



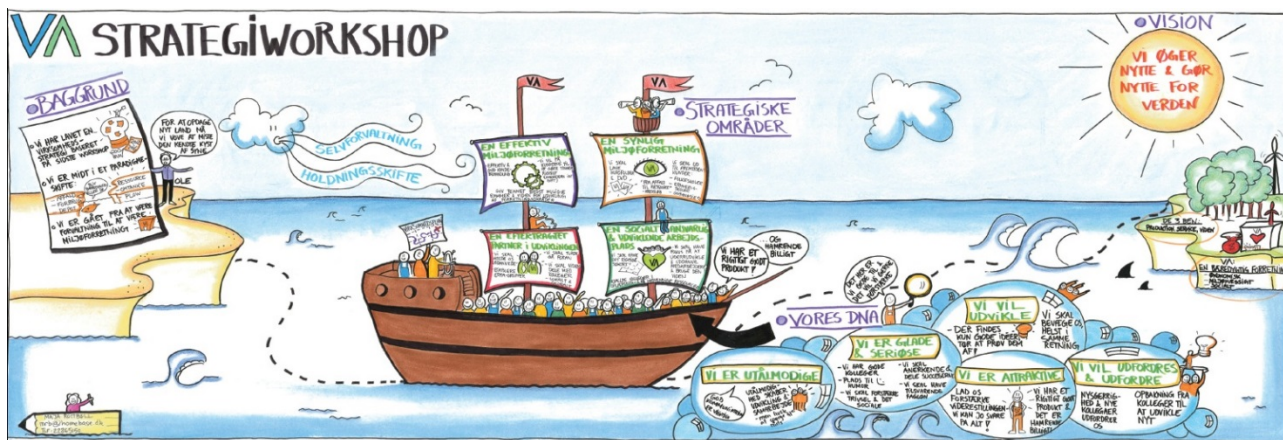
# Corporate Social Responsibility

Rapport 2016

# Indhold

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Ledelsesberetning .....                       | 3  |
| Strategiske fokusområder .....                | 4  |
| Bundlinier .....                              | 4  |
| Vi øger nytten .....                          | 5  |
| Attestering .....                             | 5  |
| Vand og Affald .....                          | 6  |
| Værdier .....                                 | 7  |
| Organisation .....                            | 8  |
| Interessentinvolvering .....                  | 9  |
| Samarbejder .....                             | 10 |
| Certificeringer .....                         | 12 |
| Svendborg Vand .....                          | 13 |
| Vand i tal .....                              | 14 |
| Svendborg Spildevand .....                    | 16 |
| Spildevand i tal .....                        | 17 |
| Svendborg Affald .....                        | 19 |
| Klima .....                                   | 20 |
| Fokus på vedvarende energi .....              | 22 |
| Fokus på miljøbeskyttelse .....               | 23 |
| Fokus på klimatilpasning .....                | 23 |
| Fokus på ressourcegenanvendelse .....         | 24 |
| Fokus på grundvandsbeskyttelse .....          | 25 |
| Fokus på slambehandling og –disponering ..... | 25 |
| Fokus på e-systemer .....                     | 26 |
| Målopfyldelse .....                           | 27 |
| Arbejdsmiljø .....                            | 32 |
| Samfund .....                                 | 35 |
| Produktansvar .....                           | 38 |
| Miljøindsatser .....                          | 39 |
| Parametre .....                               | 40 |
| Oversigt over G4-indikatorer .....            | 41 |

# Ledelsesberetning



CSR er den internationale forkortelse for Corporate Social Responsibility, og betegner virksomhedens sociale, miljømæssige og økonomiske ansvar.

Som offentlig ejet forsyning er vi født med CSR som en del af vores DNA, hvorfor vores mission naturlig er at øge nytten gennem en gennemgribende bæredygtig tilgang. Vores miljøforretning er baseret på cirkulær økonomi og de daglige ydelser består af at levere rent drikkevand, transportere og rense spildevandet og sørge for mest mulig genanvendelse og ressourceudnyttelse af vores affaldsstrømme.

Vi afrapportere årlig hvordan vi har levet op til vores samfundsansvar. Vores firedobbelte certificeret ledelsessystem sikrer at vi har styr på forretningen og vores påvirkninger.

Vand- og affaldssektoren er i disse år under hastig forandring med en række nye rammevilkår og forventninger. Strammere økonomiske regulering, forventninger om lavere miljøbelastning, større social ansvarlighed, klimatilpasninger, øget innovation og kundeservice er blandt forventningerne, som virksomheden løbende udfordres af.

Effektivitet i drift og investering skal gå hånd i hånd med bæredygtighed og arbejdet med cirkulær økonomi, og opnås kun ved hjælp af engagerede og ansvarlige medarbejdere, der hver dag tager på arbejde for at øge nytten og forbedre miljøforretningen til gavn for vores kunder.

Vi håber, at denne rapport vil give dig indsigt i, hvorledes vi arbejder med vores samfundsansvar og hvordan vores tiltag bidrager til en mere bæredygtig verden.

Vi er ikke i mål, rejsen fortsætter. Ideer og bemærkninger til hvorledes vi kan gøre endnu modtages med tak.

God læselyst

Ole Steensberg Øgelund

## Strategiske fokusområder i 2016

- Klimatilpasning
- Miljøbeskyttelse
- Vedvarende energi
- Energi- og ressource center
- Grundvandsbeskyttelse
- Slambehandling og –disponering
- E-systemer

## Bundlinier

Vi arbejder med 4 bundlinier som udtryk for virksomhedens bæredygtighedsaftryk. Bundlinierne er med til at definere vores strategiske fokusområder som nævnt ovenfor.

### Økonomi

De økonomiske aspekter omfatter den overordnede økonomiske performance, markedsaktiviteter, indirekte økonomiske aspekter og indkøbspraksisser. Vi udvikler og driver en god og sund forretning, der sikrer de bedste processer, services og den nyeste viden til vores kunder.

### Social

De sociale aspekter omfatter vores interessentrelationer, arbejdsmiljø, sikkerhed og sundhed, menneskerettigheder, samfundspåvirkning og -hensyn samt produktansvar. Vi giver vores medarbejdere de bedste muligheder for trivsel og udvikling, ligesom vi arbejder på at skabe bedre forudsætninger for andre både lokalt og nationalt.

### Klima

De klimamæssige aspekter omfatter primært energi, emissioner. Vi arbejder på at begrænse vores klimamæssige påvirkning gennem energieffektiviseringer samt omlægning af vores energiforbrug til grøn energi.

### Miljø

De miljømæssige aspekter omfatter materialer (vand, spildevand og affald), biodiversitet, produkter og services, lovgivninger, transport og lignende. Vi arbejder på at skabe de bedste og mest miljømæssigt forsvarlige løsninger i vores produktion og service, ligesom vi vil formidle den gode praksis.

Vand, spildevand og affaldsområdet er genstand for omfattende reguleringer og konkurrencevilkår. Vores mission er derfor at øge nytten via en gennemgribende bæredygtig tilgang. Med vores kerneydelser følger et ganske særligt ansvar for vores bæredygtighedstilgang. Vi tager vores ansvar alvorligt og fører regnskab over det. Vi er i en løbende udvikling og har fokus på en lang række udviklingsaktiviteter, som på sigt kan forbedre vores påvirkninger af klima, miljø og samfund.

# Vi øger nytten

Vi er en professionel miljøforretning, der består af forsyning af vand, spildevand og affald. Ud over disse kerneaktiviteter har vi et selskab for vedvarende energi.

I denne ansvarlighedsrapport kan man læse mere om, hvad vores strategi indebærer, og hvordan det giver sig til udtryk i hverdagen for os og for vores mange kunder og interessenter.

## Attestering

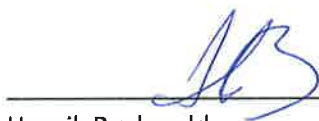
Svendborg, den 11. maj 2017



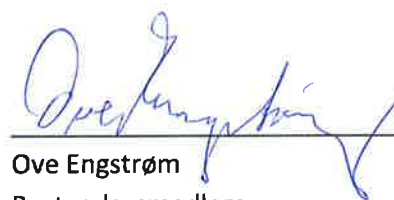
Pia Dam Nissen  
Bestyrelsesformand



Per Nykjær Jensen  
Næstformand



Henrik Buchwald  
Bestyrelsesmedlem



Ove Engstrøm  
Bestyrelsesmedlem



Hans Jordan Kroman  
Bestyrelsesmedlem



Anne Gry Tully  
Bestyrelsesmedlem



Jesper Ullemose  
Bestyrelsesmedlem



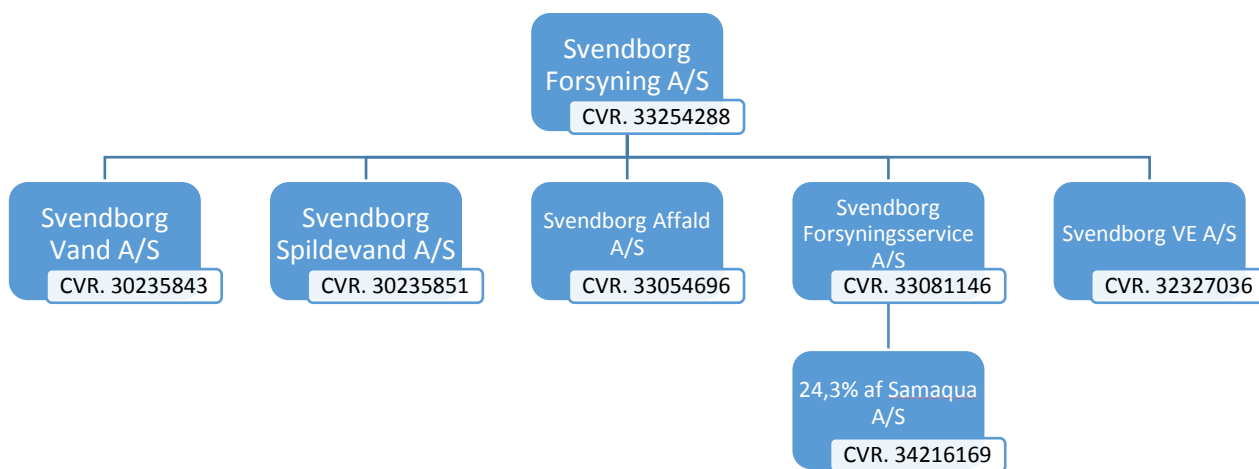
Ole Steensberg Øgelund  
Direktør



# Vand og Affald

Vand og Affald er virksomhedsnavnet, som indeholder holdingselskabet Svendborg Forsyning A/S med de tre forsyningsselskaber Svendborg Vand A/S, Svendborg Spildevand A/S og Svendborg Affald A/S, samt serviceselskabet Svendborg Forsyningsservice A/S og selskabet for vedvarende energi, Svendborg VE A/S.

Selskaberne er selvstændige juridiske enheder, som lever efter selskabsretlige regler (aktieselskabsloven). Den driftsmæssige struktur er vist i nedenstående diagram.



Selskabets domicilejendom findes på Ryttermarken 21, 5700 Svendborg. Selskabet, Svendborg Forsyning A/S, er et aktieselskab, som er 100% ejet af Svendborg Kommune. Selskabet har udelukkende aktiviteter i Danmark.

Selskabet forsyner private- og erhvervskunder i Svendborg Kommune herunder øerne Thurø, Tåsinge, Drejø, Skarø og Hjortø.

Selskaberne, som denne rapport omfatter, er vist i diagrammet ovenfor. Rapporten medtager ikke i væsentlig omfang aktiviteter foretaget af fællesejede selskaber, som varetager outsourcete ydelser.

# Værdier

At sætte kunden i centrum er en helt naturlig værdi for os da kunderne er dem, der sikrer vores eksistensgrundlag. Vi værdsætter et godt samarbejde, at være dygtige, kollegiale, hjælpsomme og serviceminded, men vi tør også vove og lære af vores fejl.

Læring og udvikling er en del af vores værdigrundlag, som også hænger sammen med de enkelte medarbejders trivsel i et videnssamfund.

Vi vil dele vores viden med hinanden, vores kunder og samarbejdspartnere, hvilket er med til at vi hele tiden kan udvikle os.

Vores DNA er "Vi vover at lykkes". Vi vil være en arbejdsplads, som kan fastholde og rekruttere de bedste medarbejdere i branchen.

- **Vi vil udvikle**
- **Vi er glade og seriøse**
- **Vi er attraktive**
- **Vi vil udfordre og udfordres**
- **Vi er utålmodige**

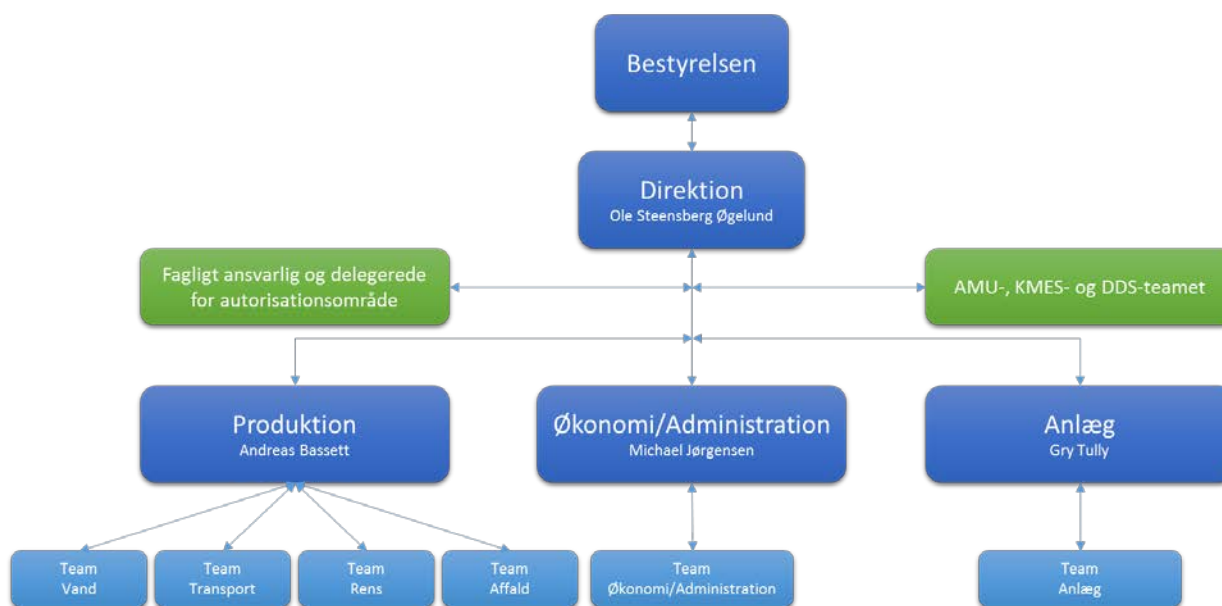
Vi fokuserer på medarbejdernes faglige og personlige udvikling, at styrke medarbejdernes kompetencer og øge den enkelte medarbejders ansvar og råderum. Vi er gode til at samarbejde og definerer samarbejde via vores værdier:

- **Vær ærlig og skab tillid**
- **Vær nysgerrig og udvis respekt**
- **Tag ansvar - for dig selv og for fællesskabet**

Vi har særlig fokus på arbejdsmiljø, og har derfor et aktivt arbejdsmiljøudvalg og uddannede sikkerhedskoordinatorer, så vi er synlige i forhold til arbejdsmiljø på vores eksterne byggepladser. Bestyrelsen fører tilsyn med organisationens identifikation og styring af økonomiske, klima- og miljømæssige samt sociale resultater.



# Organisationen



Organisation har følgende udvalg under ledelsen som er medvirkende til udarbejdelse af strategier og politikker til personalehåndtering og personaleudvikling:

- MED-udvalget
- Arbejds miljøudvalget
- Trivselsgruppen
- DDS-Team (team for dokumenteret drikkevandssikkerhed)
- KMES-Team (team for intern audit)

Medarbejderne kan via ovenstående udvalg komme med anbefalinger og vejledninger til ledelsen.

Aktionærerne har direkte indflydelse på selskabets aktiviteter gennem ejerstrategien samt på den årlige generalforsamling.

Se endvidere om dette på [vandogaffald.dk](http://vandogaffald.dk) – om os.



## Interessentinvolvering

Vores vigtigste interessenter ses i nedenstående graf. Dialogen med og involveringen af disse interessenter søger vi at opnå via en række dialogskabende virkemidler som telefonkontakt, personlig kontakt, breve, spørgeskemaer, hjemmeside, sociale medier og pressemeddelelser samt at informere via elektroniske services som eksempelvis sms- alarmer og avis- og radiokampagner.



Vores primære interessenter er kunderne, der aftager vores kerneydelser ved at få leveret drikkevand, transporteret og rensat spildevand samt afhentning og håndtering af affald. Herudover har vi vores medarbejdere og ejer (Svendborg Kommune), vores politikere og samarbejdspartnere (leverandører).

Alle disse interessenter er indeholdt i vores IT-databasesystemer over kunder, medarbejdere, leverandører, myndigheder og ejere. Vi udfører årligt kundetilfredshedsundersøgelser.

Vi søger at opnå så direkte kontakt til vores kunder som muligt, og afholder jævnligt workshops for inviterede lodsejere i nye projekter eller for offentligheden generelt, når vi har nye planer for fremtidig håndtering af et givent produkt. Derigennem får vi frugtbar viden og idéer, som oftest ender med at blive til virkelighed.

Vi er reguleret af myndighederne, påvirket af interesseorganisationerne, beskrevet i pressen og opleves i det lokale samfund, hvilket gør alle vores interessenter vigtige.

Vores største interessentpåvirkning i 2016 er gennem vores daglige virke. Vi sikre at vores kunder har rent drikkevand, modtager vores kunders spildevand samt afhenter og modtager kundernes affald.

## Samarbejder

### SamAqua A/S

SamAqua A/S er et fællesselskab, som varetager opgaver som løn, indkøb, udbud, IT og kommunikation. Vi er medejer af selskabet SamAqua A/S med en ejerandel på 24,3%. Ejerkreds består samlet af 11 forsyningselskaber med varierende ejerandele.



### Vandcenter Syd

I samarbejde med Vandcenter Syd har Vand og Affald haft en medarbejder udlejet til et Danida projekt i Zambia for at undervise spildevandsmedarbejdere i Kafubu Water and Sewerage Inc. Opgaven var at undervise medarbejderne i betjening af de 2 ny indkøbte spuler-/slamsugerbiler gennem et 2 ugers forløb.



### Projekter

Opstartet ressourceprojekt på tværs af forsyninger og i samarbejde med SDU. Funwaste blev afrapporteret ultimo 2015 og fortsætter i nyt projekt SYFRE AP1. Oktober 2016 blev SYFRE AP1 afrapporteret hvor resultaterne viste basis for at arbejde videre med projektet. Ultimo 2016 blev SYFRE AP2 derfor igangsat. SYFRE AP2 skal bringe de indledende resultater fra SYFRE AP1 frem mod nogle mere operationelle resultater, som på sigt skal danne rammen om et evt. beslutningsgrundlag. Arbejdet med SYFRE AP2 udføres fortsat af SDU, nu i samarbejde med COWI.

Deltager i MUDP projekt om fjernelse af mikroplast med båndfilterteknologi. Medvirket i opstart af DWIS (Danish Water Innovation Society). Samarbejde med Syddansk Universitet med to specialestuderende for matematisk modellering af Varslingssystem Blå Flag, som skal forbedre badeprognoserne. Samarbejderne fortsætter i 2017.

### Undervisning

Svendborg Gymnasium med innovationsprojekt samt folkeskoletilbud omkring undervisningsforløb. Innovationsprojekt med 1. g'ere på gymnasiet er gennemført i april 2015. Vand, spildevand og affaldsområdet er udarbejdet og systemsat som løbende tilbud til skoleklasser i folkeskolen hvor 1.919 eleverne har været igennem forløbet og fået viden om vores bæredygtige miljøforretning.

### LAR-projekt

Frivilligt regnvandshåndteringsprojekt i Kogtved og på Tankefuldvej. Projektet blev igangsat primo 2014 i samarbejde med Svendborg Kommune. I 2015 blev administrationsgrundlag omkring LAR vedtaget, og de første anlæg gennemført. Vi deltog på boligmesse, med information om LAR, i 2016. Forsøg med Lokal Afledning af Regnvand (LAR) i Kogtved blev gennemført i perioden 2014-2016. Enkelte LAR anlæg er etableret i forsøgsområdet, og flere forventes etableret. Pilotprojektet for offentlig "vej" LAR forventes afsluttet i 2017.



### Øvrige netværkssamarbejder

EnergiPlan Fyn, Go2Green, MiljøForum Fyn, Water Technology Group, Dansk Affaldsforening, DWIS (*Danish Water Innovation Society*) og DANVA (*Interesseorganisation for vand og spildevand*).

# Certificeringer

Vi er certificeret af Dansk Standard efter følgende standarder:

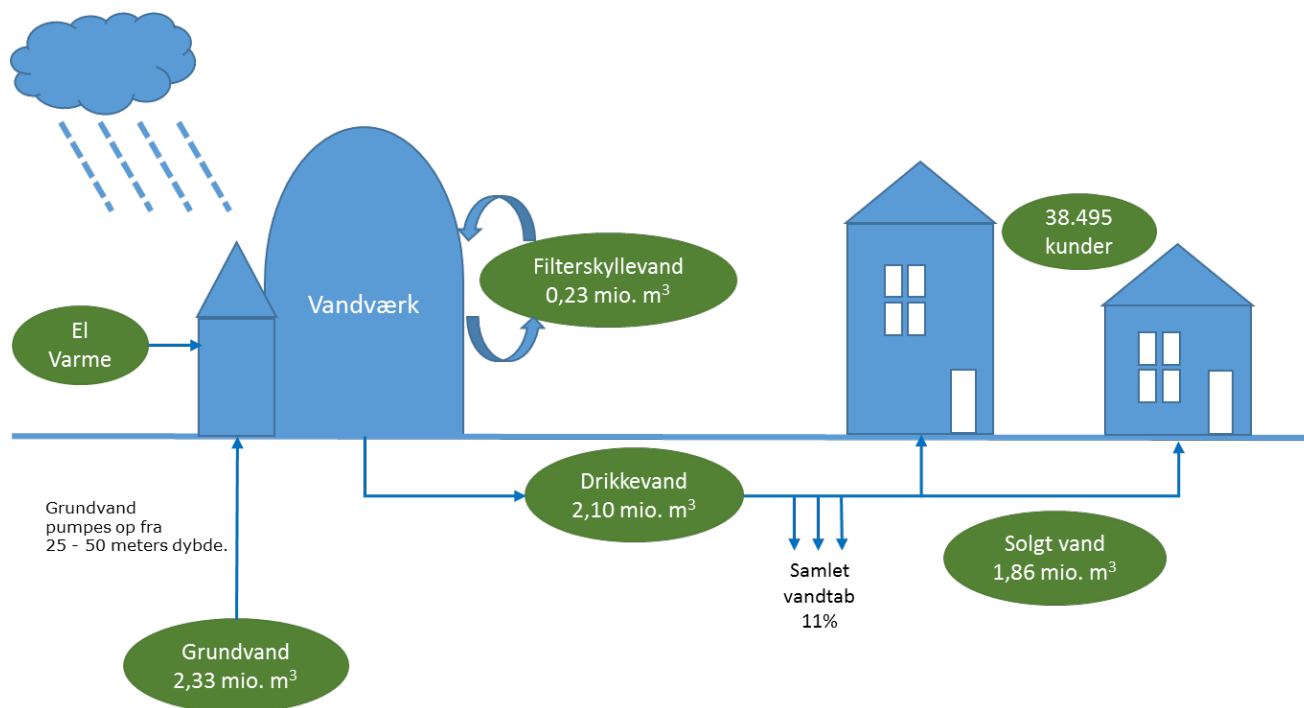
- ISO 9001 (*kvalitet*)
- ISO 14040 (*miljø*)
- ISO 22000 (*fødevarer sikkerhed/drikkevand*)
- OHSAS 18000 (*arbejdsmiljø*)

Frivillige certificeringer:

- Miljøforum Fyn (*miljødiplom*)

Denne ansvarlighedsrapport er udført efter Global Reporting Initiative, version 4, core approach, eksklusiv revisionspåtegning.

# Svendborg Vand



Opgørelse for 2016

## Drikkevand

### Produktion

Vi råder over 6 vandværker, der tilsammen producerer ca. 2,1 mio. liter drikkevand om året. Det vil sige, at der hver dag oppumpes og behandles ca. 2,3 mio. liter grundvand, inden det sendes ud i ledningsnettet. Vores primære opgave er drift af 27 råvandsboringer, 6 vandværker, 2 højdebeholdere, 6 trykforøgerstationer samt 456 km. ledningsnet. Vand og affald fører tilsyn med kildepladser og udfærdiger, i samarbejde med Svendborg kommune, indsatsplaner til grundvandsbeskyttelse samt udbygning og renovering af ovenstående aktiviteter.

### Distribution

Svendborg Vandforsyning er grundlagt i 1867 og har således leveret rent vand til borgerne i næsten 150 år. I dag leverer vi rent drikkevand til 38.495 kunder via 13.998 tilslutninger. De forsynes fra vandværker og højdebeholdere gennem 456 km vandledninger. Vandværker, beholdere og ledningsnet overvåges, så kvalitet og forsyningsikkerhed kan fastholdes på et højt niveau. Vand og affald forsyner et areal på ca. 52.000 m<sup>2</sup> med rent vand.

Elforbrug pr. m<sup>3</sup> drikkevand  
0,47 kWh

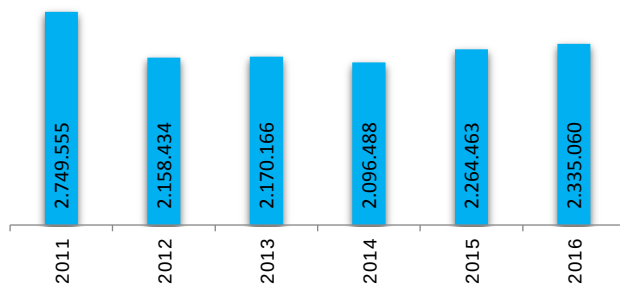
Vandforbrug pr. tilslutning  
133 m<sup>3</sup>

CO<sub>2</sub> pr. tilslutning  
28,8 kg. CO<sub>2</sub>



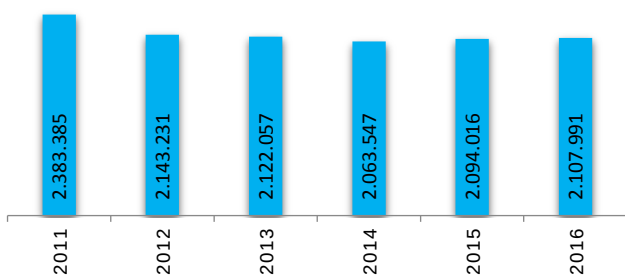
## Vand i tal

Indvundet vandmængde i m<sup>3</sup>



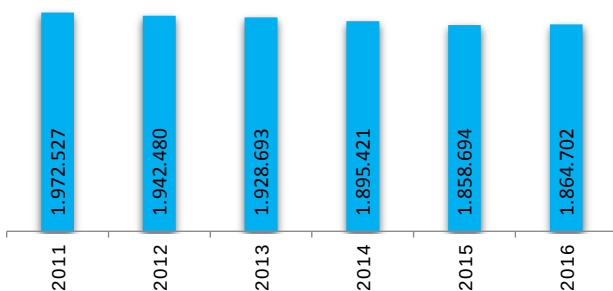
Indvunden vandmængde er den vandmængde, der oppumpes fra grundvandsreservoir. Vandet pumpes op via 27 råvandsboringer.

Produceret vandmængde i m<sup>3</sup>



Produceret vandmængde er den vandmængde, der er indvunden fratrasket vandmængde anvendt til filterskyl.

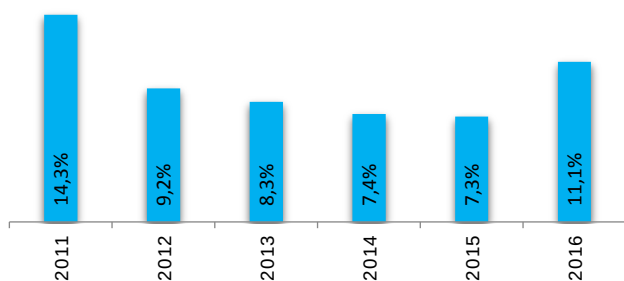
Solgt vandmængde i m<sup>3</sup>



Solgt vandmængde er den vandmængde, der debiteres kunderne. Dvs. vandmængden kunderne betaler for.

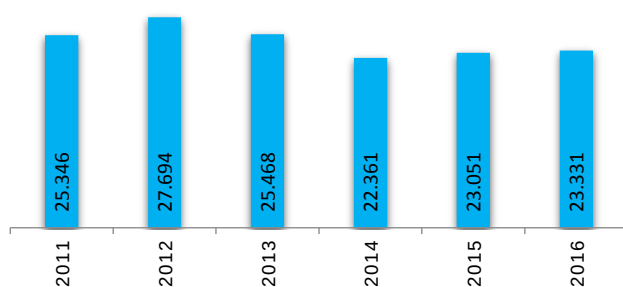


Lækagetab i %



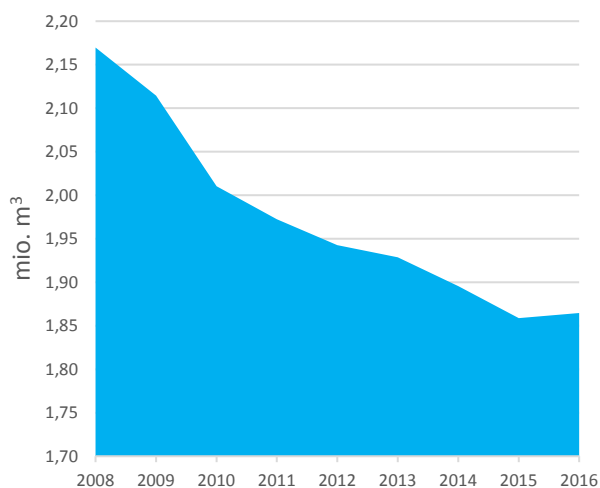
Lækagetab er den andel af den producerede vandmængde, som bortkommer via utætheder i ledningssystemet.

Filterskyllevand i m<sup>3</sup>



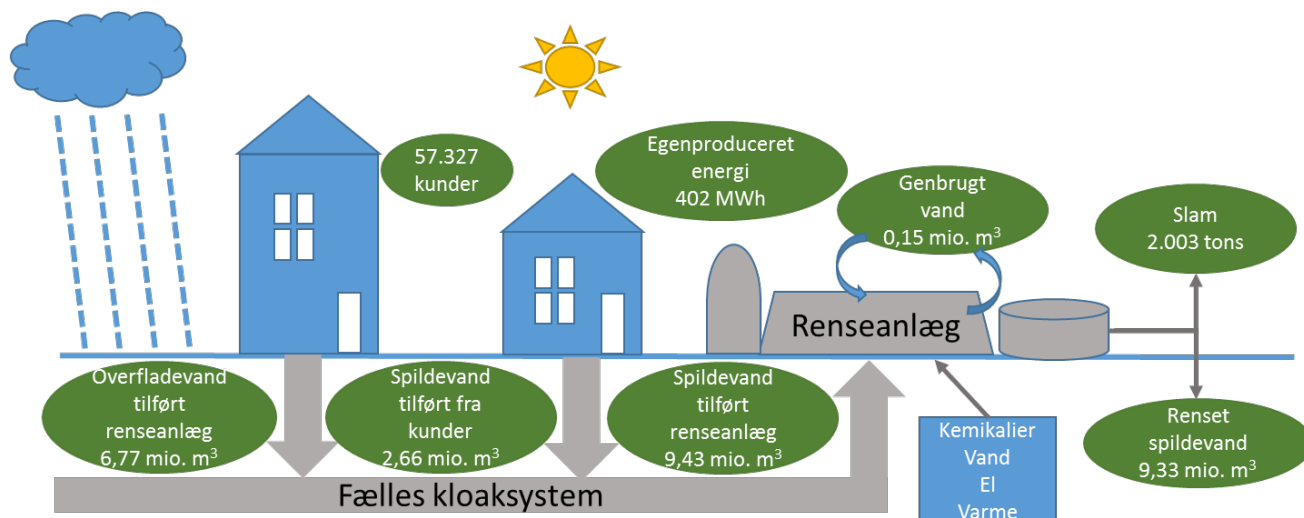
Filterskyllevand er den vandmængde, der anvendes til regenererer filtre. Vandet iltes først for at fjerne svovlbrinte og metan. Vandet filtreres efterfølgende for at fjerne visse mineraler som f.eks. okker, jern, mangan ol.

Solgt vand i m<sup>3</sup>



Udviklingen i solgte vandmængder siden 2008. I perioden 2008-2016 er den solgte vandmængden gennemsnitligt faldet med 38.100 m<sup>3</sup> årligt.

# Svendborg Spildevand



Opgørelse for 2016

## Spildevand

### Rensning af spildevand

Vi råder over 6 renseanlæg, der tilsammen modtager ca. 9,4 mio. m<sup>3</sup> spildevand om året fra 57.327 kunder via 20.846 tilslutninger. Det vil sige, at der hver dag modtages og behandles ca. 26.000 m<sup>3</sup> spildevand. Vores primære opgave er drift af 6 renseanlæg samt kontrol af modtaget spildevand og udledt vand efter renseproces.

### Transport af spildevand

Der transporteres ca. 9,4 mio. m<sup>3</sup> spildevand om året via 846 km. spildevandsledninger. Spildevandet transporteres gennem spildevandssystemet via 161 pumpestationer og 224 minipumpestationer til renseanlæg. Regnvand opsamles i henholdsvis 57 regnvandsbassiner og 31 spildevandsbassiner, så længe der er kapacitet. Hvis der ikke længere er kapacitet i regn- og spildevandsbassiner ledes regnvandet via 102 overløbsbygværker til Svendborg sund. Vi håndterer spildevand fra et areal på ca. 398.500 m<sup>2</sup>.

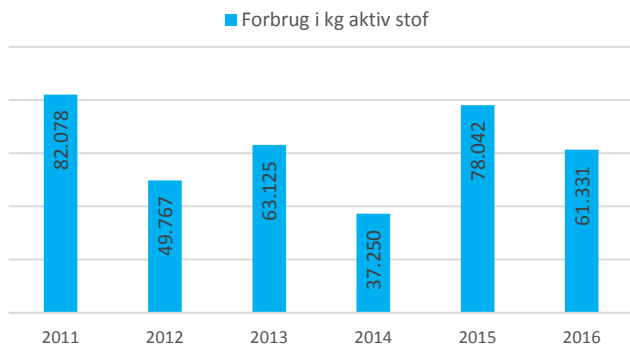
Elforbrug pr. m<sup>3</sup> spildevand  
0,53 kWh

Spildevand pr. tilslutninger  
128 m<sup>3</sup>

CO<sub>2</sub> pr. tilslutning  
83,6 kg. CO<sub>2</sub>

## Spildevand i tal

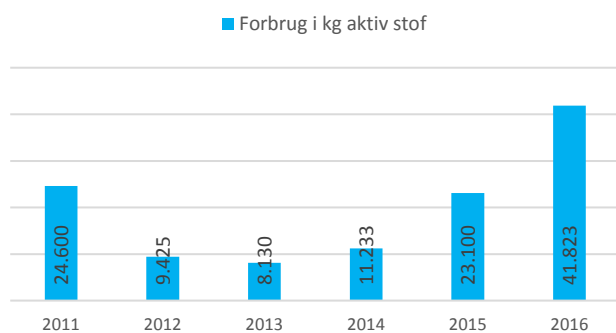
Råvarer: Fældningsmidler ialt



På renseanlæg anvendes fældningsmidlerne aluminiumklorid, jernsulfat og jernklorid til at fælde fosfor. Dvs. at fældningsmidlerne hjælper til med at separerer slam og fosfor.

*Def. Kg. aktiv stof er andel af kemisk stof i opblanding*

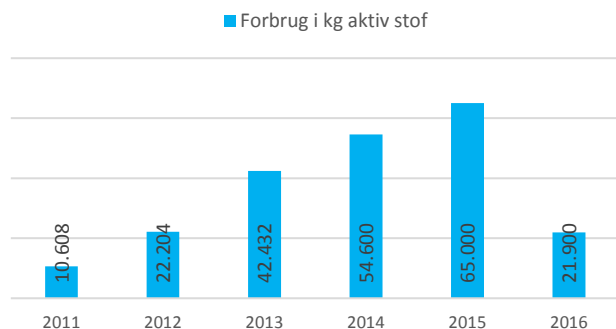
Råvarer: Polymer 50%



På renseanlæg anvendes polymer til at separerer slam og vand (afvanding). I processen binder polymer slam, så slam bedre bundfælder og nemmere kan udtages fra anlæg med en reduceret andel af vand.

*Def. Kg. aktiv stof er andel af kemisk stof i opblanding*

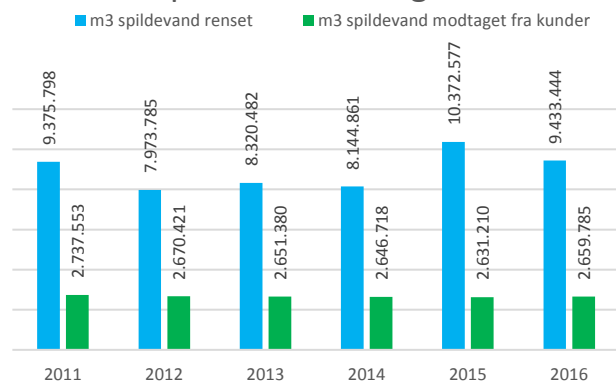
Råvarer: Lud



På renseanlæg anvendes lud til regulering af pH-værdi for at reducere lugtgener.

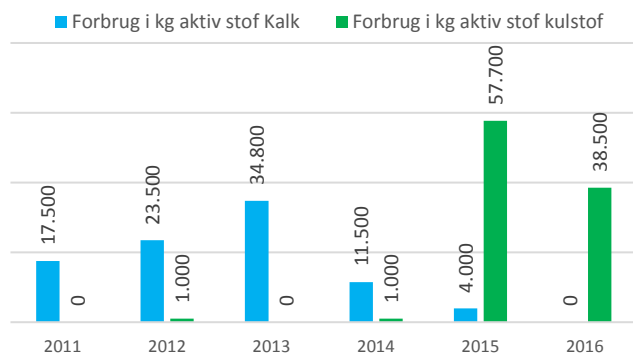
*Def. Kg. aktiv stof er andel af kemisk stof i opblanding*

Spildevandsmængder



På renseanlæggene modtages en blanding af overfladevand samt spildevand fra kunderne. Andelen af spildevand fra kunderne udgør ca. 28% af den samlede spildevandsmængde modtaget på renseanlæggene.

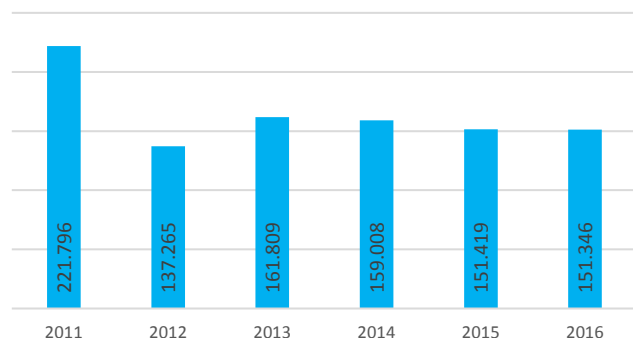
### Procesoptimerende kemikalier



På renseanlæg anvendes midlerne kalk og kulstof (eddikesyre) til optimering af renseprocessen. Kulstof tilsættes den biologiske proces for at begrænse udledt stofmængde, primært af Nitrat.

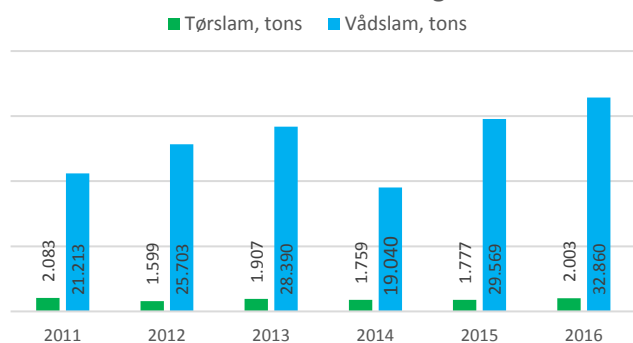
*Def. Kg. aktiv stof er andel af kemisk stof i opblanding*

### Genbrugt vand fra renseanlæg i m<sup>3</sup>



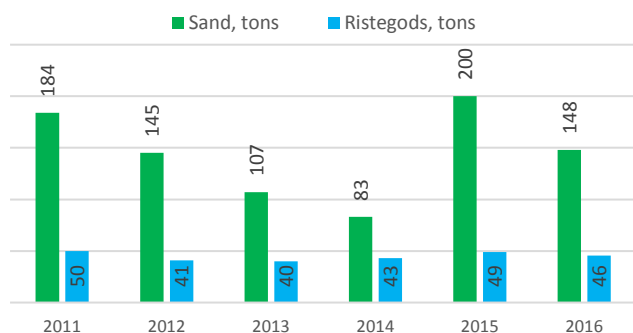
På renseanlæg genanvendes vandet i processerne. Dette gøres for at spare på forbruget af rent vand.

### Slam fra renseanlæg



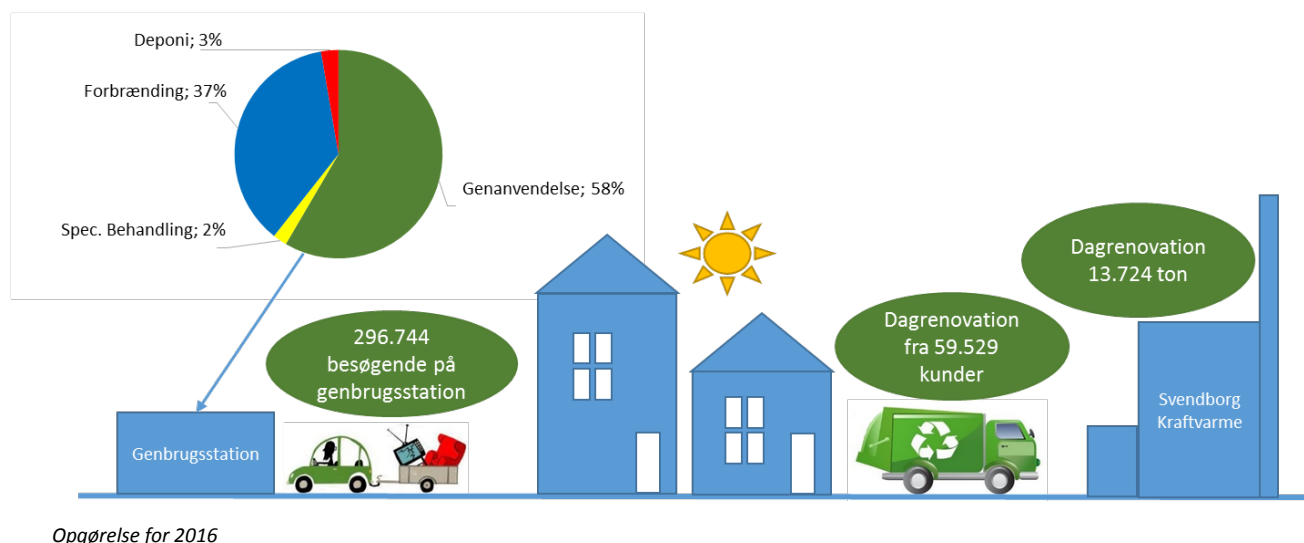
På renseanlæg frembringes biproduktet slam. Renseprocessen samler affaldsstofferne som slam.

### Sand og ristegods fra renseanlæg



Når det urensede spildevand kommer til renseanlæg, fjernes det synlige affald som fx kviste, papir og plast på ristene. Sand og grus fjernes i sandfanget.

# Svendborg Affald



## Dagrenovation

Vi indsamler dagrenovation hos 29.529 husstande, som genererede 13.724 tons dagrenovation. Vores indsamling af dagrenovation dækker hele Svendborg kommune svarende til et areal på ca. 417.000 m<sup>2</sup>.

## Genbrugsstation

Vi råder over 2 genbrugsstationer, en i Svendborg og en i Hesselager. Der er tillige 3 mindre genbrugsstationer på henholdsvis Drejøl, Skarøl og Hjortøl. Den samlede mængde affald der blev afleveret på genbrugsstationerne var 30.331 tons. Genbrugsstationerne i Svendborg og Hesselager blev besøgt 296.744 gange i løbet af året.

## Øvrige ordninger

Vi indsamler affald via storskraldsordningen 12 gange årligt. Storskraldsordningen indsamlede 738 tons affald fra private husholdninger. Der er opstillet 142 miljøstationer i Svendborg kommune, primært til papir og glas/flasker, hvorfra der blev indsamlet 1.580 ton affald.

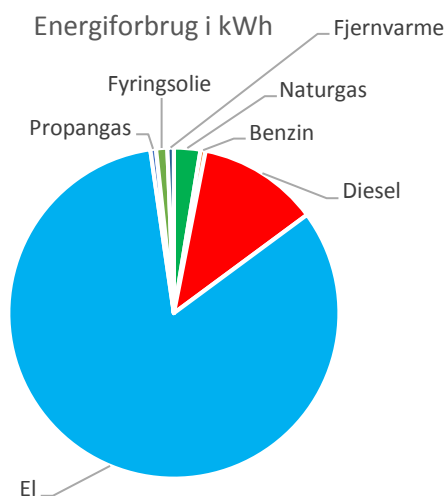
Den generelle genanvendelsesprocent for alle ordninger, var i 2016 på 58,4%.

Total antal tons affald  
46.767 tons

Affald pr. husstand  
1.489 kg.

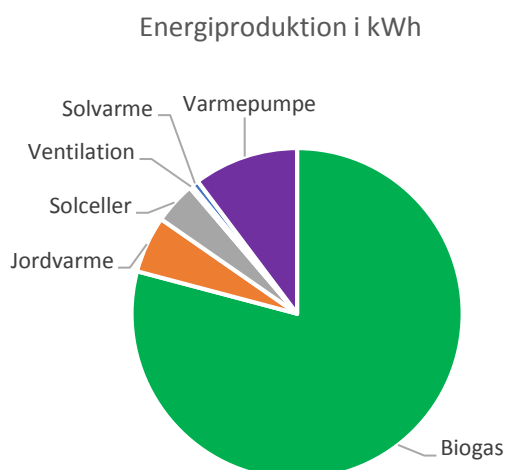
Genanvendelsesprocent  
58,4%

# Klima



Det samlede energiforbrug i 2016 var på 7.363.529 kWh fordelt på energikilder illustreret her til venstre. El er den største energikilde som vægter med 83% af det samlede energiforbrug.

Investeringer i grønne energiproduktioner såsom biogas, jordvarme, solvarme, solcelleproduktion, varmegenindvinding fra ventilation samt varmepumpe-løsninger. Disse energiformer bidrager til reduktion af CO<sub>2</sub>-udledning, eftersom denne energi enten kommer fra CO<sub>2</sub> neutral energi (sol, vind) eller fra planteomsætning (biogas), som har bundet CO<sub>2</sub> allerede én gang. Derfor anses disse energiformer generelt som energineutrale. Disse CO<sub>2</sub> neutral energiformer har bidraget til at vi har reduceret den samlede CO<sub>2</sub> udledning med 13%.

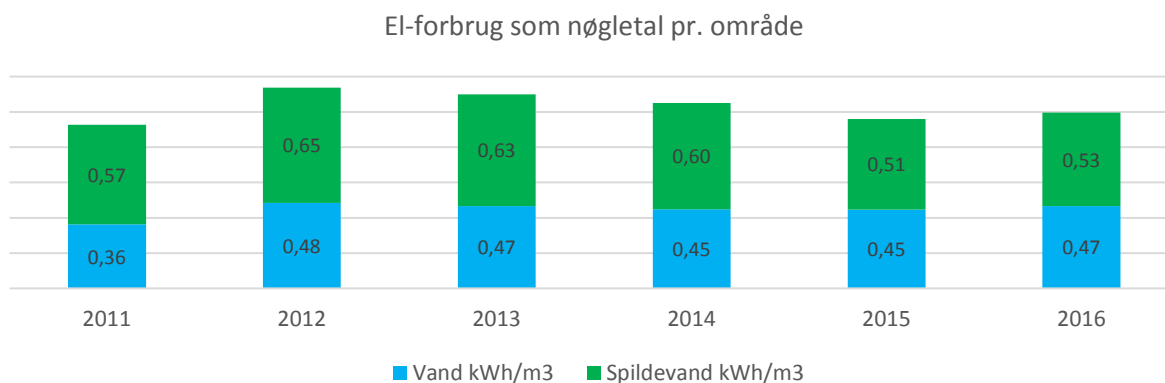
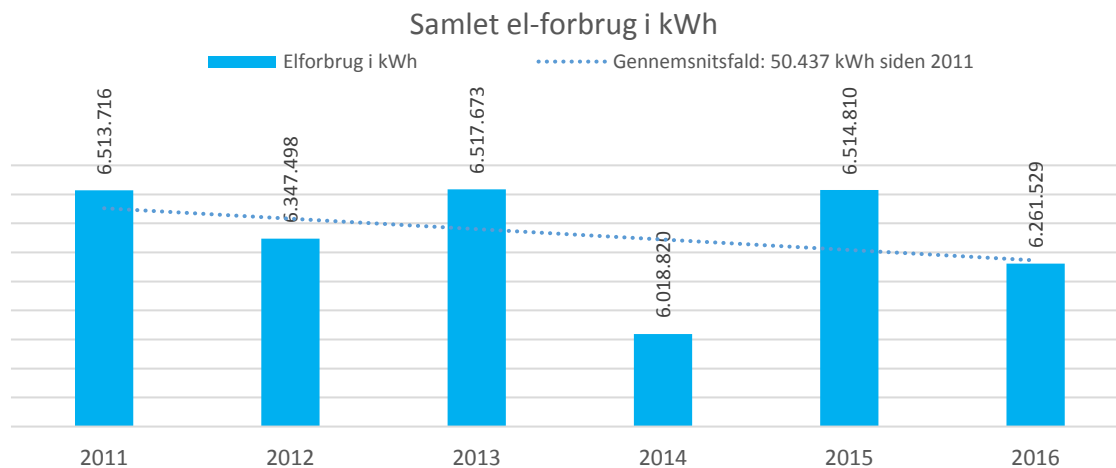


Vi har en egenproduktion af energi svarende til 480.196 kWh. I 2016 repræsenterede den egenproducerede energi 5,3% af vores samlede energiforbrug. Biogasproduktionen på renseanlægget Egebjerg Syd repræsenterede 79% af den samlede egenproducerede energi.

Elforbruget er generelt faldende over den 5-årige periode, der afrapporteres for. Tendensen viser et gennemsnitsfald på 50.437 kWh pr. år. Det kan forklares, dels ved et mindre vandforbrug hos vores kunder, reduktion af energi i transport og rensning af spildevand på grund af en tørrere periode, men især ved den øgede indsats for at effektivisere energiforbruget på alle vores anlæg.

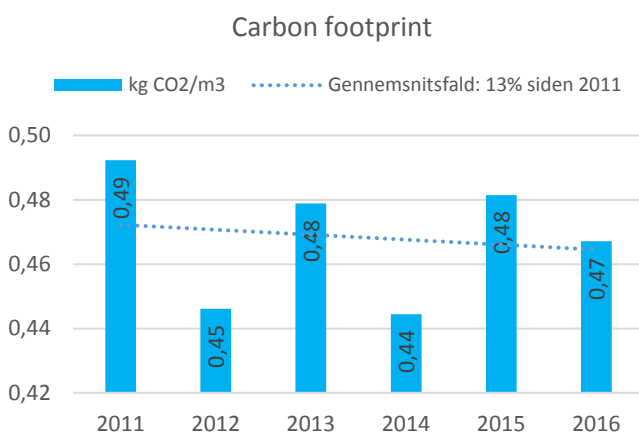


Vores energisparetiltag sker blandt andet ved justering af for højt vandtryk på vandledningsnettet, en løbende energioptimering af pumpedriften, ved udskiftning til mere effektive teknologier samt vores generelle fokus på styringsoptimering i alle processer.



I forhold til referenceåret 2011 ligger vi forholdsvis stabilt i niveau for Svendborg Vand A/S og Svendborg Spildevand A/S. Alle nøgletal er beregnet for produceret mængde, hvilket gør ét års nøgletal sammenlignelig med andre års nøgletal. I 2016 ses en reduktion i vores CO<sub>2</sub> påvirkning (Carbon footprint) der primært skyldes en stigning forbruget af egenproduceret grøn energi.

### Carbon-Footprint



Carbon Footprint er en betegnelse for den mængde af udledt CO<sub>2</sub> udregnet som mængden af CO<sub>2</sub> pr. enhed (i dette tilfælde m<sup>3</sup> vand og spildevand).

Vi havde en egenproduktion af affald på 39 tons. Affaldet bestod primært af plastic fra Svendborg Vand A/S og Svendborg Spildevand A/S i form af kasserede rør samt rørafskæringer. En del var almindeligt forekommende brændbart affald samt jord fra projekter.

## Fokus på vedvarende energi

Vores initiativer til reduktion af det indirekte energiforbrug har resulteret i en reduktion af det samlede CO<sub>2</sub> udslip med 215 tons henover perioden fra 2011 til 2016. Det er derfor vigtigt for os at fastholde vores vision om fortsat at substituere energiforbruget med vedvarende energikilder, eftersom det reducerer vores klimamæssige påvirkning samlet set. Vi kan spare os til en vis reduktion, men et skift fra fossile brændsler til ”grøn” energi giver en større CO<sub>2</sub>-effekt. Vores initiativer til reduktion af drivhusgasudledninger baseres på besparelser i energiforbruget gennem effektivisering samt en fremadrettet øget satsning på vedvarende energi. Derfor har vi etableret anlæg til produktion af grøn energi samt anlæg, der genanvender energi.

- På vores hovedkontor, Ryttermarken 21, blev der i 2011-2012 etableret anlæg for jordvarme, solvarme, solceller og varmegenvinding over ventilationsanlæg.
- På genbrugsstationen, Miljøvej 10 blev der i 2011 etableret et solcelleanlæg samt et varmepumpeanlæg.
- På renseanlægget Egsmade er der etableret varmepumpe samt et biogasanlæg og varmepumpe placeret på Egebjerg Syd renseanlæg. Vi har i 2013 oprettet et nyt selskab for vedvarende energi (VE A/S) hvorigennem fremtidige tiltag indenfor vedvarende energi vil placeres.

Herover ses vores samlede CO<sub>2</sub>-udledning illustreret som Carbon footprint, set som samlet ”vareydelse”. Heri indgår naturgas, benzin, diesel, el, propangas og fyringsolie samt egenproduceret energi. På trods af



løbende udvidelser af anlæg og større mængder regnvand, som behandles på renseanlæg, har Carbon footprintet været faldende over årene. Carbon footprintet er faldet 13% siden 2011.

Vi har ansøgt om etablering af 3.000 m<sup>2</sup> solcelleanlæg på Egsmade renseanlæg. Projektet er stoppet pga. myndighedsafslag. Afgørelse er påklaget, men Naturklagenævnet har fastholdt afslag i 2016.

Vi arbejder løbende med initiativer, der skal begrænse de miljømæssige påvirkninger af produkter og tjenesteydelser samt omfanget af begrænsningerne gennem f.eks. LAR-løsninger, regnbede i private haver, overskudsvarme fra spildevand mm.

## Fokus på miljøbeskyttelse

Vi har stor fokus på beliggenhed og størrelsen af ejet eller lejet jord forvaltet i eller som grænser op til beskyttede områder og områder med stor biodiversitet. Vores hovedkontor er placeret inden for en skovbyggelinie, som er respekteret og har udformet bebyggelsen af grunden. Vores renseanlæg ligger nær hav og åer i forhold til udledning af rensset spildevand og til disse findes typisk strandbyggelinier og å-beskyttelseslinier. Væsentlige påvirkninger fra aktiviteter, produkter og tjenesteydelser på biodiversitet i beskyttede områder og områder med stor biodiversitet.

De væsentligste påvirkninger for biodiversitet, i disse beskyttede områder, sker i henhold til regnbetingede udløb til vandmiljøer fra bassiner og overløb samt fra vores renseanlægs udledninger af rensset spildevand. De regnbetingede udløb, består af opspædet regn- og spildevand fra fælleskloakerede områder.



## Fokus på klimatilpasning

”Masterplan for regn- og spildevand” er en overordnet retningsgivende plan, der understøtter Svendborg Kommunes overordnede klimatilpasningsplan. ”Masterplan for regn- og spildevand” omhandler både klimatilpasning samt optimering af rensningen af spildevand med lavest mulige driftsomkostninger, optimale rensgrader og størst mulig energiudnyttelse gennem en tilpasning af antallet af renseanlæg. Som udgangspunkt udarbejdes handleplaner med en tidshorisont på 20-30 år, hvor næste års indsatser løbende prioriteres og revideres i forhold til udviklingsplaner mv.

Masterplan for regn- og spildevand er udarbejdet i samarbejde med repræsentanter fra relevante afdelinger i Svendborg kommune. En række workshops er afholdt og resultatet fremlagt for bestyrelsen den 9. februar 2016. Den 31. maj 2016 blev der afholdt en temamøde med Svendborg Byråd. Der er etableret en projektgruppe, som arbejder på implementering af masterplanen.

## Fokus på ressourcegenanvendelse

Udarbejdelse af planer for ressource- udnyttelse af organisk affald m.v. til biogasfremstilling i samarbejde med SDU og Energiplan Fyn samt øvrige kommuner og affaldsselskaber på Fyn.

Oktober 2016 blev SYFRE AP1 afrapporteret hvor resultaterne viste basis for at arbejde videre med projektet. Ultimo 2016 blev SYFRE AP2 derfor igangsat. SYFRE AP2 skal bringe de indledende resultater fra SYFRE AP1 frem mod nogle mere operationelle resultater, som på sigt skal danne rammen om et evt. beslutningsgrundlag. Arbejdet med SYFRE AP2 udføres fortsat af SDU, nu i samarbejde med COWI.





## Fokus på grundvandsbeskyttelse

Beskyttelse af grundvand er en væsentlig aktivitet for at sikre de kommende generationers adgang til rent og uforurenet grundvand. I 2016 vedtog bestyrelsen politik for strategi til grundvandsbeskyttelse. Strategien skal udarbejdes med udgangspunkt i indsatsplanerne og vandforsyningsplanen. Strategien skal danne grundlag for evt. supplerende indsatser som dyrkningsrestriktioner, skovrejsning mv. I marts 2017 blev der afholdt workshop vedr. skovrejsning med relevante personer fra Svendborg Kommune.



## Fokus på slambehandling og -disponering

Vi vil sikre en fremtidig, økonomisk, ressource-, energi- og miljømæssig optimal behandling og disponering af slam. Ny Ressourceplan stiller lovmæssige krav om 80% genanvendelse af fosfor. Bioforgasning af slam skal evt. indtænkes med øvrige aktiviteter. Fælles udredning for udnyttelse af slam som ressource er påbegyndt i samarbejde med flere fynske forsyninger i 2016 og forventes afleveret i 2017.

Vi deltager i MUDP (Miljøteknologisk Udviklings- og Demonstrationsprogram) projekt om Båndteknologiens potentiale for at fjerne mikroplast i kombination med organisk stof i renseanlægs primærdel". Projektet udføres i samarbejde med Vandcenter Syd, Aarhus Universitet, AL2, Teknik A/S, Dankalk K/S samt Teknologisk Institut. Vores del af projektet vil forventeligt først finde sted i starten af 2017.

## Fokus på e-systemer

Implementering af nyt økonomisystem (ERP), indkøbs- system (RAKAT), e-vedligeholdelsessystem for vand og transport og rensning af spildevand, samt elektronisk produkt- og ydelseskatalog på hjemmesiden. Videreudvikling af ERP-systemet til også at omfatte projektdelen er påbegyndt og andre områder vil løbende blive vurderet og implementeret.



# Målopfyldelse

Vores vigtigste økonomiske bidrag til samfundet sker gennem tilvejebringelse af løsninger til at sikre en høj kvalitet, pålidelighed og sikkerhed i forsyningen af vand, spildevand og affald som service i Svendborg Kommune.

Vores investeringer i infrastruktur er med til at øge sikkerheden, stabiliteten og sundheden i vores samfund. Nøgletal for vores direkte genererede og fordelte økonomisk værdier til omsætning, driftsomkostninger, aflønning af medarbejdere, investeringer i samfundet samt over/underdækning.

Over en 5-årig periode kan vores overordnede økonomiske beskrives ved nedenstående hoved- og nøgletal:

| Målepunkt               | Realiseret 2016 | Realiseret 2015 | Realiseret 2014 | Realiseret 2013 | Realiseret 2012 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Nettoomsætning          | 190.623         | 179.977         | 169.819         | 183.055         | 143.949         |
| Egenkapital             | 1.360.128       | 1.329.745       | 1.310.490       | 1.283.191       | 1.235.754       |
| Investeringsaktiviteter | 100.288         | 92.279          | 105.754         | 79.404          | 48.258          |
| Soliditetsgrad          | 69%             | 69%             | 71%             | 71%             | 71%             |

Vi har tillige opstillet detailmål for driften. Disse mål afspejler driften udvikling samt gennemførte initiativer påvirkninger på driften.

| Målepunkt                              |           | Mål 2016  |                | Realiseret 2016 |                |
|----------------------------------------|-----------|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Elforbrug                              | Vand      | 885.465   | kWh            | 1.087.010       | kWh            |
| Filterskyllevand:                      | Vand      | 21.127    | m <sup>3</sup> | 23.331          | m <sup>3</sup> |
| Vandtab:                               | Vand      | 7,0       | %              | 11,1            | %              |
| Kvalitet, overskridelser:              | Vand      | 5,0       | %              | 6,5             | %              |
| Brud/driftsstop (pr. 100 km. ledning): | Vand      | 7         |                | 9,8             |                |
| Kundetilfredshed:                      | Vand      | 95        | %              | 87              | %              |
| Elforbrug                              | Transport | 1.687.980 | kWh            | 1.439.372       | kWh            |
| Elforbrug                              | Rens      | 3.137.446 | kWh            | 3.558.637       | kWh            |
| Fyringsolie:                           | Rens      | 7.000     | liter          | 8.231           | liter          |
| Brud/driftsstop:                       | Transport | 45        |                | 34              |                |
| Kundetilfredshed:                      | Transport | 95        | %              | 81              | %              |
| Genbrug:                               | Affald    | 60        | %              | 58              | %              |
| Storskrald Uafhentet:                  | Affald    | 0,5       | ‰              | 0,5             | ‰              |
| Dagrenovation Uafhentet:               | Affald    | 1,5       | ‰              | 1,7             | ‰              |
| Naturgas:                              |           | 18.871    | m <sup>3</sup> | 17.601          | m <sup>3</sup> |
| Nærved-hændelser:                      |           | 5         |                | 3               |                |



### Elforbrug

Elforbruget på renseanlæggene er ca. 400.000 kWh højere end målsat. Det skal dog nævnes, at energiforbruget er ca. 17.000 kWh mindre end 2015.

I 2017 afsættes der flere ressourcer til en systematisk kortlægning af energi- og ressourcepotentialer på renseanlæggene for opnåelse af større energiudnyttelse af spildevandet samt en direkte besparelse i elforbruget.

Elforbruget samlet i spildevand er i 2016 4.998 MWh. Målsætningen for forbruget i 2016 var 4.825 MWh, hvilket er en besparelse på 5% ift. 2015. Den reelle besparelse, der er opnået i 2016 er ca. 4%, hvilket skyldes den store besparelse i team transport.

Elforbruget for vandproduktionen er højere end målsat. Der har været gennemført audit af potentialerne for energibesparelse i samarbejde med Miljøforum Fyn, og der er ikke fundet potentialer for besparelse på de mindre vandværker på øerne.

Det skal derfor forventes, at iværksættelse af Sørupværket, renovering af Skovmølleværket samt lukning af hhv. Grubbemølleværket og Hovedværket skal bidrage til besparelser på el. Ligeledes kan der i 2017 opnås besparelser ved udskiftning af pumper på Lunde Vandværk.

I alt er der for vandproduktionen brugt 6% mere el end forventet.



### Filterskyllevand

Målet for filterskyllevand er ikke opnået i 2016. Skyllevandsprocenten ses af svinge over året og være svær at styre. Der vil fortsat være fokus på at nedbringe mængden af filterskyllevand.

### Vandtab

Vandtabsprocenten for 2016 er 11,1%, hvilket er over målet på 7% og må anses som utilfredsstillende. I 2016 var mængden af ledningsbrud (34 brud) ift. 2015 (31 brud) kun i begrænset omfang medvirkende til et

større vandtab. Der vil fremadrettet være øget fokus på ekstra lækagesøgning og optimering af sektioner mm.

### Kvalitet

Kvalitetskrav til driften er overholdt. Mængden af driftskontroller i 2016 har været høj. Således er der udført langt flere prøver end planlagt og krævet. Dette skyldes, at uregelmæssigheder i prøverne resulterede i omprøver for be- eller afkræftelse af det oprindeligt resultat. Således foretages flere steder dobbelt antal prøver, når der er udsving i egenkontrol.

### Fyringsolie

Arbejdet med at installere grønne energiformer på anlæg, som opvarmes med fyringsolie, har båret frugt. I 2014 blev der installeret varmepumper på såvel Svendborg Centralrenseanlæg (Egsmade) som Egebjerg Syd renseanlæg, og disse har medvirket til, at forbruget af fyringsolie er reduceret med i alt 79% fra 39.092 liter i 2014 til 8.231 liter i 2016. Mål, på 7.000 liter fyringsolie, for 2016 er ikke opnået.

### Brud/driftsstop

Brud/driftsstop i team Vand overholder ikke målsætningen medens Team Spildevand er pænt under mål.

### Genbrug

Genanvendelsesprocenten i 2016 er højere end 2015 – 58,4% mod 57,7%. Det betyder, at målet på 60% genanvendelse ikke er opnået. Der ses samme tendens som i tidligere år, hvor andelen af genanvendelse på genbrugsstationerne sæsonmæssigt falder i slutningen af året. Det påvirker den samlede genanvendelse negativt eftersom de øvrige ordninger er stabile. Den øgede genanvendelse på 0,7%-point i 2016 sammenholdt med 2015 svarer til ca. 330 ton. Der planlægges mindre tiltag i 2017 på genbrugspladserne for at øge genanvendelse. Det er bl.a. forskellige "nudging"-tiltag samt nye fraktioner som tekstil og tagpap. Dog er det øget genanvendelse af dagrenovation, der på længere sigt vil øge genanvendelsesprocenten.



### Uafhentet dagrenovation

Resultatet for indsamling af dagrenovation var 1,7 ‰ uafhentet dagrenovation mod målet på maksimalt 1,5 ‰. Året startede med mange afvigelser da 2015 havde 53 uger. Vi havde valgt at lave en ekstra indsamling for at fastholde lige/ulige afhentning og samtidig give en god service i forbindelse med jul og nytår. Desværre gav dette visse vanskeligheder, da nogle borgere havde svært ved at finde deres eksakte tømningssdato i denne uge. I februar og marts er indsamlingen gået planmæssigt, ikke mindst pga. af den milde vinter uden sne. Målopfyldelsen er lettere overskredet her, og det skyldes naturlige udsving. Resultatet anses som acceptabelt og fokus holdes på at nedbringe overskridelserne.

### Uafhentet storskrald

Resultatet for storskraldsindsamlingen viser at 0,51 ‰ af husstandene i 2016 oplevede, at der stod storskrald på fortovet efter indsamlingen var foretaget, hvilket betyder at målet på maksimalt 0,5 ‰ knapt er nået, men resultatet må anses som acceptabelt.



### Naturgas

Forbruget af naturgas ligger under mål. Dette skyldes primært lavere varmekonsum pga. den milde vinter samt øget substituerende af grønne energikilder.

### Nærvæd-hændelser

Målopfyldelsen med mindst 5 registreringer af nærvæd-hændelser er ikke opfyldt. Fokus holdes på at opfordre medarbejderne til at anmelde nærvæd-hændelser.

## Kundetilfredshed

Kundetilfredsheden for vandkunder (87%) og spildevandskunder (81%) er under målsætningen på 95%. I 2016 er vi overgået til digitale kundetilfredshedsundersøgelser, hvilket har medført at svarprocenten for vandkunder og spildevandskunder har været på henholdsvis 27% og 7% mod tidligere års svarprocent på ca. 70%. En svarprocent på henholdsvis 27% og 7% anses ikke for repræsentativ og vi overvejer derfor en alternativ måde at måle kundetilfredsheden, som vil give et mere retvisende billede af kundetilfredsheden.

I forbindelse med affaldshåndbogen 2017 blev vores affaldskunder adspurgt om tilfredsheden med affaldsløsningerne. 395 kunder besvarede spørgeskemaet og svarede følgende med reference til deres oplevelser i 2016:

| Kundetilfredshed        | Tilfreds | Delvis tilfreds | Utilfreds |
|-------------------------|----------|-----------------|-----------|
| Genbrugsstationerne     | 95,8%    | 4,2%            | 0,0%      |
| Storskraldsindsamlingen | 75,9%    | 21,4%           | 2,6%      |
| Miljøstationer          | 89,1%    | 10,6%           | 0,3%      |



# Arbejdsmiljø

Hver medarbejder bruger deres tanker og kræfter på at drive og udvikle vores produkter og service. Derfor er det vores fornemste opgave at sikre en arbejdsplads, hvor vores medarbejdere trives, udvikler sig og vokser som hele mennesker.

## Samlet arbejdsstyrke fordelt på beskæftigelsestype, ansættelseskontrakt og geografisk område

| Geografi 2016   | Ledelse | Administration | Anlæg | Drift | Samlet |
|-----------------|---------|----------------|-------|-------|--------|
| Ryttermarken    | 4       | 9              | 9     | 20    | 43     |
| Renseanlæg      |         | 1              |       | 9     | 10     |
| Genbrugspladser |         | 3              |       | 16    | 20     |
| Øvrige          |         |                |       |       | 0      |
| Samlet          | 4       | 13             | 9     | 45    | 71     |

## Personalefordeling på aldersgruppe, køn og område

| Mænd      |       |      | Kvinder   |       |      |
|-----------|-------|------|-----------|-------|------|
| Alder     | Antal | %    | Alder     | Antal | %    |
| < 30 år:  | 1     | 2%   | < 30 år:  | 1     | 5%   |
| 30-50 år: | 19    | 37%  | 30-50 år: | 9     | 47%  |
| >50 år:   | 32    | 62%  | >50 år:   | 9     | 47%  |
| Samlet    | 52    | 100% |           | 19    | 100% |

## Uddannelses- og jobskabelsesinitiativer: Type, afdeling og placering.

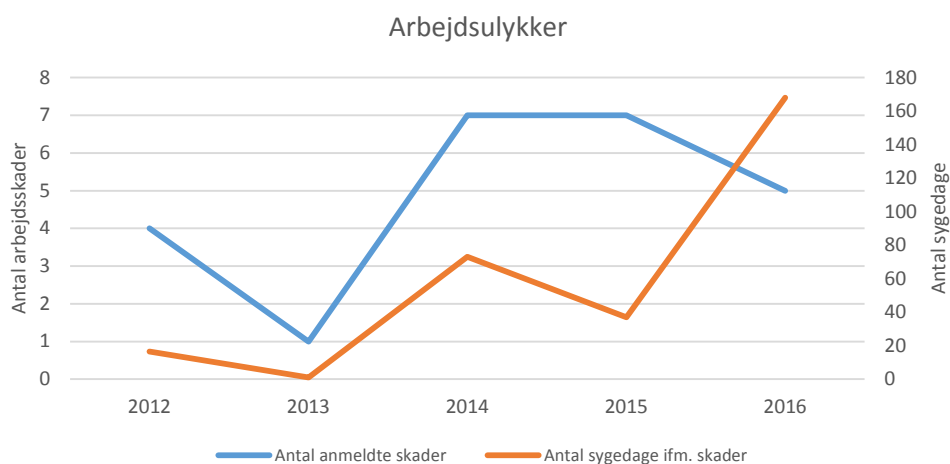
| Type             | Administration | Anlæg | Vand | Spildevand | Affald |
|------------------|----------------|-------|------|------------|--------|
| Elever/lærlinge  |                |       |      |            | 1      |
| Jobpraktikanter  |                |       |      |            | 3      |
| Jobprøvning      |                |       |      |            |        |
| Samfundstjeneste |                |       |      |            | 11     |
| Flexjob          |                |       | 1    | 2          | 1      |
| Løntilskud       |                |       |      |            |        |

Alle vores medarbejdere er omfattet af kollektive offentlige overenskomster og kan frit organisere sig i faglige forbund efter eget ønske.

Vi vil have et arbejdsmiljø, hvor vores medarbejdere trives. Hvor de møder og går hjem med en god følelse i kroppen, ro i hovedet og et smil på læben. Vi er arbejdsmiljøcertificeret efter standarden DS/OHSAS 18001. Vores væsentligste fokusområder er:

- En inddragende arbejdsplads, hvor den enkelte medarbejder bliver hørt og har indflydelse på sit og virksomhedens virke. Vi arbejder i selvforvaltende teams, hvor autonomi er i højsæde.

- Øget sikkerhed for de medarbejdere, der arbejder med kemikalier. I 2015 implementerede vi systemet ChemiControl, der bl.a. giver bedre overblik og letter både adgangen til og håndteringen af produktbeskrivelser og brugsanvisninger.
- Fokus på udstyr og redskaber til at styrke det fysiske arbejdsmiljø.
- Læring fra arbejdsulykker og nærvæd-hændelser for herigennem at undgå gentagelser af uheldsmæssige situationer.



Vi arbejder løbende med uddannelse og træning af medarbejderne for herigennem at kunne undgå risici for sygdomme relateret til jobudførelsen.

Medarbejderne har gennemført de nødvendige og lovpligtige kurser indenfor blandt andet hygiejne og førstehjælp. Dette omfatter blandt andet at vi overholder gældende regler for arbejdsmiljøloven samt kloakbekendtgørelsen.





I 2016 har der ikke være nye tiltag udover allerede etablerede kompetence- og livslang læringsprogrammer. Vi ser generelt de løbende kurser, medarbejderne deltager i, som kompetenceudvidende og en del af livslang læring. Alle fastansatte medarbejder tilbydes en årlig værdisamtale med sin nærmeste leder, som indeholder en uformel drøftelse af rammer, forventninger og kompetencer i forhold til vores værdier.

Vi tilbyder alle medarbejdere personalegoder.

I 2016 fratrådte 4 medarbejdere deres stilling mens 2 medarbejdere tiltrådte.

# Samfund

Vi har ikke modtaget ekstern økonomisk støtte fra Staten i 2016. Som forsyningsselskab er vi momsregistreret og modtager refusion af visse afgifter, hvilket er gældende for alle typer virksomheder af vores karakter, som opererer efter "hvile i sig selv"-princippet. Vi er en non-profit organisation, som ikke betaler afkast til aktieselskabets ejere.

Vores udgifter til lokale leverandører er ikke specifikt opgivet i vores regnskaber. Mange lokale leverandører indgår i en rammeaftale med henholdsvis Svendborg Vand A/S for entreprenørydelser for vandledningsarbejder samt Svendborg Affald A/S til afhentning af dagrenovation og storskrald.

Vi investerer i infrastruktur og tjenesteydelser, der primært stilles til rådighed for offentligheden gennem en forretningsmæssig eller vederlagsfri indsats. I vores årsrapport for 2016 kan man læse mere om selskabets økonomiske forhold.

## Konventioner

Vi bakker op om menneskerettigheder. Vores aktiviteter udføres i overensstemmelse med:

- Verdenserklæringen om Menneskerettigheder (1948)
- Den Internationale Konvention om Borgerlige og Politiske Rettigheder (1966)
- Den Internationale Konvention om Økonomiske, Sociale og Kulturelle Rettigheder (1966)
- ILO-Erklæringen om Grundlæggende Arbejdstagerrettigheder (1998)
- Wien-Erklæringen og dens handlingsprogram, vedtaget på Verdenskonferencen om Menneskerettigheder (1993)
- Vi følger landets love om ikke-diskrimination med hensyn til bopæl.

Der er ingen kendte risici at deklarere i henhold til ovennævnte konventioner.



### **Styring af driftsaktiviteters påvirkning af lokalsamfundet**

I 2016 blev der arbejdet på "Masterplan for regn- og spildevand", hvor langtidsplanlægning af større investering i afløbssystemet samt centralisering af renseanlæg beskrives. I 2016 blev forsøgsprojektet med Lokal Afledning af Regnvand i Kogtved og på Tankefuldvej afviklet hvor 20 ejendomme etablerede private LAR-anlæg samt 3 ejendomme delvist frakoblede regnvandet fra kloaksystemet. Der arbejdes videre med projektet offentlig "vej" LAR og LAR-projektet med boligselskabet Domea genoptages. I forbindelse med fremtidens vandopføres et nyt vandværk, Sørupværket, der forventes idriftsat i 2017.

### **Forhold omkring forebyggelse af korruption**

Vi har ikke konstateret forhold eller situationer, der kan relateres til korruption. Alle aktiviteter, leverancer og indkøb foretages hos anerkendte leverandører, som underskriver antikorrupsionserklæringer i forbindelse med kontraktindgåelse.

### **Offentlige politiske udmeldinger**

Vi støtter op omkring alle Svendborg Kommunes politikker, herunder miljø- og klimapolitikker, bæredygtighedspolitikker, sociale klausuler og lignende politikker, som virksomheden er direkte involveret i. I 2016 blev der arbejdet med projekt Fremtiden Havn, som vi er involveret i med hensyn til flytning af pumpestation og udvidelse af bassin ved Havnen.

### **Bidrag og naturalydelse til politiske partier, politikere og relaterede institutioner**

Vi har ikke ydet økonomiske bidrag og naturalydelser til politiske partier, politikere og relaterede institutioner.

### **Retssager, der involverer konkurrencebegrænsende adfærd, kartel- og monopolvirksomhed**

Vi har ikke part i retssager, der involverer konkurrencebegrænsende adfærd, kartel- og monopolvirksomhed.

### **Retssager, der involverer underleverandørers konkurrencebegrænsende adfærd, kartel- eller monopolvirksomhed**

Vi har ikke part i underleverandørers konkurrencebegrænsende adfærd, kartel- eller monopolvirksomhed.

### **Væsentlige bøder og samlet antal ikke-monetære sanktioner for manglende overholdelse af love og bestemmelser**

Vi er ikke blevet pålagt væsentlige bøder eller ikke-monetære sanktioner for manglende overholdelse af love og bestemmelser.

### **Initiativer for at udbyde produkter og tjenesteydelser baseret på energieffektive eller vedvarende energiformer samt reduktioner af energibehovet som følge af disse initiativer**

Det overordnede formål med indkøbspolitikken er, at indkøb fortsat sker med fokus på service og kvalitet under hensyntagen til miljø og økonomi, samt at brugerrepræsentanters erfaring og viden inddrages.

Indkøbspolitikken omfatter indkøb af varer og tjenesteydelser samt bygge og anlægsprojekter. Alle selskabets enheder er forpligtet til at leve op til denne indkøbspolitik.

Indkøbsfunktionen i SamAqua står for samordning og koordinering af selskabets indkøb, heriblandt at drive fælles udbud i samarbejde med andre selskaber.

Der skal sikres at selskabet overholder forpligtelserne for offentlige indkøb. Der skal indgås aftaler og kontrakter efter princippet om ligebehandling, proportionalitet og gennemsigtighed. Kontrakter og aftaler skal udbydes i henhold til danske og EU-retlige regler. Følgende love og direktiver vil som hovedregel være gældende:

- Forsyningsvirksomhedsdirektivet
- Udbudsdirektivet
- Tilbudsloven
- Vandsektorloven

For Svendborg Vand A/S stilles yderligere krav om InstaCERT eller Nordic Polymark + DS:1452:2000.

Det betyder, at selskabet ved deres indkøb skal skabe konkurrence således, at leverandører på lige, gennemsigtige og proportionale vilkår har mulighed for at blive leverandør til selskabet. Indkøbspolitikken skal sikre, at indkøb vurderes i deres helhed og ud fra ressourcemæssige overvejelser - herunder medgået tid, forretningsmæssige principper, energieffektivitet og opnåelse af stordriftsfordele.

Selskabet har en særlig samfundsmæssig forpligtelse til, at forholde sig til sociale- og miljømæssige hensyn og ansvarlighed. Sociale klausuler samt miljømæssige krav skal som udgangspunkt anvendes.

Selskabet skal sikre, at regler om sociale klausuler indenfor uddannelses- og praktikaftaler ved udbud af bygge- og anlægsopgaver samt tjenesteydelser følges. Krav om, at entreprenøren eller leverandøren skal beskæftige én eller flere praktikanter på opgaven, alternativt krav om udformning af uddannelsespolitik skal indskrives som minimumskrav i udbudsmaterialet.

Vand og Affald skal agere som én kunde og være en professional sparingsparter, der efter bedste overbevisning udbyder kontrakter i overensstemmelse med realistisk volumen og betingelser.

# Produktansvar

## Produkter og tjenesteydelser

Vi har løbende fokus på alle faser i produkters og tjenesteydelsers livscyklus som sikkerhed og sundhed, forbedringstiltag og kategorier underkastet visse procedurer.

Vi er certificeret inden for arbejdsmiljø (OHSAS 18001) samt fødevarer sikkerhed (ISO 22000) under hvilket initiativ drikkevandssikkerhed er gældende i alle juridiske enheder.

Vi har ikke været involveret i tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt men hensyn til ovenstående fordelt på udfald.

Vi er ikke blevet pålagt væsentlige bøder for manglende overholdelse af love og bestemmelser vedrørende levering og brug af produkter og tjenesteydelser.

## Kundetilfredshed

Vi gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse, som skal leve op til selskabets målsætning om 95% tilfredshed. I 2016 var kundetilfredsheden for Svendborg Vand A/S samt for Svendborg Spildevand A/S noget under målet. Der blev foretaget brugerundersøgelse i Svendborg Affald A/S, som viste en gennemsnitlig kundetilfredshed for ordningerne på 87%. Generelt opleves problemer med, at kunderne ikke tager sig tid til at besvare undersøgelsen, med mindre der er noget, de er utilfredse med. Der overvejes alternative undersøgelsesformer for at opnå en højere svarprocent og dermed et mere retvisende billede af kundetilfredsheden.

| År                   | Vand | Transport | Affald    |
|----------------------|------|-----------|-----------|
| Kundetilfredshed i % |      |           |           |
| 2011                 | 98%  | 95%       | 97%       |
| 2012                 | 96%  | 96%       | 98%       |
| 2013                 | 74%  | 97%       | 98%       |
| 2014                 | 97%  | 93%       | Ikke målt |
| 2015                 | 95%  | 99%       | 99%       |
| 2016 *               | 87%  | 81%       | 87%       |

\* I 2016 overgik vi til digital undersøgelse af kundetilfredsheden hvilket medførte at svarprocenten faldt fra ca. 70% til henholdsvis 27% for Svendborg Vand A/S og 7% for Svendborg Spildevand A/S.

## Markedsføring

Vi følger gældende love og regler i forbindelse med markedsføring, annoncering, salgsfremmende aktiviteter, og yder ingen sponsorater.

Vand og affald har ikke været involveret i sager om manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt vedrørende annoncering, salgsfremmende aktiviteter og sponsorater.

# Miljøindsatser

## Drikkevandssikkerhed

- Opførelse af et energieffektivt vandværk
- Udvidelse af sprøjtefrie områder
- Strategi for grundvandsbeskyttelse
- Effektivisering af masterplan for grundvand
- Dokumenteret drikkevandssikkerhed
- Tilbagestrømningssikring af ledningsnet
- Sektionering til mindskelse af lækagetab

## Renseanlæg og regnvandsbetingede udløb

- Udbygning af forsinkelsesbassiner
- Kloakering af nye områder i det åbne land
- Lokal afledning af regnvand (LAR)
- Klimatilpasning ved ekstreme regnhændelser
- Effektivisering af Masterplan for regn- og spildevand
- Flytning af pumpestation på Svendborg Havn
- Etablering af yderligere bassinkapacitet på Havnen
- Energooptimering af installationer og maskiner

## Affald

- Uddannelse af kunder i affaldshåndtering
- Arbejde frem mod større kildesortering
- Mindskelse af tabt affald
- Informationskampagner til bortskaffelse af affald
- Undervisning af skolebørn

## Energooptimering

- Optimering af pumper og maskiner
- Reduktion af elforbrug i installationer
- Substituering af fossil energi med grøn energi
- Øget brug af vedvarende energi

## Grønne indkøb

- Følge Elsparefondens A-indkøbspolitik
- Anvende emballage fremstillet af genbrugsmaterialer
- Undgå miljøskadelige stoffer
- Foretrække miljømærkede produkter
- Indføre grønne principper og krav i udbud, herunder
- Sikre at virksomheder har en miljøpolitik
- Sikre at virksomheder er miljøcertificerede
- Anvende miljømærkninger
- Stille krav til undgåelse af afsmitning fra rør til vand
- Anvende økologiske produkter, hvor det er muligt
- Stille CSR-krav om etik og socialt ansvar til leverandører

## Strategiske samarbejder

- Sikre klima og miljø strategier med ejer
- Sikre klima og miljø strategier med forsyninger i SamAqua
- Deltage i samarbejder for bedring af miljø og klima
- Deltage i samarbejder for udbredelse af miljø- og klimaviden

## Kunder og medarbejdere

- Lette indberetning og prioritere rettidig information til kunderne
- Motivere erhvervskunder til lokal anvendelse af regnvand
- Øge medarbejderes kompetencer løbende
- Sikre medarbejderes trivsel og optimere work-life balance



# Parametre

CSR er en international forkortelse for corporate social responsibility, som er en typisk anvendt betegnelse som anvendes blandt internationale organisationer, som stiller krav til hvordan man skal afrapportere virksomhedens sociale ansvar. Dette inkluderer virksomhedens økonomiske, miljømæssige og sociale ansvar.

Denne CSR Rapport er udført efter Global Reporting Initiative, version 4, core approach, eksklusiv revisionspåtegning, herunder relevante risici og muligheder, samt overholdelse af love og bestemmelser eller sammenhæng med internationalt aftale standarder, adfærdskodekser og principper for forretningsførelse og bæredygtighedsstrategier. CSR-rapporten dækker regnskabsåret 2016. Tidligere rapporter fra 2008-2015 findes på [www.vandogaffald.dk](http://www.vandogaffald.dk). Sidste års CSR-rapport blev godkendt på vores bestyrelsesmøde den 28. april 2016. CSR-rapporterne udgives i begyndelsen af 2. kvartal følgende år sammen med årsrapporten.

Rapporten fortæller hvordan vi producerer og distribuerer drikkevand, transporterer og renser spildevand samt håndterer og nyttiggør kundernes affald. Vi fortæller hvordan vores processer påvirker vores interessenter og imødegår forandringer i miljøet med særligt fokus på klimaet.

Rapporten er afgrænset til påvirkninger fra egne aktiviteter i forbindelse med vand, spildevand og affald og dækker kun perifert aktiviteter i fællesjede selskaber og udliciterede aktiviteter.

Metoder til måling og anvendelse af data samt grundlaget for beregninger, herunder forudsætninger, metoder og skøn, der anvendes til udarbejdelse af indikatorer og andre oplysninger i rapporten, følger et internationalt paradigme, defineret i Global Reporting Initiative (GRI). Rapporten er udført efter Miljøministeriets regler for grønne regnskaber (BEK nr 210 af 3. marts 2010) og lever op til Global Reporting Initiative (GRI) version 4, Core Accordance.

Data, indeholdt i denne rapport, baseres på datafangst via egne systemer som SRO, ERP, GIS samt data fra leverandører mm.

# Oversigt over G4-indikatorer

Denne rapport er udarbejdet efter Global Reporting Initiative's Sustainability Guidelines, G4, på et niveau under "in accordance". Oversigten herunder viser, hvor de afrapporterede G4-indikatorer er adresseret i rapporten.

| Indikator                                | Beskrivelse                                                                                                                        | Side           |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Strategi og analyse</b>               |                                                                                                                                    |                |
| G4-1                                     | Forord fra administrerende direktør                                                                                                | 3              |
| G4-2                                     | Beskrivelse af væsentligste påvirkninger, risici og muligheder                                                                     | 13,16,19,20,27 |
| <b>Organisationens profil</b>            |                                                                                                                                    |                |
| G4-3                                     | Organisationens navn                                                                                                               | 6              |
| G4-4                                     | Primære brands, produkter og/eller tjenesteydelser                                                                                 | 6              |
| G4-5                                     | Placering af organisationens hovedkvarter                                                                                          | 6              |
| G4-6                                     | Lande hvor organisationen opererer                                                                                                 | 6              |
| G4-7                                     | Ejerskabsform                                                                                                                      | 6              |
| G4-8                                     | Markeder, organisationen servicerer                                                                                                | 6              |
| G4-9                                     | Organisationens omfang                                                                                                             | 8              |
| G4-10                                    | Beskrivelse af arbejdsstyrken                                                                                                      | 32             |
| G4-11                                    | Arbejdsstyrke dækket af kollektive overenskomstaftaler                                                                             | 32             |
| G4-12                                    | Organisationens leverandørkæde                                                                                                     | 13,16,19       |
| G4-13                                    | Væsentlige ændringer i organisationen                                                                                              | 22             |
| G4-14                                    | Organisationens adressering af forsigtighedsprincip                                                                                | 35             |
| G4-15                                    | Organisationen støtter eksternt udviklede charters, principper eller initiativer vedr. økonomiske, miljømæssige og sociale forhold | 10,35          |
| G4-16                                    | Medlemskab af foreninger                                                                                                           | 11             |
| <b>Rapporteringsparametre</b>            |                                                                                                                                    |                |
| G4-17                                    | Afgrænsning af rapport                                                                                                             | 40             |
| G4-18                                    | Proces til definering af rapportindhold                                                                                            | 40             |
| G4-19                                    | Væsentlige aspekter                                                                                                                | 40             |
| G4-23                                    | Væsentlige ændringer ift. tidligere rapporter                                                                                      | 40             |
| <b>Interessentdialog</b>                 |                                                                                                                                    |                |
| G4-24                                    | Interessenter inddraget af organisationen                                                                                          | 9              |
| G4-25                                    | Identifikation og udvælgelse af interessenter                                                                                      | 9              |
| G4-26                                    | Tilgang til interessentinvolvering                                                                                                 | 9              |
| <b>Rapportprofil<sup>34</sup></b>        |                                                                                                                                    |                |
| G4-28                                    | Rapporteringsperiode                                                                                                               | 40             |
| G4-30                                    | Rapporteringscyklus                                                                                                                | 40             |
| G4-33                                    | Ekstern verifikation                                                                                                               | -              |
| <b>Værdigrundlag og ledelsesstrategi</b> |                                                                                                                                    |                |
| G4-56                                    | Værdier og principper                                                                                                              | 7              |
| G4-DMA                                   | Ledelsesstrategi for økonomi, miljø, arbejdsforhold, menneskerettigheder, samfund og produktansvar                                 | 4              |
| <b>Økonomi</b>                           |                                                                                                                                    |                |
| G4-EC1                                   | Skabt og distribueret økonomisk værdi                                                                                              | 27             |
| G4-EC2                                   | Klimaforandrings finansielle følger                                                                                                | 13,16,19,27    |

| Indikator                      | Beskrivelse                                                                                             | Side              |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Miljø</b>                   |                                                                                                         |                   |
| G4-EN3                         | Energiforbrug                                                                                           | 13,16,19,20,27    |
| G4-EN6                         | Energibesparelse                                                                                        | 13,16,20,27       |
| G4-EN8                         | Samlet vandforbrug fordelt på kilder                                                                    | 13,16             |
| G4-EN12                        | Påvirkning af biodiversitet                                                                             | 4,25              |
| G4-EN15                        | Direkte greenhouse gas (GHG) emission (Scope 1, GHG-protocol)                                           | 13,16,19,21       |
| G4-EN16                        | Indirekte greenhouse gas (GHG) emission (Scope 2, GHG-protocol)                                         | 20                |
| G4-EN17                        | Andre indirekte greenhouse gas emissioner (Scope 3, GHG-protocol)                                       | -                 |
| G4-EN19                        | Tiltag og reduktion af greenhouse gas emission                                                          | 22                |
| G4-EN23                        | Affald til bortskaffelse                                                                                | 22                |
| G4-EN27                        | Tiltag til formindskelse af miljøpåvirkning                                                             | 20,22,23,24,25,26 |
| <b>Arbejdstagerrettigheder</b> |                                                                                                         |                   |
| G4-LA1                         | Medarbejderomsætning                                                                                    | 34                |
| G4-LA2                         | Medarbejderfordele                                                                                      | 34                |
| G4-LA4                         | Medarbejdere omfattet af overenskomster                                                                 | 32                |
| G4-LA6                         | Arbejdsrelateret sygdomme og fravær                                                                     | 33                |
| G4-LA9                         | Træning og uddannelse                                                                                   | 32                |
| G4-LA11                        | Feedback til medarbejdere (værdisamtale)                                                                | 34                |
| <b>Menneskerettigheder</b>     |                                                                                                         |                   |
| G4-HR1                         | Indgåede aftaler/kontrakter med inkluderet klausuler for menneskerettighed                              | 35                |
| G4-HR3                         | Antal diskriminering og korrigerende handling                                                           | 36                |
| <b>Samfund</b>                 |                                                                                                         |                   |
| G4-SO1                         | Påvirkning af omkringliggende samfund                                                                   | 35,36,37          |
| G4-SO11                        | Kundeklager                                                                                             | 38                |
|                                | Anti-korruption, økonomisk udnyttelse og bestikkelse                                                    | 36                |
| <b>Produktansvar</b>           |                                                                                                         |                   |
| G4-PR1                         | Livscyklusstadier for produkter og ydelser, hvor indflydelse på kunders sikkerhed og sundhed er opgjort | 13,16,19          |
| G4-PR2                         | Totale antal lov- og aftalebrud                                                                         | 36                |
| G4-PR5                         | Måling af kundetilfredshed                                                                              | 27,31,38          |

Vand  
Affald  
Spildevand

- fremtidens miljøforretning

**Vand og Affald**

Ryttermarken 21  
5700 Svendborg

Tlf. 63215515

[post@vandogaffald.dk](mailto:post@vandogaffald.dk)  
[www.vandogaffald.dk](http://www.vandogaffald.dk)  
[facebook.dk/vandogaffald](https://facebook.dk/vandogaffald)

