greenhouse gas (GHG) emission (Scope 1, GHG-protocol)	28
Princip 7, 8	G4-EN16	Indirekte greenhouse gas (GHG) emission (Scope 2, GHG-protocol)	28
Princip 7, 8	G4-EN17	Andre indirekte greenhouse gas emissioner (Scope 3, GHG-protocol)	27
Princip 8, 9	G4-EN19	Tiltag og reduktion af greenhouse gas emission	28, 29
Princip 8	G4-EN23	Affald til bortskaffelse	26
Princip 7, 8, 9	G4-EN27	Tiltag til formindskelse af miljøpåvirkning	12, 17, 19, 41, 43
Princip 7, 8	VCS3	Reduktion i påvirkning ved indvinding af grundvand (kvantitet)	12, 14
Princip 8	VCS4	Bæredygtigt indkøb	41
Princip 8, 9	VCS5	Øget genanvendelse af næringsstoffer i slam	30

FN GC	Indikator	Beskrivelse	Side
<b>Social</b>			
<b>Arbejdstagerrettigheder</b>			
Princip 6	G4-LA1	Medarbejderomsætning	33
Princip 6	G4-LA2	Medarbejderfordele	34
Princip 3, 4, 5	G4-LA4	Medarbejdere omfattet af overenskomster	33
	G4-LA6	Arbejdsrelateret sygdomme og fravær	34, 35
Princip 6	G4-LA9	Træning og uddannelse	33
Princip 6	G4-LA11	Feedback til medarbejdere (værdisamtale)	33
<b>Menneskerettigheder</b>			
Princip 2, 4, 5	G4-HR1	Indgåede aftaler/kontrakter, der indeholder klausuler om menneskerettigheder	25
Princip 6	G4-HR3	Diskriminering og korrigerende handling	33
	VCS6	Rekrutteringsstrategi	25
	VCS7	Fravær og fastholdelse af medarbejdere	34
<b>Samfund</b>			
Princip 1	G4-SO1	Påvirkning af lokalsamfund	25
	G4-SO11	Kundeklager	23
Princip 10		Anti-korruption, økonomisk udnyttelse og bestikkelse	36
<b>Produktansvar</b>			
	G4-PR1	Risikovurdering af produkter og serviceydelser ift. sundhed og sikkerhed	13, 20
	G4-PR2	Totale antal lov- og aftalebrud	13, 20
	G4-PR5	Måling af kundetilfredshed	23
	VCS8	Klimatilpasning	18
	VCS9	Øget grundvandsbeskyttelse (vandkvalitetshensyn)	10, 11
	VCS10	Miljøhensyn ved udledning af rensed spildevand	5, 20



# dit vand vores element

**VandCenter Syd**

Vandværksvej 7  
5000 Odense C

Tlf. 63 13 23 33

E-mail: [info@vandcenter.dk](mailto:info@vandcenter.dk)

Web: [vandcenter.dk](http://vandcenter.dk)

Find os også på:

[facebook.com/vandcentersyd](https://facebook.com/vandcentersyd)

[vandcenter.dk/linkedin](http://vandcenter.dk/linkedin)



# VandCenterSyd