

FAGRAPPORT FOR **SAMFUNDS- ANSVAR**

2022



I INDHOLD

1. INDLEDNING	4	6. ARBEJDSFORHOLD	22
2. MÅLSÆTNING FOR LYNGBY-TAARBÆK FORSYNING	5	6.1 Overenskomst	22
3. LEDELSESYSTEM I DET DAGLIGE ARBEJDE	6	6.2 Sikkerheds- og samarbejdsudvalg (SSU)	23
4. TRANSFORMATION MOD EN MERE BÆREDYGTIG FORSYNING	7	6.3 Personalepolitik og personalehåndbog	23
4.1 Centrale verdensmål	8	6.4 Arbejdsmiljø- og stresspolitik	25
4.1.1 Verdensmål 6: Rent vand og sanitet	9	6.4.1 Hvad gør vi konkret for at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø?	25
4.1.2 Verdensmål 12: Ansvarligt forbrug og produktion	11	6.5 Trivselsmålinger	26
4.1.3 Verdensmål 13: Klimaindsats	12	6.6 Arbejdspladsvurdering (APV)	26
4.1.3.1 Ålebækken Ruinpark	12	6.7 Sygefravær	26
4.1.3.2 Klimatilpasning af det centrale Lyngby (KALC)	12	7. ARBEJDSMILJØ OG SIKKERHED	28
4.2 Verdensmål for yderligere udvikling	13	7.1 Arbejdsmiljøorganisation	28
4.2.1 Verdensmål 7: Bæredygtig energi	13	7.2 Forebyggelse af ulykker gennem rapportering	29
4.2.2 Verdensmål 11: Bæredygtige byer og lokalsamfund	14	7.3 Arbejdsmiljø på anlægsprojekter	31
4.3 Konkrete eksempler på FN-verdensmål i vores arbejde	14	8. GOD SELSKABSLEDELSE	32
4.3.1 Ny genbrugsstation	14	8.1 Rammer for ejerskabsudøvelse og aktivt ejerskab	32
4.3.2 Bæredygtig byggeplads	15	8.2 Bestyrelse	35
4.3.3 Lokal afledning af regnvand (LAR) på egen grund	17	8.3 Samspillet mellem bestyrelsen og den daglige ledelse	36
5. ORGANISATION OG POLITIK	19	8.4 Regulering af vandsektoren og af affaldssektoren	36
5.1 Risici og mulighed for forbedringer	19	9. KUNDERNE I CENTRUM	39
5.2 Projektstyring	19	10. INVOLVERING AF LOKALSAMFUNDET	42
5.3 Politik for professionel forretningsadfærd	20	10.1 Besøgende i 2022	42
5.3.1 Whistleblowerordning	20		
5.4 Arbejds- og uddannelsesklausuler samt kontrakter	20		

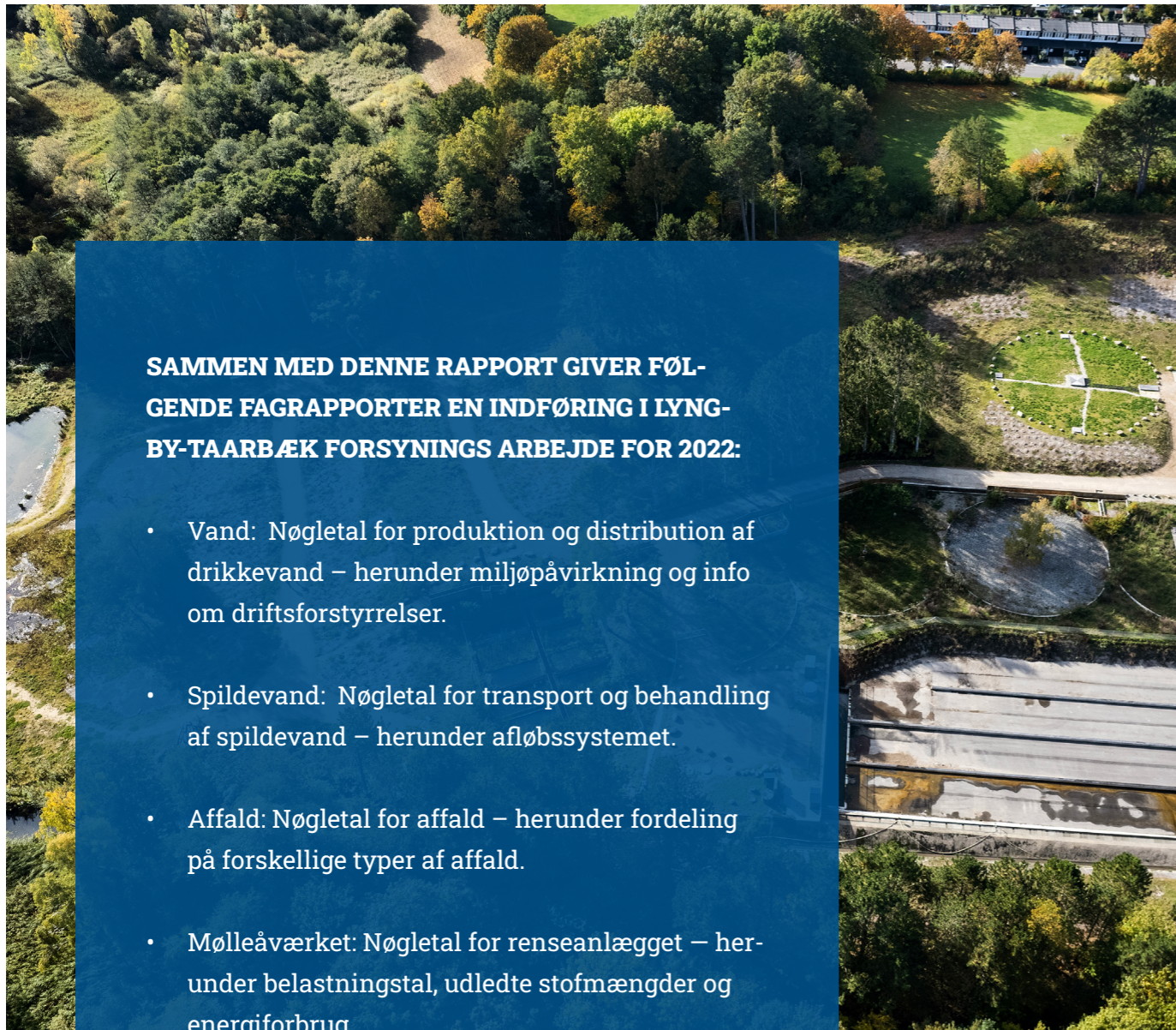


1.

INDLEDNING

I Lyngby-Taarbæk Forsyning arbejder vi på at sætte bæredygtighed i centrum. Det er en omfattende og spændende indsats, som vi tog hul på med en strategi for, hvordan vi i organisationen vil arbejde med bæredygtighed. Strategien blev til i 2021.

Denne rapport beskriver den ramme, som vi har sat for den opgave. Derudover gennemgår vi de initiativer og fokusområder, som Lyngby-Taarbæk Forsyning har arbejdet målrettet med i 2022, og som fortsat vil fylde.



2.

MÅLSÆTNING FOR LYNGBY-TAARBÆK FORSYNING

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

Det er Lyngby-Taarbæk Forsynings vision at være en effektiv og bæredygtig forsyning med fokus på vores kunder.

Vores mål er at:

- Øge vores fokus på bæredygtighed
- Leverer projekter til aftalt tid, budget og kvalitet
- Løse driftsopgaver inden for den økonomiske ramme
- Opnå høj kundetilfredshed
- Sikre høj medarbejdertilfredshed

For at nå vores mål har vi fokus på en række indsatsområder.

De prioriterede indsatsområder er:

- Drift
- Projekt
- Ekstern kommunikation
- Økonomi
- Kunder
- Medarbejdere

Til de ovenstående indsatsområder hører der 99 konkrete indsatser i 2022.

Målopfyldelsen følges månedligt via vores digitale strategiværktøj for at sikre fremdrift og mulighed for ledelsesmæssig opfølgning herpå. Desuden er strategien og fremdriften på indsatsområder altid et punkt på dagsordenen på bestyrelsesmøderne.

3.

LEDELSESSYSTEM I DET DAGLIGE ARBEJDE

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, som skal bidrage til, at medarbejderne enkelt og entydigt understøttes i deres daglige arbejde. Det skal også sikre, at dokumenterne altid er opdaterede og gældende.

De styrende dokumenter i ledelsessystemet har desuden tæt sammenhæng til Lyngby-Taarbæk Forsynings strategi og mål. Derfor kan systemet være med til at løfte kvaliteten af vores arbejde, sikre vigtig dokumentation og effektivisere arbejdsgangene.



4.

TRANSFORMATION MOD EN MERE BÆREDYGTIG FORSYNING

Lyngby-Taarbæk Forsyning påbegyndte i 2021 en målrettet transformation af virksomheden for at blive en mere bæredygtig forsyning. Arbejdet fortsatte ind i 2022, og transformationen griber ind i alle vores forretningsområder.

Lyngby-Taarbæk Kommune har vedtaget en ambitiøs bæredygtighedsstrategi for 2020-2050. Det er visionen, 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. Indsatser vi vil indarbejde i målet om at blive en mere bæredygtig forsyning. Det gælder fx udarbejdelsen af et idéoplæg til en ny genbrugsstation, indsatser inden for 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 og vores anvendelse af data. Det har til formål at skabe grundlaget for, at vi kan træffe ledelsesmæssige beslutninger om fx 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 inden for klima, miljø og ressourcer.

4.1

CENTRALE VERDENSMÅL

De tre verdensmål, der indrammer Lyngby-Taarbæk Forsynings kerneområder, 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 det følgende afsnit.

4.1.1

VERDENSMÅL 6: RENT VAND OG SANITET

I Lyngby-Taarbæk Forsyning er det vores primære opgave at levere rent vand til alle borgere i Lyngby-Taarbæk Kommune. I 2021 indviede vi vores nye vandværk Lundtofte Vandværk. I 2022 kom vandværket i fuld drift. Vandværket afløser de to vandværker Lyngby og Dybendal, som blev lukket i 2022.

Lyngby-Taarbæk Forsyning har leveret drikkevand af meget høj kvalitet i 2022. Der blev udtaget 130 vandprøver til analyse af drikkevandets kvalitet. Prøvetagningsplanen for 2022 er godkendt af Lyngby-Taarbæk Kommune.



Der har i 2022 ikke været overskridelser af vandkvalitetskravene på ledningsnettet. Der er påvist enkelte pesticider i én prøve fra udgang af vandværket under den gældende grænseværdi. Stoffet er ikke påvist i den efterfølgende prøve. Der er konstateret PFAS-stoffer i 2 ud af 9 indvindingsboringer. Indholdet ligger langt under den gældende grænseværdi, og det kan ikke måles i det vand, som sendes ud til kunderne fra Lundtofte Vandværk.



4.1.2

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 ledningsrenovering er spildet reduceret til 7,8% i 2022 (svarende til 1500 husstandes årsforbrug).

Med de fjernaflæste vandmålere, som er installeret hos kunderne i 2021-22, får vi i Lyngby-Taarbæk Forsyning samtidig mulighed for at optimere vores drift. Vi får et opdateret overblik over ledningsnettets tilstand i de enkelte sektioner og kan målrette vores søgning efter lækager i ledningsnettet. Det giver os bedre muligheder for at reducere vandspildet.

Lyngby-Taarbæk Kommune har givet os et nyt ambitiøst mål for vandtab på 2%, som skal opnås på sigt. Derfor er der lagt en plan for renovering af vores vandledninger frem til 2040.

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, så vi i højere grad ser det som en ressource. Enten til nye varer eller til energi.

På den måde arbejder vi aktivt med vores udbudsmateriale, også på affaldsområdet, med det formål at reducere miljøbelastningen på indhentning af affald, 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.

4.1.3

VERDENSMÅL 13: KLIMAINDSATS

Lyngby-Taarbæk Forsyning ønsker at gøre en indsats 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.

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

Vi arbejder aktivt med vores klimatilpasningsprojekter. To af dem gennemgås nedenfor.

4.1.3.1

ÅLEBÆKKEN RUINPARK

I Ålebækken Ruinpark danner et nedlagt renseanlæg rammen for et moderne klimatilpasningsanlæg som også er en rekreativ park. Ruinparken rummer tre forsinkelsesbassiner, som har til formål at aflaste kloaknettet ved kraftig regn og dermed reducere overløb til Mølleåen.

4.1.3.2

KLIMATILPASNING AF DET CENTRALE LYNGBY (KALC)

Med klimatilpasningen af det centrale Lyngby arbejder vi for at adskille en del af regnvandet fra spildevandet ved at lægge nye ledninger til regnvandet. Formålet er at reducere overløb til Mølleåen med opspædet spildevand, reducere regnvand fra regnvandssystemet til terrænen til maksimalt hver 5. år og skybrudssikre udvalgte områder.

Vores øvrige klimatilpasningsprojekter er beskrevet på vores [hjemmeside](#).



4.2

VERDENSMÅL FOR YDERLIGERE UDVIKLING

Med henblik på yderligere udvikling har Lyngby-Taarbæk Forsyning målrettet arbejdet videre med:

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

De to mål uddybes i det følgende.

4.2.1

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.

Lyngby-Taarbæk Forsyning 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 2023 og årene frem til 2030 undersøge og løbende integrere, hvordan vi 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 foretage de første undersøgelser af, hvordan vi kan vende vores forbrug i en mere grøn retning.

4.2.2

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, forsyninger, virksomheder og vandbranchen er afgørende vigtigt for at få succes med omstillingen.

Vi leverer klimasikring, regnvandsafledning og forsinkelsesbassiner, som sikrer by og borgere mod oversvømmelser ved kraftige 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 Lyngby-Taarbæk Forsyning 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.

4.3

KONKRETE EKSEMPLER PÅ FN-VERDENSMÅL I VORES ARBEJDE

I dette afsnit giver vi konkrete eksempler på det arbejde, der allerede er iværksat i Lyngby-Taarbæk Forsyning, og på, hvordan vi bidrager til realiseringen af FN's Verdensmål.

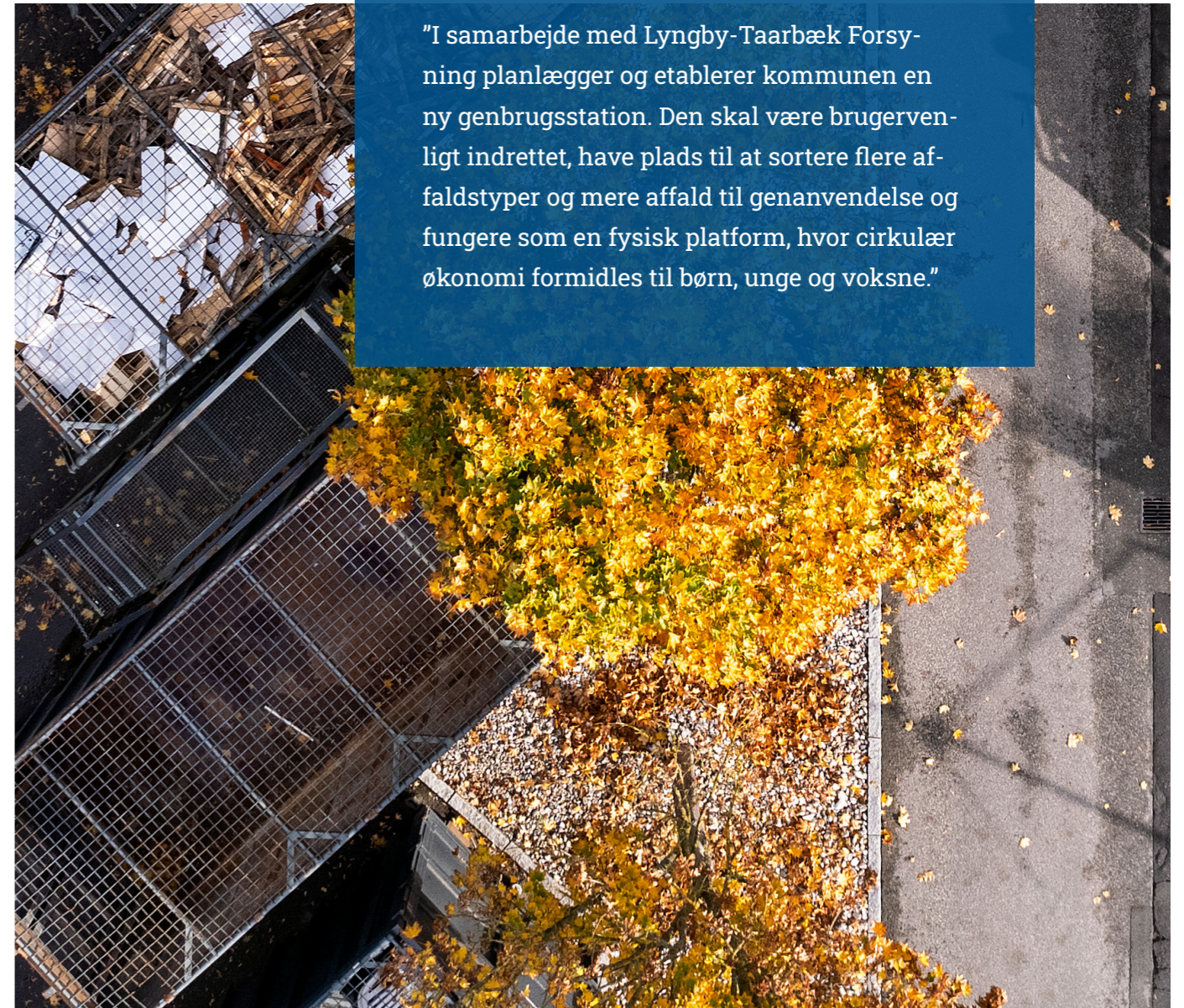
4.3.1

NY GENBRUGSSTATION

På baggrund af henvendelse fra Lyngby-Taarbæk Kommune opstartede vi i 2021 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. Lyngby-Taarbæk Forsyning har i 2022 præsenteret visionerne for en ny genbrugsstation for Lyngby-Taarbæk Kommune. Drøftelserne om en ny genbrugsstation fortsætter ind i 2023.

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."




4.3.2

BÆREDYGTIG BYGGEPLADS

I Lyngby-Taarbæk Forsyning er det vores ambition at bidrage til en mere bæredygtig byggeplads.

Vi har sat fokus på, hvordan vi i højere grad kan implementere flere af de ovenstående initiativer for 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.



EN BÆREDYGTIG BYGGEPLADS ER EN BYGGEPLADS, HVOR DER BL.A. KAN STILLES KRAV TIL ENTREPRENØRER OM:

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

4.3.3

LOKAL AFLEDNING AF REGNVAND (LAR) PÅ EGEN GRUND

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

Lyngby-Taarbæk Forsyning har i 2022 for alvor taget fat på forsøg med LAR på kundernes egen grund. Vi har iværksat undersøgelser af muligheden for nedsivning – herunder hvor vi identificerer det største potentiale.

I 2022 har Lyngby-Taarbæk Forsyning været med i en arbejdsgruppe sammen med Lyngby-Taarbæk Kommune og flere andre lokale virksomheder. Arbejdsgruppen har arbejdet på et initiativ om at gøre det væsentlig nemmere at få en LAR-løsning på egen grund og samtidig øge informationen om muligheden for at opnå tilskud ved en afkobling og håndtering af regnvand på egen grund.

Lyngby-Taarbæk Forsyning har indgået et samarbejde med DTU og NIRAS om kurset 'Innovation pilot'. Her arbejder de studerende med nedbringelsen af overløb. Mange af de studerende har valgt at kigge på udvikling og optimering af LAR-løsninger.

Derudover har vi i projektet Sorgenfri Vest undersøgt mulighederne for at kombinere LAR og opdimensionering af fælleskloakken. Det

har vist sig at være den samfundsmæssigt mest fordelagtige løsning, og derfor anbefaler vi ikke at vælge en separatkloakering. Dette arbejde fortsætter i 2023.

Tiltag som LAR på egen grund bidrager til opfyldelse af Verdensmål 11: Bæredygtige byer og lokalsamfund. Klimaforandringer betyder 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 sådan, at Lyngby-Taarbæk Forsynings afløbsledning bliver aflastet for den mængde regnvand, som nedsiver 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 en god løsning for både borgerne og for Lyngby-Taarbæk Forsyning. Det 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.

Lyngby-Taarbæk Forsyning opmuntrer ethvert tiltag til LAR-løsning på kundernes egen grund – et arbejde, som kun lige er begyndt, og som vi vil intensivere i årene fremover. Ved at håndtere regnvand på egen grund kan vi bidrage til en mere bæredygtig afledning af regnvand.

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



5.

ORGANISATION OG POLITIK

Lyngby-Taarbæk Forsyning er reguleret af en række centrale love og bekendtgørelser, der udgør vores rammevilkår. Lyngby-Taarbæk Forsyning er en monopolvirksomhed, der er underlagt regulering og kontrol fra Forsyningssekretariatet med det formål at understøtte en effektiv forsyning, der drives til gavn for kunderne.

5.1

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 forsyningsikkerhed og sikker drift til enhver tid.

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

5.2

PROJEKTSTYRING

I 2021 indførte Lyngby-Taarbæk Forsyning en ny projektmodel, der skal sikre en ensartet styring og rapportering på alle projekter. Formålet er at sikre højere kvalitet i opgaveløsningen og øge effektiviteten i arbejdsgangene. Der blev i 2022 arbejdet videre med udviklingen og brugen af modellen, og dette arbejde fortsætter.

5.3

POLITIK FOR PROFESSIONEL FORRETNINGSADFÆRD

Lyngby-Taarbæk Forsyning har en "Politik for professionel forretningsadfærd", som bl.a. præciserer regler for modtagelse af gaver mv. Formålet med vores nye politik for professionel forretningsadfærd er at sikre, at vi håndterer samarbejde og interaktion med eksterne aktører, herunder nuværende og potentielle leverandører, ærligt og etisk forsvarligt.

5.3.1

WHISTLEBLOWERORDNING

I 2022 implementerede vi en whistleblowerordning. Her kan både medarbejdere og eksterne leverandører, kunder og andre indberette hændelser. I 2022 var der to henvendelser til ordningen.

5.4

ARBEJDS- OG UDDANNELSESKLAUSULER SAMT KONTRAKTER

Lyngby-Taarbæk Forsynings kontrakter indeholder arbejds- og uddannelsesklausuler. Arbejdsklausulerne sikrer bl.a., at ansatte på vores anlægsprojekter ikke har løn- og ansættelsesforhold, som er mindre gunstige end dem, der gælder i overenskomsten for tilsvarende arbejde. Kontrakternes 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 har fx lærlinge, og at de indgår i løsningen af det konkrete arbejde for Lyngby-Taarbæk Forsyning. Kravene varierer alt efter projekt.

I 2022 har vi udarbejdet et standardbilag til vores kontrakter, der forpligter til efterlevelse af samfundsansvar. Bilaget vil 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.



6.

ARBEJDSFORHOLD

Gode arbejdsforhold er alfa og omega for at sikre en god arbejdsplads for alle. Det tager vi seriøst, og derfor arbejder vi aktivt med at fremme et godt arbejdsmiljø, som medarbejderne trives i.

6.1

OVERENSKOMST

Med virkning fra 1. marts 2022 er Lyngby-Taarbæk Forsyning overgået til overenskomster på Dansk Industris (DI) område. Lyngby-Taarbæk Forsyning har hidtil været omfattet af Kommunernes Landsforenings (KL) 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 at følge vilkår for privatområdet.

6.2

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 Lyngby-Taarbæk Forsyning. Og hvor medarbejderne sikres involvering og indflydelse på arbejdsmiljøforhold. Udvalget består af fire ledelsesrepræsentanter og fire medarbejderrepræsentanter.

6.3

PERSONALPOLITIK OG PERSONALEHÅNDBOG

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

I Lyngby-Taarbæk Forsyning har vi en persondatapolitik, der sikrer, at der arbejdes omhyggeligt med kundernes persondata. Derudover følger vi 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 fokus på, og som gradvist bliver udviklet og forbedret.

I Lyngby-Taarbæk Forsyning tilstræber vi en ligelig kønsfordeling. I hele ledergruppen er vi godt på vej mod vores målsætning.

KØNSDIVERSITET PÅ LEDELSESNIVEAU



Pr. 1. april 2023

Kvinder

Mænd

Øverste ledelse

50% (2)

50% (2)

Hele ledergruppen

47% (7)

53% (8)

(Tabel 1: Kønsdiversitet på ledelsesniveau)



6.4

ARBEJDSMILJØ- OG STRESSPOLITIK

Lyngby-Taarbæk Forsyning arbejder aktivt for at fremme et sikkert og sundt arbejdsmiljø både fysisk, socialt og psykisk. Vi tror på, at et sikkert og sundt arbejdsmiljø er forudsætningen for at drive en velfungerende og fornuftig virksomhed uden ulykker, og at det for den enkelte medarbejder er fundamentet for en god balance imellem arbejds- og privatlivet. En balance, der giver mulighed for at realisere vores potentialer både fagligt og personligt.

6.4.1

HVAD GØR VI KONKRET FOR AT SIKRE ET SIKKERT OG SUNDT ARBEJDSMILJØ?

Vi følger aktivt bedste praksis og indarbejder sikkerhed i alle beslutninger og handlinger på tværs af virksomheden, både på vores kontorer i driften og i projekterne.

Vi tager en helhedsorienteret og forebyggende tilgang til medarbejdertrivsel, hvor psykisk, fysisk og social sundhed prioriteres ligeligt. Det er i vores medarbejders velbefindende, at nøglen til succes ligger.

Vi træner og støtter ledere og medarbejdere i sikkerhed og sundhed og bruger vores målinger og data til at udvikle initiativer. 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 hjælpe til at modvirke, forebygge og håndtere stress. Vi har derudover en stresspolitik, som skal være med til at styrke trivslen på arbejdspladsen og hjælpe til at modvirke, forebygge og håndtere stress. Det mener vi, at alle har bør tage ansvar for. Stresspolitikken blev opdateret i 2022.

6.5 TRIVSELSMÅLINGER

I Lyngby-Taarbæk Forsyning har vi fokus på medarbejdernes trivsel. Derfor har vi i løbet af året 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.

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

6.6 ARBEJDSPLADSVURDERING (APV)

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

Indsatsområder, som blev identificeret som en del af undersøgelsen, lever nu videre i handleplaner i de enkelte afdelinger. Ledere og arbejdsmiljørepræsentanter mødes løbende og arbejder i fællesskab med at opretholde det gode arbejdsmiljø. Næste APV gennemføres i 2024, eller hvis der sker større ændringer.

6.7 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, 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.

I SYGEFRAVÆR



	2021	2022
Sygefravær i alt i pct.	3,5	5
Antal ansatte med 2 dages fravær eller mindre i %	58	48
Arbejdsskader, der har medført fravær	3	4
Arbejdsskader, der har medført mere end en uges fravær	1	1

(Tabel 2: Sygefravær i 2021 og 2022)



7.

ARBEJDSMILJØ OG SIKKERHED

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

Det til trods har vi fortsat skullet levere en høj forsyningssikkerhed. Derfor har vi igangsat en række initiativer for at minimere risici og beskytte vores medarbejdere.

Fra 1. februar 2022 ophørte restriktionerne i forhold til Covid-19. Vi har lært meget om fordelene ved at arbejde hjemme. Både ift. den effektivitet det kan give til specifikke opgaver, og fleksibiliteten i balancen imellem arbejdet og privatlivet. Alle er blevet bedre til at anvende de digitale platforme som fx Teams. Og hermed spare tid og transport.

7.1 ARBEJDSMILJØORGANISATION

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

Arbejds miljøgrupperne har repræsentation i SSU.

I Lyngby-Taarbæk Forsyning ønsker vi at fremme et sikkert og sundt arbejds miljø, både fysisk og psykisk, fordi det er det eneste rigtige at gøre. Alle skal komme sikkert hjem. Vi mener, at alle uønskede hændelser og ulykker kan forebygges.

Det er vores holdning, at et sikkert og sundt arbejds miljø er medvirkende til og en forudsætning for at drive en velfungerende virksomhed. Og dermed også at tiltrække og fastholde dygtige medarbejdere.

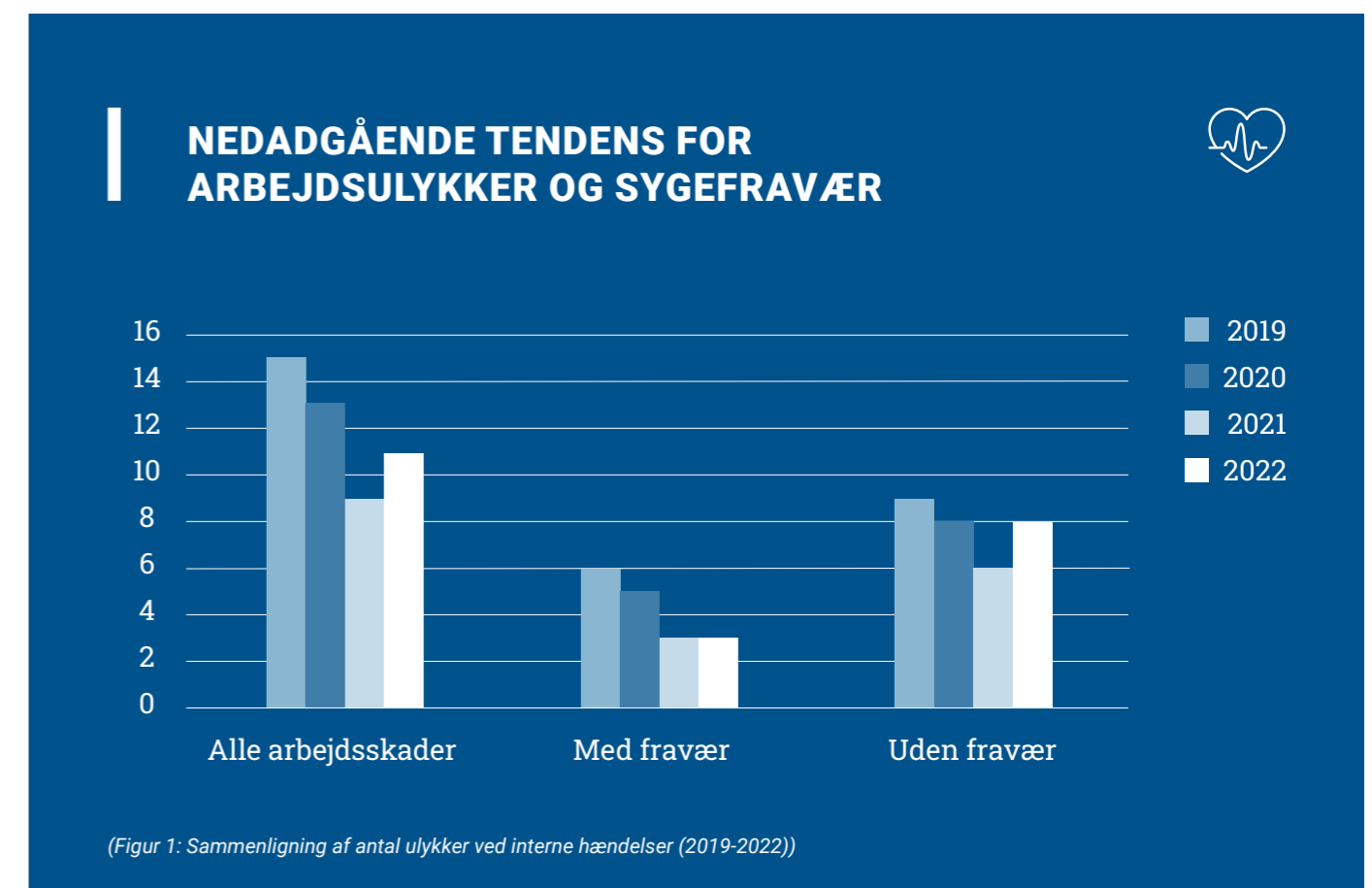
7.2

FOREBYGGELSE AF ULYKKER GENNEM RAPPORTERING

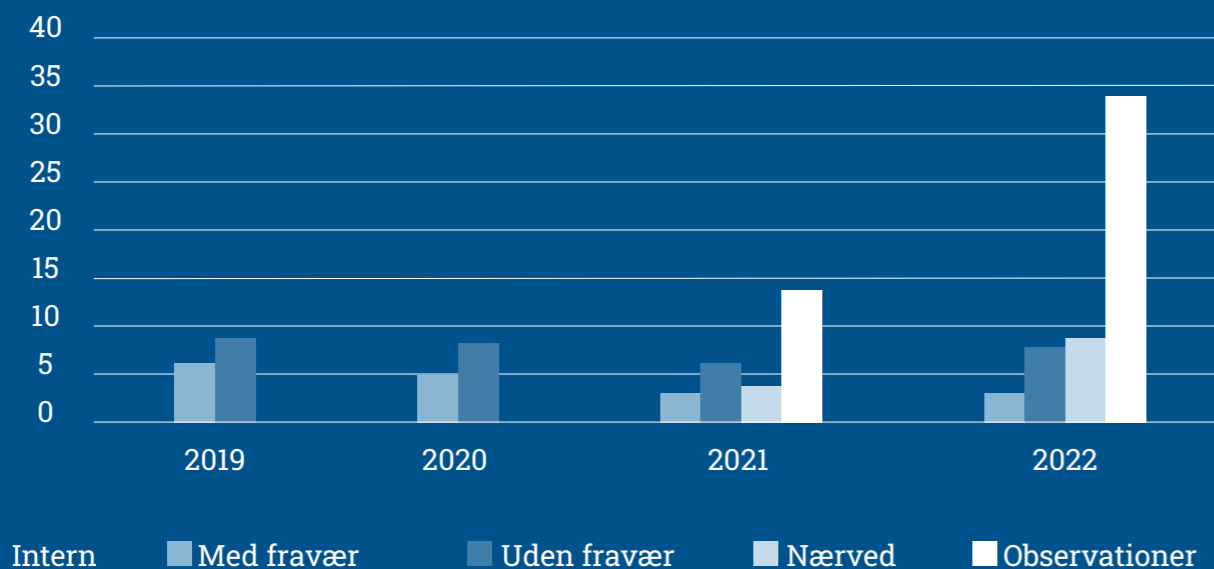
Gennem rapportering af arbejdsulykker, nærved-hændelser og observationer kan vi som virksomhed skabe det rette fokus på sikkerhed og arbejds miljø. Vi ønsker nemlig at reducere antallet af ulykker og uønskede hændelser væsentligt.

Det daglige arbejds miljø og sikkerheden har været i fokus i 2022. Princippet, som blev indført i 2020 om, at nærved-hændelser og observationer rapporteres og behandles på lige fod med faktiske hændelser, fortsætter, da rapporteringerne har en forebyggende karakter. Rapporteringerne indeholder informationer, som kan føre til korrigerende handlinger og dermed give løbende forbedringer. Vores rapporteringssystem gør det nemt at indrapportere på uønskede hændelser, når man ikke lige er på kontoret.

Systemet bliver benyttet til at rapportere både arbejdsulykker, nærved-hændelser og observationer. Initiativet er blevet taget godt imod blandt medarbejderne, og vi får nu, udover arbejdsskader, også rapporteret flere nærved-hændelser og observationer end tidligere.



FLERE OBSERVATIONER OG NÆRVED-RAPPORTERINGER KAN REDUCERE ULYKKER



År	Med fravær	Uden fravær	Nærvæd	Observationer
2019	6	9	0	0
2020	5	8	0	0
2021	3	6	4	14
2022	3	8	9	34

(Figur 2: Arbejdsskader og hændelser (2019-2022))

Samlet set har vi oplevet en stigning i antallet af ulykker og arbejdsskader i forhold til 2021. Det kræver kontinuerligt fokus og opmærksomhed i det daglige, hvorfor første punkt på dagsordenen på alle møder er sikkerhed.

Vi har arbejdet med at registrere flere nærvæd-hændelser samt observationer, da der ligger en tanke om forbedringer, inden ulykken sker. Vi ser meget positivt på, at antallet af observationer er steget internt i Lyngby-Taarbæk Forsyning, da det viser en opmærksomhed på de farer, der kan ligge.

Vi skal implementere samme tankegang hos vores samarbejdspartnere. Udviklingen hos dem viser, at fokus skal være konstant over en længere periode, inden vi ser en blivende ændring i kulturen.

7.3

ARBEJDSMILJØ PÅ ANLÆGSPROJEKTER

Vi tager vores bygherreansvar alvorligt og tager hånd om arbejdsmiljøet. Det bliver bemærket hos vores entreprenører, som allerede møder vores krav i udbudsfasen.

Arbejdsmiljøkoordineringen er indarbejdet i projektmodellen, og allerede i projekteringsfasen er der opmærksomhed på arbejdsmiljøforholdene i driftsfasen.

Det store fokus på sikkerhed og arbejdsmiljø betyder, at vi har indført et princip om, at eksterne medarbejders uheld og ulykker skal rapporteres på lige fod med interne ulykker.

Ligeledes rapporteres hændelser på byggepladserne også i rapporteringssystemet. Det sker ud fra den betragtning, at vi som bygherre er ansvarlig for alles ve og vel, uanset om medarbejderen er ansat hos Lyngby-Taarbæk Forsyning eller hos et eksternt firma.



8.

GOD SELSKABSLEDELSE

I løbet af 2022 har Lyngby-Taarbæk Forsyning arbejdet med implementering af "Kodeks for god selskabsledelse 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.

Generelt følger vi de fleste anbefalinger fra kodekset. For de udestående anbefalinger blev der lavet en handlingsplan, hvoraf flere blev afsluttet i 2022, og resten forventes at færdiggøres i 2023 – bl.a. omkring brug af eksterne bestyrelsesmedlemmer. [Læs mere her.](#)

8.1 RAMMER FOR **EJERSKABSUDØVELSE** OG **AKTIVT EJERSKAB**

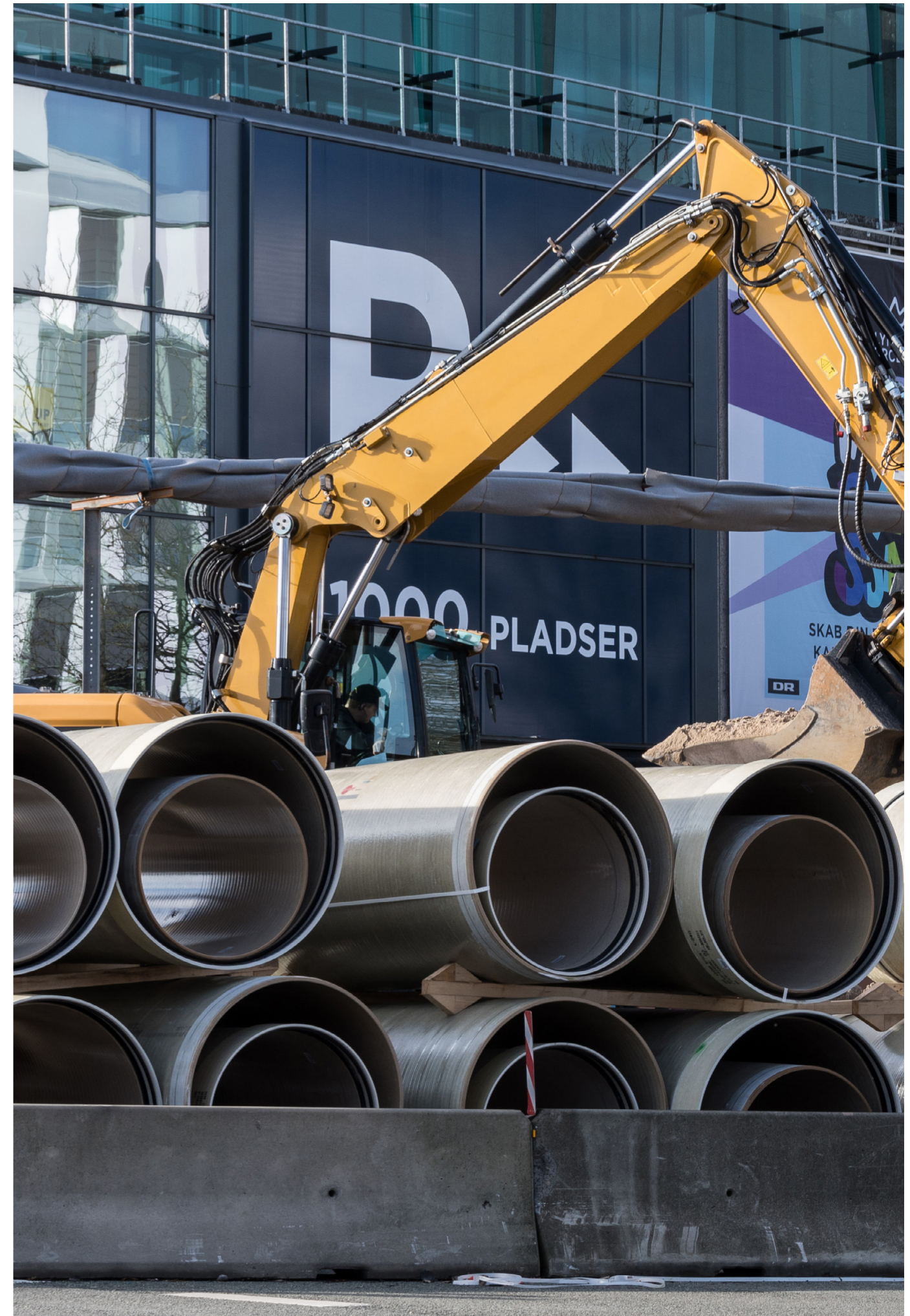
Lyngby-Taarbæk Forsyning er et aktieselskab, der er ejet 100 pct. af Lyngby-Taarbæk Kommune. Selskabets formål, som beskrevet i ejerskabsaftalen, er at:

- Understøtte en effektiv, stabil, gennemskuelig og prismæssig konkurrencedygtig ydelse inden for affalds-, vand- og spildevandsområdet
- Inden for 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-Taarbæk Forsynings ejerskabsudøvelse er den ejerftale og ejerstrategi, der beskriver ejerkommunens og Lyngby-Taarbæk Forsynings roller og opgaver. Vores strategi, mål og indsatsområder tager sit afsæt heri.

Den seneste version af ejerstrategien findes på vores [hjemmeside](#).

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



LYNGBY-TAARBÆK FORSYNING 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)



8.2 BESTYRELSE

Medlemmerne vælges for fire år ad gangen. De politisk valgte bestyrelsesmedlemmer vælges af kommunalbestyrelsen i forbindelse med kommunalvalget. 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, herunder 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. Der afholdes også årligt en ordinær generalforsamling. Derudover kan der indkaldes til ekstraordinære generalforsamlinger.

8.3

SAMSPILLET MELLEM BESTYRELSEN OG DEN DAGLIGE LEDELSE

Strukturerede bestyrelsesmøder er udgangspunktet for samspillet mellem bestyrelsen og Lyngby-Taarbæk Forsynings direktion. Der afholdes løbende møder, så dialogen er kontinuerlig. Bestyrelsen drøfter udviklingen i økonomien, opgave- og investeringsporteføljen, lige så vel som bestyrelsen også drøfter Lyngby-Taarbæk Forsynings strategi, arbejdsmiljø og risikostyring. Derudover kan det fx være konkrete tiltag og årlige handleplaner, der drøftes.

Bestyrelsen orienteres løbende om nyt fra direktionen. Det sker som supplement til den faste rapportering på bestyrelsesmøder samt i den årlige beretning. Alle oplysninger om organisationsdiagram, ledelse, organisering, struktur og ejerstrategi er offentliggjort på Lyngby-Taarbæk Forsynings hjemmeside. Det samme gælder for referater fra bestyrelsesmøder, generalforsamling og årsrapporter.

8.4

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.

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.

I 2022 havde områderne et samlet effektiviseringskrav på 4%, hvilket er det højest mulige inden for rammerne af reguleringen.



PRINCIPPERNE I REGULERINGEN ER:

- Mere effektivitet i vandsektoren
- At understøtte og videreudvikle et højt niveau for miljø, service og forsyningssikkerhed
- Mindre bureaukrati i organisering og tilsyn
- Bedre rammer for teknologiudvikling i vandsektoren

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

I Forsyningssekretariatets krav til effektivisering indgår også afskrivnings- og finansieringsomkostninger til bl.a. vores nye vandværk og klimaprojekter. I 2022 viste benchmarket for vandselskabet fx, at vandselskabet har reduceret dets operationelle omkostninger med 13%. Det handler blandt andet om, at renterne til de lån, der er optaget i selskabet, indgår med et besparelseskrav. Lyngby-Taarbæk Forsyning finder det svært at spare på udgifterne til et 30 års lån, og besparelserne rammer derfor udelukkende de øvrige almindelige driftsudgifter. Lyngby-Taarbæk Forsyning ønsker, at disse regler ændres i en ny vandsektorlov, så branchen har de bedste rammevilkår til at kunne foretage de nødvendige investeringer, så vi kan opretholde en bæredygtig drift med god forsyningssikkerhed.



9.

KUNDERNE I CENTRUM

Kunderne i Lyngby-Taarbæk kan ikke vælge en anden leverandør til at sikre dem rent drikkevand i haneerne, håndtere deres affald og rense spildevandet sikkert og effektivt. Derfor 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 har vi også i 2022 haft god kundeservice og kundekommunikation som fokusområde.

For at have mere direkte føling med, hvad vores kunder oplever, overtog Lyngby-Taarbæk Forsyning fra 1. april 2021 ansvaret for kundehenvendelser i forbindelse med affaldsindsamling. Opgaven lå tidligere hos affaldsrenovatøren, men i forbindelse med overgangen til en anden leverandør til indsamlingen af affald hjemtog vi den direkte dialog med de kunder, der henvender sig angående affald.

Det medførte næsten en fordobling af henvendelser på telefon i forhold til de foregående år. I 2022 havde vi i alt 15.500 telefonopkald, som er omtrent samme antal som i 2021. Dog var der en anden fordeling af opkald mellem månederne.

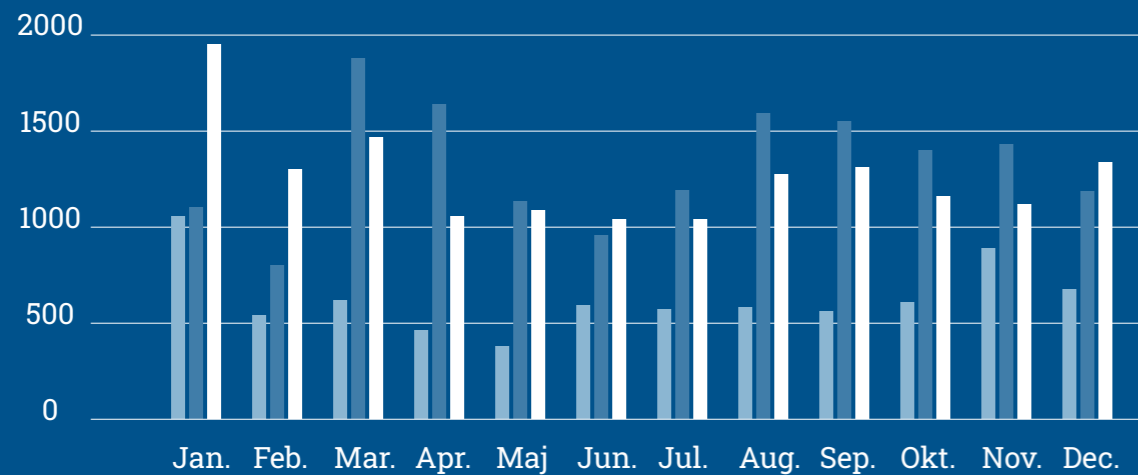
Specielt i månederne januar og februar 2022 havde vi markant flere kundehenvendelser end i både 2020 og 2021. Det høje antal kundehenvendelser i perioden skyldes blandt andet spørgsmål vedrørende aflæsning af vandmålere, fejludsending af breve til kunder om mistanke om lækage på vandinstallationer og spørgsmål angående afhentning af juletræer.

I månederne juli og august fik vi i 2022 færre kundehenvendelser. Det skyldes sandsynligvis, at vi i 2022 indførte sommerugetømning af mad- og restaffald og derfor minimerede de lugtgener, kunderne henvendte sig om i sommeren 2021.

OPKALD TIL KUNDESERVICE



■ 2020
■ 2021
■ 2022



	2020	2021	2022
I alt	7.444	15.710	15.431

(Figur 3. Telefonopkald til kundeservice (2020-2022))

I 2022 har vi haft fortsat fokus på vores kunder, som vi altid skylder at yde den bedste service til den bedste pris. Den bedste service opnår vi blandt andet ved at få input fra kunderne. Det har vi fået fra medlemmer af vores kundepanel, som vi etablerede i 2020. Vi har fx haft rundvisning på vores renseanlæg og været i dialog om affaldsløsninger.

Vi har også i 2022 gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse, hvor næsten 3000 kunder deltog og gav os relevant feedback, vi kan arbejde videre med. På den baggrund er vi fx gået i gang med at fokusere mere på kontakt til kunderne via sms og e-Boks samt i højere grad at kommunikere om lokalt gravearbejde.



10.

INVOLVERING AF LOKALSAMFUNDET

Lokalsamfundet er vigtigt for Lyngby-Taarbæk Forsyning. I 2022 var der igen en stigning i antallet af besøgende på Lundtofte Vandværk, og i 2023 vil vi fortsat fokusere på at tilbyde rundvisninger.

10.1 BESØGENDE | 2022

Efter et par år med et meget begrænset antal besøg på grund af COVID-19 var der en stigning i antal besøg i 2022. På Lundtofte Vandværk var der 10 rundvisninger, og på genbrugsstationen cirka 50 rundvisninger. Alt fra skoleklasser, DTU-studerende til foreninger og andre interesserede har deltaget.

I slutningen af 2022 tog vi hul på en proces, der skal fremme en aktiv besøgsstrategi. På Lundtofte Vandværk fik vi i slutningen af 2022 sat en masse illustrationer og forklarende skilte op. De forskellige illustrationer skal blandt andet bruges i undervisningsøjemed med kreative og visuelle forklaringer på vandets kredsløb fremfor tunge og tekniske udredninger. Illustrationerne skal også give vores ansatte en hjælpende hånd med formidlingen. Lundtofte Vandværk er bygget for at levere drikkevand til forbrugerne, men også være et besøgs vandværk for folkeskoler, universitetsstuderende og andre interesserede.

I 2023 ønsker vi at sætte endnu mere fokus på eksterne rundvisninger på vores lokationer og generelt at opprioritere den eksterne kommunikation og skabe synlighed omkring vores arbejde.



BÆREDYGTIG FORSYNING KRÆVER FORANDRING

Vores transformation til en mere bæredygtig forsyning er begyndt. Transformationen drives sammen med kommunen og vores mange leverandører og omfatter alt fra tilpasning af arbejdsmiljøkrav i samarbejdskontrakter til målinger af CO₂-belastning fra vores aktiviteter og indsatser for biodiversitet på vores grønne arealer.