

Samfundsansvar 2021

Indhold

1. Indledning	5
2. Ledelsessystem	5
2.1 Mål	6
3. Transformation mod en mere bæredygtig forsyning	6
3.1 Centrale verdensmål	7
3.1.1. Verdensmål 6: Rent vand og sanitet	7
3.1.2. Verdensmål 12: Ansvarligt forbrug og produktion	7
3.1.3. Verdensmål 13: Klimaindsats	8
3.2 Verdensmål for yderligere udvikling	8
3.2.1. Verdensmål 7. Bæredygtig energi	8
3.2.2 Verdensmål 11: Bæredygtige byer og lokalsamfund	8
3.3 Konkrete eksempler på FN-verdensmål i Forsyningen	9
3.3.1. Ny genbrugsstation	9
3.3.2. Bæredygtig byggeplads	9
3.3.3. Lokal afledning af regnvand (LAR) på egen grund	9
4. Organisation og politik	10
4.1. Risici og mulighed for forbedringer	10
4.2 Projektstyring	10
4.2. Politik for professionel forretningsadfærd	11
4.3. Arbejds- og uddannelsesklausuler samt kontrakter	11

5. Arbejdsforhold	11
5.1 Overenskomst	11
5.2 Sikkerheds- og samarbejdsudvalg (SSU)	11
5.3 Personalepolitik og personalehåndbog	12
5.4 Arbejds miljø- og stresspolitik	12
5.5. Trivselsmålinger	12
5.6. Arbejdspladsvurdering (APV)	13
5.7. Sygefravær	13
6. Arbejds miljø og sikkerhed	13
6.1. Arbejds miljøorganisation	13
6.2. Arbejds miljøkampagne	14
6.3. Forebyggelse af ulykker gennem rapportering	14
6.4. Arbejds miljø på anlægsprojekter	15
7. God selskabsledelse	15
7.1 Rammer for ejerskabsudøvelse og aktivt ejerskab	15
7.4 Bestyrelse	16
7.5 Samspillet mellem bestyrelsen og den daglige ledelse	16
7.6. Regulering af vandsektoren og af affaldssektoren.	17
8. Kunderne i centrum	17
9. Lokal samfundsinvolvering	18
9.1 Besøgende i 2021	18

LYNGBY-TAARBÆK
FØRSYNING



1. Indledning

Lyngby-Taarbæk Forsyning har vedtaget en strategi, der skal bringe langt større fokus på bæredygtighed. Strategien tager udgangspunkt i vores organisation og Forsyningens stade. Vi har mange opgaver foran os i organisationen, som skal lede os frem mod vores mål. Det er den organisatoriske ramme, som vi gennemgår i denne rapport.

Sammen med denne rapport giver følgende specialrapporter en indføring i Forsyningens arbejde for 2021:

- **Vand**
Nøgletal for produktion og distribution af drikkevand – herunder miljøpåvirkning og info om driftsforstyrrelser.
- **Spildevand**
Nøgletal for transport og behandling af spildevand – herunder afløbssystemet.
- **Affald**
Nøgletal for affald – herunder fordeling på forskellige typer af affald.
- **Renseanlæg**
Nøgletal for rensesanlæg – herunder miljøteknisk rapportering samt udledte stofmængder til recipienter, restforbrug og energidata.

2. Ledelsessystem

I Lyngby-Taarbæk Forsyning har vi indført et ledelsessystem ved navn "System for styrende dokumenter" (SSD). Formålet med ledelsessystemet er at samle virksomhedens styrende dokumenter og konsekvent sikre, at disse til en hver tid er opdaterede og gældende.

Ledelsessystemet skal bidrage til, at medarbejderne entydigt og enkelt understøttes i det daglige arbejde med styrende dokumenter, der har en tæt sammenhæng til strategien og virksomhedens strategiske mål.

Formålet med indsatsen er at løfte kvaliteten af vores arbejde, sikre den fornødne dokumentation og effektivisere vores arbejdsgange.

Lyngby-Taarbæk Forsyning har i forlængelse heraf sat kursen mod datadreven planlægning – herunder datadrevne investerings- og reinvesteringsplaner. Med dette skift ønsker vi at øge effektiviteten i vores indsats for at styre virksomhedens aktiver via viden og data om netop aktiverne.

Således blev der ultimo 2021 igangsat en GAP-analyse af målsætningerne for virksomhedens aktiver – herunder kortlægning af modenhed og forbedringspotentialer på styringen af aktivering samt etablering af baseline. GAP-analysen skal munde ud i forankringen af mål for Forsyningens aktiver.

Analysen skal danne grundlag for en ny tilgang til styring af Forsyningens aktiver – herunder fastlæggelse af konkrete indsatsområder og handleplaner. Den nye styring skal skabe grundlag for forbedret drift, vedligeholdelse og anskaffelse. Kort sagt for en mere gennemsigtig og effektiv styring.

2.1 Mål

Lyngby-Taarbæk Forsyning drives af en klar strategi samt tilhørende indsatsområder og konkrete handleplaner.

Der er Lyngby-Taarbæks Forsynings vision at være en effektiv og bæredygtig forsyning, med fokus på vores kunder.

Vores mål er at:

- Levere projekter til aftalt tid, budget og kvalitet
- Løse driftsopgaver indenfor den udstukne og effektiviserede ramme
- Opnå høj kundetilfredshed
- Øge vores fokus på bæredygtighed

De prioriterede indsatsområder er:

- Drift
- Projekt og ekstern kommunikation
- Økonomi
- Kundeservice
- Medarbejdere

Til de ovenstående indsatsområder hører der 99 konkrete indsatser, der er udarbejdet af direktionen i forening. Målopfyldelsen følges månedligt for at sikre løbende fremdrift og mulighed for ledelsesmæssig opfølgning herpå.

3. Transformation mod en mere bæredygtig forsyning

Lyngby-Taarbæk Forsyning har i 2021 påbegyndt en målrettet transformation af virksomheden mod at blive til en mere bæredygtig forsyning. Den transformation griber ind i alle virksomhedens forretningsområder.

Forsyningsens ejerkommune har vedtaget en ambitiøs Bæredygtighedsstrategi for 2020-2050. Således er det Lyngby-Taarbæk Kommunes vision, at kommunen "vil gå foran i den bæredygtige omstilling i fællesskab med alle så vi kan leve og handle med omtanke for vores fælles ressourcer". Kommunen har udarbejdet et handlekatalog for bæredygtighedsstrategien kaldet "Sammen om et bæredygtigt Lyngby-Taarbæk", som indeholder en række indsatser, der er relevante for Lyngby-Taarbæk Forsyning. Disse indsatser vil vi indarbejde i målet om at blive en mere bæredygtig forsyning. Det gælder eksempelvis udarbejdelse af et ideoplæg til en ny genbrugsstation, og indsatser indenfor vandkvalitet, biodiversitet og bæredygtig drift af grønne arealer.

Vi tror grundlæggende på, at vi med viden og handlekraft kan flytte os. Derfor er der en tæt sammenhæng mellem vores forretningsstrategi, om eksempelvis øget styr på vores aktiver, og vores anvendelse af data. Det har til formål at skabe grundlaget for, at vi kan træffe ledelsesmæssige beslutninger om f.eks. målrettet reduktion af vandtab eller reduktion af vores CO₂-aftryk på vores rensningsanlæg.

Lyngby-Taarbæk Forsyning ønsker at understøtte FN's verdensmål og bidrage til at løfte de ambitiøse politiske mål, særligt indenfor klima, miljø og ressourcer.

3.1 Centrale verdensmål

De tre verdensmål, der indrammer Lyngby-Taarbæk Forsynings kerneområde kredser om temaerne natur, miljø, vand og ressourcer:

- Verdensmål 6: Rent vand og sanitet
- Verdensmål 12: Ansvarligt forbrug og produktion
- Verdensmål 13: Klimaindsats

De tre verdensmål bliver gennemgået i den nedenstående afsnit.

3.1.1. Verdensmål 6: Rent vand og sanitet

I Lyngby-Taarbæk Forsyning, er det vores primære opgave er at levere rent vand til alle borgere i Lyngby-Taarbæk kommune. I 2021 indviede Forsyningen et nyt vandværk, Lundtofte Vandværk. Vandværket skal afløse de to vandværker, Lyngby og Dybendal, som i løbet af 2022 endeligt sendes på pension.

Lyngby-Taarbæk Forsyning har overordnet leveret godt drikkevand i 2021. I 2021 blev der udtaget 90 vandprøver til analyse af drikkevandets kvalitet. Prøvetagningsplanen for 2021 er godkendt af Lyngby-Taarbæk Kommune.

Der har i 2021 været ganske få overskridelser af vandkvalitetskravene på ledningsnettet. 5 prøver ud af de 62 prøver, der er udtaget, har haft overskridelser af vandkvalitetskravene. Det svarer til 8,1 % af alle analyserne i 2021. Nye prøver viste dog efterfølgende, at vandkvalitetskravene var opfyldt.

3.1.2. Verdensmål 12: Ansvarligt forbrug og produktion

Ansvarligt forbrug og produktion handler om vores forbrug og produktionen af nye varer.

Lyngby-Taarbæk forsyning arbejder aktivt med at reducere vandspild. Vandspildet har i perioden fra 2017-2019 ligget over 10%, men grundet en øget ledningsreovering er spildet reduceret til 7,1% (svarende til 1500 husstandes årsforbrug) i 2021.

Med de fjernaflæste vandmålere, som blev installeret i 2021, får vi i Forsyningen samtidig mulighed for at optimere vores drift. Vi får jævnligt et mere opdateret overblik over ledningsnettets tilstand i de enkelte sektioner og kan målrette vores søgning efter lækager i ledningsnettet og hermed også få muligheder for at reducere vandspildet.

I samarbejde med kommunen arbejdes der på måltal for en fortsat reduktion af vandspildet.

I Lyngby-Taarbæk Forsyning vil vi arbejde aktivt med at øge vores genanvendelse inden for affald. Samtidig vil vi også ændre vores syn på affald til i højere grad at se det som en ressource – enten til nye varer eller til energi.

Således arbejder vi aktivt med vores udbudsmateriale, også på affaldsområdet, med det formål at reducere miljøbelastningen på indhentning af skrald, ligesom vi også ser på nye krav til miljøvenlige brændstoffer. I den anledning valgte vi i 2020 at medtage en option på elektrisk drevne renovationskøretøjer. Det var en enestående mulighed for at prøve teknologien af, og da det viste sig, at merprisen var marginal i forhold til den store miljøgevinst, og den reducerede støj, lå det lige for at introducere tre eldrevne "2-kammer" biler ved kontraktens opstart i foråret 2021. Erfaringerne har indtil videre været meget positive og ikke mindst tilbagemeldingerne fra borgere i kommunen. Det er derfor overvejende sandsynligt at der, i takt med at teknologien og priser løbende forbedres, vil være krav om endnu større andel af elektriske

renovationsbiler ved næste udbud.

3.1.3. Verdensmål 13: Klimaindsats

Forsyningen ønsker at bidrage til at handle for at bekæmpe de igangværende klimaforandringer og deres konsekvenser. Rejsen for at bidrage til lavere CO₂-emmission er først lige begyndt for Lyngby-Taarbæk Forsyning.

Helt konkret tager vi fat på en række områder. Eksempelvis ønsker vi at begrænse udledning af skadelige drivhusgasser fra vores renseanlæg, Mølleåværket.

Vi vil bruge de konkrete erfaringer fra udviklingsprojekter, som ovenfor her, til at realisere vores potentiale for reduktion af skadelig udledning og til et mere effektivt energiforbrug.

3.2 Verdensmål for yderligere udvikling

Med henblik på yderligere udvikling har Forsyningen valgt målrettet at arbejde videre med:

- Verdensmål 7: Bæredygtig energi
- Verdensmål 11: Bæredygtige byer og lokalsamfund

De to mål uddybes i de efterfølgende underafsnit.

3.2.1. Verdensmål 7. Bæredygtig energi

Andelen af grøn energi i et lands energimix er ikke alene et energipolitisk tema. Det er også blevet et sikkerhedspolitisk spørgsmål.

Forsyningen ønsker at bruge den energi vi producerer og forbruger med omtanke. Vi ønsker at energieffektivisere, hvor det er muligt og at omlægge til grøn energiproduktion og -forbrug. Vi vil i 2022 undersøge, hvordan vi i Forsyningen kan bidrage til et fleksibelt energimarked, hvor ressourcerne udnyttes bedst muligt – og hvor vi får mest mulig grøn energi for de samme penge.

85% af vores energiforbrug knytter sig til Mølleåværket. Derfor er det her vi starter med at lave de første undersøgelser om, hvordan vi kan vende vores forbrug i en mere grøn retning i 2022.

3.2.2 Verdensmål 11: Bæredygtige byer og lokalsamfund

I Lyngby-Taarbæk Forsyning vil vi understøtte bæredygtig udvikling af by og lokalsamfund. Vi vil levere grønne forsyningsløsninger, der er klima- og miljørigtige. Samarbejdet mellem kommuner, forsyningsvirksomheder og i vandbranchen er afgørende vigtigt for at få succes med omstillingen. Vi leverer klimasikring, regnvandsafledning og forsinkelsesbassiner, som sikrer by og borgere mod oversvømmelser ved kraftigt regnfald. Samtidig sikrer vi befolkningens sundhed ved at rense og aflede spildevand. Vores indsatser gavner vores natur og miljø ved at vi forbedrer vandkvaliteten i åer og hav.

I Forsyningen sørger vi løbende for at udbygge vores afløbssystem, så vi hurtigt kan lede regnvand væk. Det sker via etablering af nye forsinkelsesbassiner, og ved at vi tilbagefører rensed regnvand i vådområder. Vi arbejder også på at udvikle og etablere LAR (Lokal Afledning af Regnvand) løsninger, hvor det kan lade sig gøre, fordi vi gerne vil understøtte lokale initiativer til afledning af det regnvand, der nu falder hurtigere i korte intervaller.

3.3 Konkrete eksempler på FN-verdensmål i Forsyningen

I dette afsnit giver vi et par konkrete eksempler på det arbejde, der allerede er iværksat i Forsyningen, og på, hvordan vi bidrager til realiseringen af FN's Verdensmål.

3.3.1. Ny genbrugsstation

I 2021 påbegyndte Forsyningen, på baggrund af henvendelse fra Lyngby-Taarbæk Kommune, et ideprojekt, der har til formål at samle visionerne for en ny genbrugsstation. Kommunen har i "Handleplan for Bæredygtighedsstrategi" (2021) udpeget en ny genbrugsstation som et fyrtårnsprojekt for kommunen. I strategien står:

"I samarbejde med Lyngby-Taarbæk Forsyning planlægger og etablerer kommunen en ny genbrugsstation. Den skal være brugervenligt indrettet, have plads til at sortere flere affaldstyper og mere affald til genanvendelse og fungere som en fysisk platform, hvor cirkulær økonomi formidles til børn, unge og voksne".

I tillæg hertil har en ny genbrugsstation fået førsteprioritet i strategien. Visionerne for en ny genbrugsstation præsenteres i første halvår af 2022 for Lyngby-Taarbæk Kommune med henblik på drøftelse og beslutning om det videre forløb.

Genbrugsstationen bliver indrettet til at sortere flere affaldstyper, hvor endnu mere affald kan blive genanvendt. Desuden er målet med den nye genbrugsstation også at øge genanvendeligheden i Lyngby-Taarbæk Kommune, der stemmer overens med vores ambition om at blive endnu mere ansvarlig over for vores forbrug og produktion. Som Forsyning ser vi vores affald som en ressource, som i sidste ende er afgørende for en cirkulær produktion.

3.3.2. Bæredygtig byggeplads

I Lyngby-Taarbæk Forsyning, er det vores ambition at kunne bidrage til en mere bæredygtig byggeplads. En bæredygtig byggeplads er en byggeplads, hvor der bl.a. kan stilles krav til entreprenøren indenfor:

- Transport, logistik og materialehåndtering (herunder tomgangsregulativer, transport af materialer udenfor myldretid, booking af tid for levering af materialer)
- Affald (f.eks. ved nedrivning af bygninger, selektiv nedrivning og udsortering)
- Forsyning (energi og vand)
- Materialer (krav til de materialer der skal bruges til byggeriet, f.eks. bæredygtigt træ og krav omkring særligt problematiske stoffer)
- Social bæredygtighed (antal af lærlinge på byggepladsen og ledige til forefaldende arbejde)

Vi har vi sat fokus på, hvordan vi i højere grad kan implementere flere af de overstående initiativer til at bidrage til en mere bæredygtig byggeplads. Fremadrettet skal vi, i Lyngby-Taarbæk Forsyning, stille krav til en bæredygtig arbejdsplads og disse krav skal indarbejdes i vores udbudsmateriale.

3.3.3. Lokal afledning af regnvand (LAR) på egen grund

Øgede mængder regn skal ledes bort for at undgå vandskader på bygninger, huse mv. Forsyningen tager en række centrale initiativer, men Forsyningens kunder kan selv bidrage, ved eksempelvis, i samarbejde med Forsyningen, at håndtere regnvand på egen grund. Derved kan kunder bidrage individuelt til at løse en fælles problemstilling, hvor vi sammen kan investere smart i takt med behovet for udvidelse af infrastrukturens kapacitet.

Forsyningen tager for alvor fat på forsøg med LAR på kundernes egen grund i løbet af 2022. Det gør vi konkret ved at iværksætte undersøgelser af muligheden for nedsivning – herunder hvor vi kan identificere det største potentiale – ligesom vi også vil undersøge muligheden for at Lyngby-Taarbæk Kommune kan udstede generelle tilladelser til nedsivning med konkrete krav til kvaliteten for det påtænkte afledte regnvand. Vi har også i løbet af det kommende år et ønske om at bidrage til udvikling af nye produkter til lokal afledning i samarbejde med producenter. På nuværende tidspunkt er der flere producenter, som har interessante produkter og ideer, og ved en kombination af disse kan findes robuste løsninger.

Tiltag som LAR på egen grund bidrager til opfyldelse af Verdensmål 11. Bæredygtige byer og lokalsamfund. Det er på grund af klimaforandringer, at der har været en markant stigning af kraftigere regnskyl, der blandt andet forårsager overløb til Mølleåen. LAR på egen grund er en løsning, der kan forsinke eller begrænse det overskydende regnvand.

Det helt konkrete formål med LAR er at lave nedsivning af regnvand på egen grund således, at Forsynings afløbsledning blev aflastet for den mængde regnvand, som blev nedsivet på egen grund. Da det er muligt at få tilskud til etablering af LAR på egen grund, ved en tilbagebetaling af en del af tilslutningsafgiften, er det både en god løsning for borgerne, men også for Forsyningen. Dette er en bæredygtig løsning, da vandet med tiden løber ned i grundvandsmagasinet, hvor det bliver til drikkeligt vand igen. Hermed bidrager man til vandets livscyklus.

Forsyningen opmuntrer ethvert tiltag til en LAR-løsning på kundernes egen grund. Ved at håndtere regnvand på egen grund kan vi bidrage til en mere bæredygtig afledning af regnvand. Desuden er det især væsentligt at implementere i forhold til det fremtidige klima med forventet ekstrem nedbør.

I længden er LAR-løsninger med til at øge grundvandsdannelsen og sikre en mindre belastning af forsyningsledningerne samt renseanlæg, som der i fremtiden skal etableres i forbindelse med udledning til recipienten.

4. Organisation og politik

Lyngby-Taarbæk Forsyning er reguleret af en række centrale love og bestemmelser, der udgør Forsynings rammevilkår. Forsyningen er en monopolvirksomhed, der er underlagt regulering og kontrol fra Forsyningssekretariatet med det formål at understøtte en effektiv forsyning, der drives så effektivt som muligt til gavn for kunderne.

4.1. Risici og mulighed for forbedringer

I Lyngby-Taarbæk Forsyning arbejder vi struktureret med løbende forbedring af vores organisation, processer og forretningsområde. På vores liste over kerneleverancer, står kundetilfredshed, hvilket bl.a. indebærer forsyningssikkerhed og sikker drift til enhver tid.

Ledelsen har identificeret en række risici, som der løbende rapporteres på overfor Forsynings bestyrelse. Gennemsigtighed, transparens og et dækkende risikobillede, er forudsætningen for løbende forbedringer og moden tilgang til afværgeforanstaltninger. Der arbejdes løbende målrettet med de udpegede risici ligesom fremdriften herpå rapporteres til bestyrelsen.

4.2 Projektstyring

I 2021 indførte Forsyningen en ny projektmodel, der skal sikre en ensartet styring, rapportering på projekterne med det formål at sikre højere kvalitet i opgaveløsningen og øget effektivitet i arbejdsgangene.

For den økonomiske styring af Forsynings anlægsportefølje vil der i foråret 2022 blive udarbejdet en "Politik for Risikostyring" med det formål at sikre en risikoafdækning, der løbende justeres og tilpasses til anlægsprojektets stade.

4.2. Politik for professionel forretningsadfærd

Forsyningen har i 2021 vedtaget en ny "Politik for professionel forretningsadfærd", som bl.a. præciserer regler for modtagelse af gaver mv. Formålet med vores nye politik for profes-

nel forretningsadfærd er at sikre, at vi håndterer samarbejde og interaktion med eksterne aktører, herunder nuværende og potentielle leverandører, ærligt og etisk forsvarligt.

4.3. Arbejds- og uddannelsesklausuler samt kontrakter

Forsyningens kontrakter indeholder arbejds- og uddannelsesklausuler. Arbejdsklausulerne sikrer bl.a., at ansatte på Forsyningens anlægsprojekter ikke har løn- og ansættelsesforhold, som er mindre gunstige end dem, der gælder iht. overenskomst for tilsvarende arbejde. Kontraktens efterlevelse følger vi aktivt op på, idet entreprenøren eksempelvis er forpligtet til at redegøre for reglernes efterlevelse.

Det er også vigtigt for os at sikre og forankre et socialt ansvar i de aktiviteter, som vi varetager. Derfor stiller vi krav om, at vores samarbejdspartnere i visse tilfælde, har uddannelsessøgende ansat, f.eks. lærlinge, og at disse indgår i løsningen af det konkrete arbejde for Forsyningen.

I 2022 tager Lyngby-Taarbæk Forsyning fat på opgaven med at udarbejde et standardbilag til vores kontrakter, der forpligter til efterlevelse af samfundsansvar. Standardbilaget vil også sikre kædeansvar på de forpligtelser vores leverandører indgår med os. Vi ønsker bl.a. en øget systematisering og forbedret dokumentation både i forhold til øget fokus på ovennævnte klausuler, men også ift. sikkerhed.

5. Arbejdsforhold

5.1 Overenskomst

Med virkning fra 1. marts 2022, er Lyngby-Taarbæk Forsyning overgået til overenskomster på DI's område. Lyngby-Taarbæk Forsyning har hidtil været omfattet af KL's overenskomster. Der er i januar 2022 indgået en tilpasningsaftale mellem de forhandlingsberettigede fagorganisationer og Dansk Industri, der danner grundlag for vilkår for ansatte før 1. marts 2022.

Fremadrettet ansættes medarbejdere på:

- Industriens overenskomst
- Industriens funktionæroverenskomst
- Virksomhedsoverenskomst for akademikere i Lyngby-Taarbæk Forsyning
- Individuel kontrakt (som udgangspunkt ledere)

Skiftet fra KL til DI er sket på baggrund af et ønske om større frihedsgrader i forhandlingen af vilkår. Derudover forventes det, at Lyngby-Taarbæk Forsyning generelt set kan konkurrere på vilkår svarende til privatområdet, derfor giver det mere mening også at følge vilkår for privatområdet.

5.2 Sikkerheds- og samarbejdsudvalg (SSU)

I Lyngby-Taarbæk Forsyning har vi et Sikkerheds og samarbejdsudvalg (SSU). SSU er et fælles mødeforum for ledelses- og tillidsrepræsentanter/medarbejderrepræsentanter/arbejdsmiljørepræsentanter, hvor der drøftes emner af betydning for arbejdsmiljø- og personaleforhold i Forsyningen, og hvor medarbejderne sikres involvering og indflydelse på arbejdsmiljøforholdene.

Udvalget består af fire ledelsesrepræsentanter og fire medarbejderrepræsentanter.

Udvalget har i 2021 blandt andet bidraget til arbejdet, der ledte frem til at Lyngby-Taarbæk Forsyning indførte sundhedsforsikring for alle medarbejdere gældende fra d. 1. april 2021. Sundhedsforsikringen er tegnet af Dansk Sundhedsforsikring, og gælder for alle ansatte i For-

syningen. Den dækker bl.a. ambulante fysioterapi, kiropraktik og zoneterapi og psykologisk behandling. Sundhedsforsikringen erstatter det sundhedstjek og massageordning, som alle medarbejdere tidligere blev tilbudt.

5.3 Personalepolitik og personalehåndbog

Som medarbejder i Lyngby-Taarbæk Forsyning er man omfattet af en personalehåndbog, som giver medarbejderen en indføring i arbejdspladsens organisatoriske rammer, retningslinjer og vilkår. Som ansat i Forsyningen gør vi en indsats for at integrere medarbejderen på bedst mulig vis ind i virksomheden. Det gør vi blandt andet ved at lave et personligt introforløb, som bliver tilpasset den nyansatte.

I Lyngby-Taarbæk Forsyning har vi en persondatapolitik, der sikrer, at der til enhver tid arbejdes omhyggeligt med kundernes persondata. Derudover følger vi også GDPR-lovgivningen, der har betydning for, hvordan vi som virksomhed må og skal behandle personfølsomme oplysninger om både kunder og medarbejdere. Det er et område, vi har et øget fokus på og som gradvist bliver udviklet og forbedret.

5.4 Arbejds miljø- og stresspolitik

Forsyningen arbejder aktivt for at fremme et sikkert og sundt arbejdsmiljø, både fysisk og psykisk. Et sikkert og sundt arbejdsmiljø er forudsætningen for at drive en velfungerende og fornuftig virksomhed. Ethvert møde, uanset om der er tale om afdelingsmøde eller et bestyrelsesmøde, starter altid med sikkerhed og arbejdsmiljø. Vores leveregler og retningslinjer for vores arbejdsmiljø tager udgangspunkt i vores værdier: Respekt, åbenhed, dialog, udvikling og professionalisme.

I vores arbejdsmiljøpolitik definerer vi yderligere vores strategi og leveregler for, hvordan vi arbejder med at fremme sundhed og trivsel.

Vi har derudover en stresspolitik som skal være med til at styrke trivslen på arbejdspladsen, og som ydermere skal hjælpe til at modvirke, forebygge og håndtere stress. Vi mener, at vi alle har et ansvar i at forebygge og håndtere stress, derfor har vi i fællesskab udarbejdet en stresspolitik, der skal medvirke til et vedvarende fokus på forebyggelsen af stress, samt hvordan, vi tager ansvar når stress opstår.

5.5 Trivselsmålinger

Vi lever i en verden, som konstant er i forandring. Dette gælder også Lyngby-Taarbæk Forsyning, hvorfor vi i løbet af året har gennemført tre trivselsmålinger. I takt med, at vi ændrer os som virksomhed, er det vigtigt for ledelsen løbende at kunne tage temperaturen på trivslen i organisationen.

Svarprocenten på de gennemførte målinger vidner om et højt engagement blandt medarbejderne, og resultaterne viser generel tilfredshed med Lyngby-Taarbæk Forsyning som arbejdsplads. Den generelle tilfredshed med eget job er ligeledes høj.

Endvidere oplever størstedelen af medarbejderne deres arbejde som meningsfuldt, hvilket er glædeligt, da vi netop ønsker at være en velfungerende og attraktiv arbejdsplads, som skaber optimale rammer for, at den enkelte kan yde deres bedste.

5.6 Arbejdspladsvurdering (APV)

I november 2021 gennemførte vi den lovpligtige APV, med stor tilslutning. Hele 83% af medarbejderne deltog i undersøgelsen.

Indsatsområder som blev identificeret som en del af undersøgelsen, lever nu videre i handleplaner i de enkelte afdelinger, hvor ledere og arbejdsmiljørepræsentanter løbende mødes og i fællesskab arbejder videre med at opretholde det gode arbejdsmiljø.

5.7. Sygefravær

Et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø har høj prioritet og er en hjørnesten i personalepolitikken i Lyngby-Taarbæk Forsyning. En velfungerende og attraktiv arbejdsplads er kendetegnet ved et godt arbejdsmiljø og kan oftest aflæses i sygefraværstatistikken.

Hvis sygefraværet skyldes årsager, som vi som virksomhed kan påvirke, arbejder vi målrettet for at nedbringe det. Derfor følger vi sygefraværet tæt og har en overordnet målsætning om, at fraværet bør ligge på 3,5% eller derunder.

Tabel 1: Sygefravær (2021).

	2021	2020
Sygedage i alt	737,3	722,6
Sygefravær i alt i pct.	3,5	3,6
Ekskl. Langtidssyge	385,1	484,8
Sygedage COVID-19	95,7	72,9
Antal ansatte med 2 dages fravær eller mindre i %	58,3	38,2
Arbejdsskader der har medført fravær	3	5
Arbejdsskader der har medført mere end en uges fravær	1	3

6. Arbejdsmiljø og sikkerhed

Som så mange andre arbejdspladser, har vi i Lyngby-Taarbæk Forsyning, også måtte tilpasse os en pandemi, som har udfordret samfundet med nedlukninger og restriktioner.

Til trods herfor, har vi som ansvarlige for samfundsmæssig infrastruktur, fortsat skulle levere en høj forsyningssikkerhed, hvilket har betydet, at vi igangsatte en række initiativer for at minimere risici og beskytte vores medarbejdere.

I lange perioder måtte administrationen arbejde hjemmefra, mens der i driftsorganisationen blev indført forskudte mødetidspunkter og en fysisk afgrænsning mellem de enkelte driftsgrupper, ligesom mange aktiviteter blev rykket udendørs. I tillæg hertil, blev en lang række møder aflyst, ligesom andre ordinære møder og aktiviteter blev omlagt til digitale møder og online events.

6.1. Arbejdsmiljøorganisation

Arbejdsmiljøorganisationen er en del af SSU (Samarbejds- og sikkerhedsudvalg). I SSU er der etableret fem arbejdsmiljøgrupper for henholdsvis Vand, Spildevand, Mølleåværket, Affald og Administration.

Arbejdsmiljøgrupperne har repræsentation i SSU-udvalget. I 2021 er der foretaget mindre justeringer i SSU og arbejdsmiljøorganisationen, som følger de ændringer, der er foretaget i Forsyningens organisation.

6.2. Arbejdsmiljøkampagne

I Lyngby-Taarbæk Forsyning ønsker vi at fremme et sikkert, sundt fysisk og sundt psykisk arbejdsmiljø fordi det er det rigtige at gøre – alle skal komme sikkert hjem. Vi mener at alle

uønskede hændelser og ulykker kan forebygges. Det er desuden vores holdning, at et sikkert og sundt arbejdsmiljø er medvirkende til og en forudsætning for at drive en velfungerende virksomhed – herunder at tiltrække og fastholde dygtige medarbejdere. I forsommeren 2021 fik vi derfor udarbejdet en ny arbejdsmiljøpolitik og en kampagne med seks leveregler. Leve-reglerne tager udgangspunkt i vores værdier som er:

- Respekt og rummelighed
- Åbenhed og dialog
- Udvikling og professionalismisme

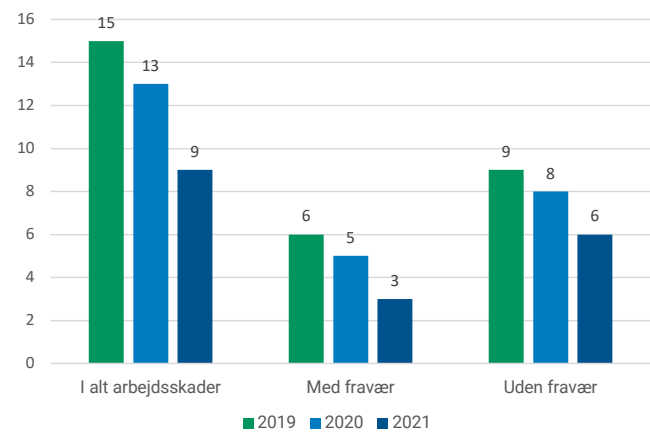
Kampagnen varede i seks måneder, hvor der hver måned blev præsenteret en ny leveregel, som med få midler kunne implementeres i vores hverdag.

6.3. Forebyggelse af ulykker gennem rapportering

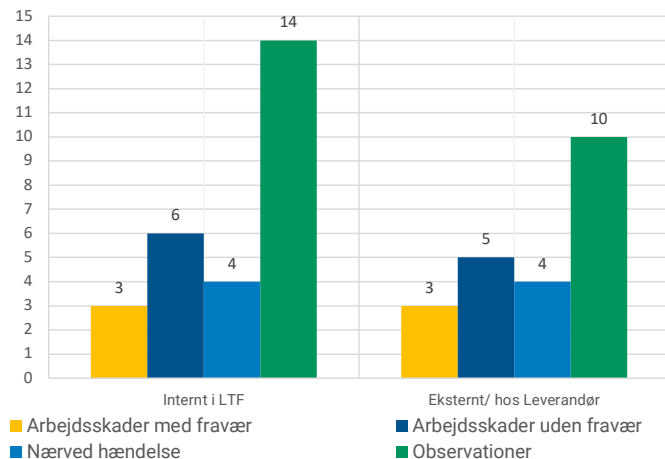
Gennem rapportering af arbejdsulykker, nærved-hændelser og observationer, kan vi som virksomhed skabe det rette fokus på sikkerhed, arbejdsmiljø og herigennem reducere antallet af ulykker væsentligt. Den daglige sikkerhed har fortsat været i fokus i 2021, og som indført i 2020 fortsættes princippet om, at nær ved hændelser og observationer rapporteres og behandles på lige fod med . I disse rapporteringer ligger et væld af informationer, som kan føre til korrigerende handlinger, og dermed give løbende forbedringer. Samtidig er der i 2021 indført et nyt rapporteringssystem, som bl.a. gør det nemmere at indrapportere på uønskede hændelser, når man ikke lige er på kontoret.

Alle medarbejdere er blevet introduceret til rapporteringssystemet, som nu bliver benyttet til at rapportere både arbejdsulykker, nær ved hændelser og observationer. Initiativet er blevet modtaget godt blandt medarbejderne, og vi får nu, udover arbejdsskader også rapporteret flere nær ved hændelser og observationer end tidligere. Der er ingen tvivl om, at det øgede fokus på sikkerhed har reduceret antallet af ulykker.

Figur 1: Sammenligning af antal ulykker ved interne hændelser (2019-2021).



Figur 2: Arbejdsskader og hændelser (2019-2021)



Samlet set har vi oplevet et fald i antallet af ulykker og arbejdsskader i forhold til tidligere år, men det ændrer ikke ved vores erklærede målsætning, som er nul ulykker. Det kræver kontinuerligt fokus og opmærksomhed i det daglige, hvorfor første punkt på dagsordenen på alle møder er sikkerhed.

6.4. Arbejdsmiljø på anlægsprojekter

På anlægsprojekterne, er der fortsat stort fokus på sikkerhed og arbejdsmiljø, hvor der er indført et princip om, at eksterne uheld og ulykker behandles, som om det var interne ulykker. Ligeledes rapporteres hændelser på byggepladserne også i rapporteringssystemet, det øget fokus på sikkerhed og giver tydelige resultater.

Vores bygherreansvar for at der er taget hånd om sikkerhedsarbejdet, tager vi meget alvorligt, hvilket bliver bemærket hos vores entreprenører. Arbejdsmiljøkoordineringen er indarbejdet i projektmodellen, og allerede i projekteringsfasen er der opmærksomhed på arbejdsmiljøforholdene i driftsfasen.

7. God selskabsledelse

I løbet af 2022 vil Forsyningen arbejde med implementering af "Kodeks for godselskabsledelse i kommunale forsyninger", der er udarbejdet af DANVA, Dansk Affaldsforening, Dansk Fjernvarme og Danske Vandværker i forening. Kodekset er i overensstemmelse med bl.a. Statens ejerskabspolitik (2015) og OECD's 12 principper for god governance i vandsektoren.

God selskabsledelse handler om de styringsmæssige rammer omkring en virksomhed – om ejerens, bestyrelsens og ledelsens rolle og ansvar – og ikke mindst samspillet mellem disse parter.

7.1 Rammer for ejerskabsudøvelse og aktivt ejerskab

Lyngby-Taarbæk Forsyning er et aktieselskab, der er ejet 100 pct. af Lyngby-Taarbæk Kommune. Selskabets formål, som det beskrives i ejerskabsaftalen, er at:

- Understøtte en effektiv, stabil og gennemskuelig og prismæssig konkurrencedygtig ydelse inden for affalds-, vand- og spildevandsområdet.
- Indenfor lovens og kommuneplanens rammer at varetage opfyldelse af målsætninger på natur- og miljøområdet, herunder grundvand, vandløb, søer og kystområder i kommunen.
- Sikre, at de af kommunen vedtagne sektorplaner for affald, vandforsyning og spildevand overholdes og efterleves.

- Sikre et serviceniveau, der overholder de service- og miljømål, som kommunen har fastlagt.

Rammen for Lyngby-Taarbæks ejerskabsudøvelse er den ejerftale og ejerstrategi, der beskriver ejerkommunens og Forsyningens roller og opgaver. Forsyningens strategi, mål og indsatsområder tager sit afsæt heri.

Ejerftale og ejerstrategi er grunddokumenter i Forsyningens ledelsessystem, som løbende opdateres og som i løbet af 2022 forventes udviklet yderligere. Den seneste ejerstrategi kan altid findes på Forsyningens hjemmeside.

Renseanlægget Mølleåværket A/S, der er blandt landets største renselanlæg, ejes dog i forning af Gentofte Kommune (1,51%), Gladsaxe Kommune (33,43%), Rudersdal Kommune (14,88%) og Lyngby-Taarbæk Kommune (50,18%).

7.4 Bestyrelse

Forsyningen har seks bestyrelser:

- Lyngby-Taarbæk Holding A/S (5 medlemmer)
- Lyngby-Taarbæk Affald A/S (5 medlemmer)
- Lyngby-Taarbæk Forsyning A/S (8 medlemmer – heraf 3 medarbejdervalgte)
- Lyngby-Taarbæk Vand A/S (7 medlemmer – heraf to forbrugervalgte)
- Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S (7 medlemmer – heraf to forbrugervalgte)
- Mølleåværket A/S (7 medlemmer)

Medlemmerne vælges for fire år ad gangen og vælges i forlængelse af valget til Kommunalbestyrelsen. De politisk valgte bestyrelsesmedlemmer vælges af Kommunalbestyrelsen. Der vælges to forbrugervalgte medlemmer til bestyrelsen for Vand og Spildevand. Derudover vælger medarbejderne i Lyngby-Taarbæk Forsyning tre bestyrelsesmedlemmer, der sidder i selskabet Lyngby-Taarbæk Forsyning A/S.

Bestyrelsen fastlægger og beslutter de overordnede retningslinjer for selskabets drift og udvikling og godkender selskabernes økonomiske og forretningsmæssige dispositioner som eksempel større investeringer. Bestyrelsen er ikke involveret i den daglige drift.

Den daglige drift varetages af den administrerende direktør, som ansættes af bestyrelsen. Bestyrelsen fører tilsyn med direktørens ledelse af selskabet.

I hvert selskab afholdes der fire ordinære bestyrelsesmøder årligt. Derudover kan der indkaldes til ekstraordinære bestyrelsesmøder.

7.5 Samspillet mellem bestyrelsen og den daglige ledelse

Strukturerede møder er udgangspunktet for samspillet mellem bestyrelsen og Forsyningens direktion. Der afholdes løbende møder, således at dialogen er kontinuerlig og fast. Bestyrelsen drøfter udviklingen i økonomien, opgave- og investeringsporteføljen, lige så vel som bestyrelsen også drøfter Forsyningens risikostyring. Det kunne eksempelvis være konkrete tiltag samt årlige handleplaner.

Bestyrelsen orienteres løbende om nyt fra direktionen. Det sker som supplement til den faste afrapportering på de løbende bestyrelsesmøder samt i den årlige beretning. Alle oplysninger om organisationsdiagram, ledelse, organisering, struktur og ejerstrategi er offentliggjort på Forsyningens website. Det samme gælder for referater fra bestyrelsesmøder, generalforsamling samt årsrapporter.

7.6. Regulering af vandsektoren og af affaldssektoren.

Lyngby-Taarbæk Forsynings økonomiske rammevilkår er fastlagt efter vandsektorloven og affaldsbekendtgørelsen.

Grundlæggende reguleres vandsektoren og affaldssektoren efter et hvile-i-sig-selv-princip. For drikkevand, spildevand og renseanlæg fastsætter Forsyningssekretariatet efter vandsektorloven Lyngby-Taarbæk Forsynings rammer for indtægter. Rammerne pålægges årlige effektiviseringskrav.

I 2021 havde områderne et samlet effektiviseringskrav på 4 pct., hvilket er det højest mulige indenfor rammerne af reguleringen.

Forsyningssekretariatet har til opgave at regulere vandselskabernes økonomi på baggrund af udviklingen i omkostningerne. På den baggrund udarbejdes et effektiviseringskrav, som årligt individuelt pålægges alle vandselskaber. Principperne i reguleringen er som følger:

- Mere effektivitet i vandsektoren,
- Understøtte og videreudvikle et højt niveau for miljø, service og forsyningsikkerhed,
- Mindre bureaukrati i organisering og tilsyn,
- Bedre rammer for teknologiudvikling i vandsektoren.

Der stilles i reguleringen høje krav til miljø, sundhed og forsyningsikkerhed, som forsøges sikret ved performancebaseret benchmark.

Det er vores forventning, at regeringen med fremlæggelsen af "Klimaplan for grøn affaldssektor og cirkulær økonomi", vil justere den økonomiske regulering, således at drikke- og spildevandsselskaber får stærkere incitamenter til at genanvende fosfor og til effektiv ressourceudnyttelse. Dette vil vi allerede nu indstille os på.

Affaldssektoren reguleres af nationale samt kommunale krav og målsætninger. I Lyngby-Taarbæk Forsyning er tømningsopgaven udliciteret til et privat selskab. Forbrænding, om-læsning og ballastering foretages af Vestforbrænding A/S, som har i alt 19 ejerkommuner.

8. Kunderne i centrum

Da vores kunder ikke kan vælge en anden leverandør til at sikre dem rent drikkevand i hannerne, håndtere deres affald og rense spildevandet sikkert og effektivt, er vi særlig forpligtet til at sætte os i kundernes sted og levere god kundeservice og information om de opgaver, vi udfører – især når de påvirker kundernes hverdag. Derfor havde vi også i 2021 god kundeservice og kundekommunikation som fokusområde.

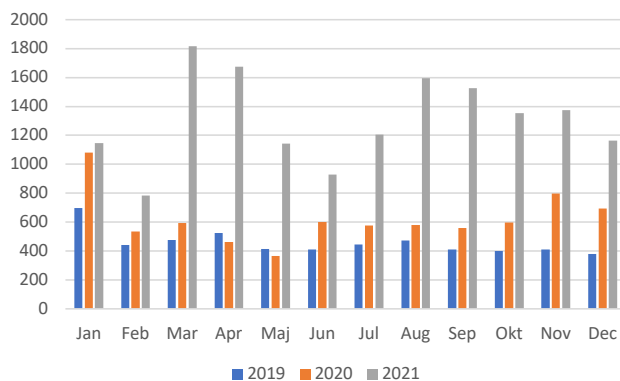
I 2021 foretog vi nogle organisatoriske ændringer, så de kundevendte funktioner samt noget af vores affalds- og kommunikationsfaglige personale, nu er samlet i vores kundeservice – det nære, interne samarbejde skal komme kunderne til gode i form af konstant fokus på at optimere både kundeservice og adgang til relevant information.

For at have mere direkte føling med, hvad vores kunder oplever, overtog Forsyningen fra 1. april 2021 ansvaret for kundeforholdene i forbindelse med affaldsindsamling. Denne opgave har hidtil ligget hos vores affaldsrenovatør, men i forbindelse med at renovations-selskabet Urbaser A/S overtog indsamlingen af samtlige affaldsfraktioner hos vores kunder, overtog vi selv den direkte dialog med de kunder, der henvender sig angående affald.

Det har medført næsten en fordobling i henvendelser på telefon i forhold til de foregående år. I marts var der næsten dobbelt så mange opkald som året i 2020. Det skyldtes dog en udvidelse af vores ordning for indsamling af haveaffald.

I 2021 havde vi i alt 15.710 telefonopkald. De fleste henvendelser skete i forbindelse med udsendelse af årsaflysning af vandmåleren og ved ændringer i eller nye tiltag i forhold til affaldsordninger.

Figur 3. Telefonopkald til kundeservice (2021).



Udover telefonisk kontakt har vores kunder også mulighed for at henvende sig på mail og ved personligt fremmøde – dog var personligt fremmøde i en del af 2021 enten begrænset eller slet ikke muligt grund pga. COVID-19.

Nogle af de største indsatser inden for kundekommunikation skete i forbindelse med implementering af en ny affaldsordning for mad- og restaffald for kunder i villa/rækkehus samt udskiftning af vandmålere. Her udviklede vi målrettet informationsmateriale og benyttede flere kommunikationskanaler, da vores kundegruppe er bredt sammensat. Dette skete bl.a. via annoncering i lokalavis, pressearbejde, nyhedsbrev, Facebook, trykt materiale samt på vores hjemmeside.

I 2021 har vi også afholdt møder med vores kundepanel, som vi etablerede i 2020, for at få input til, hvordan vores service bliver endnu bedre. På grund af COVID-19 var det primært online-møder, men det lykkedes også at mødes fysisk med panelmedlemmerne, hvor en ny genbrugsstation var på dagsordenen.

Vores seneste kundeundersøgelse fra 2020 har været med til at danne grundlag for det fortsatte øgede fokus på kundeservice og kundekommunikation i 2021. Vi ser frem til at gennemføre en ny kundeundersøgelse i løbet af 2022.

9. Lokal samfundsinvolvering

9.1 Besøgende i 2021

Grundet COVID-19 har antal besøg i Forsyningen været meget begrænset i 2021. Blandt de besøg, der trods COVID-19 er afviklet, har været et besøg på Forsyningens nye vandværk fra Kalundborg Forsyning, ligesom der har været besøg fra IDA's lokalafdeling på Ålebækken Rulpepark. På Ålebækken har Lyngby-Taarbæk Kommune desuden afholdt arrangementet, Arkitektens Dag 2021.

En række udvalg fra kommunen, såvel som tekniske afdelinger, har været på besøg på renseanlægget, Mølleåværket, der årligt renser ca. 10 mio. m³ vand.

For året 2022 planlægger Forsyningen at tage hul på en proces, der skal lede frem mod en mere aktiv besøgsstrategi både ind- og ud af huset, lige så vel som Forsyningen ønsker at opprioritere den eksterne kommunikation.

LYNGBY-TAARBÆK
FORSYNING

Lyngby-Taarbæk Forsyning A/S

Firskovvej 38 • 2800 Kgs. Lyngby • Tlf.: 72 28 33 60 • forsyning@ltf.dk • www.ltf.dk

Find os på  