



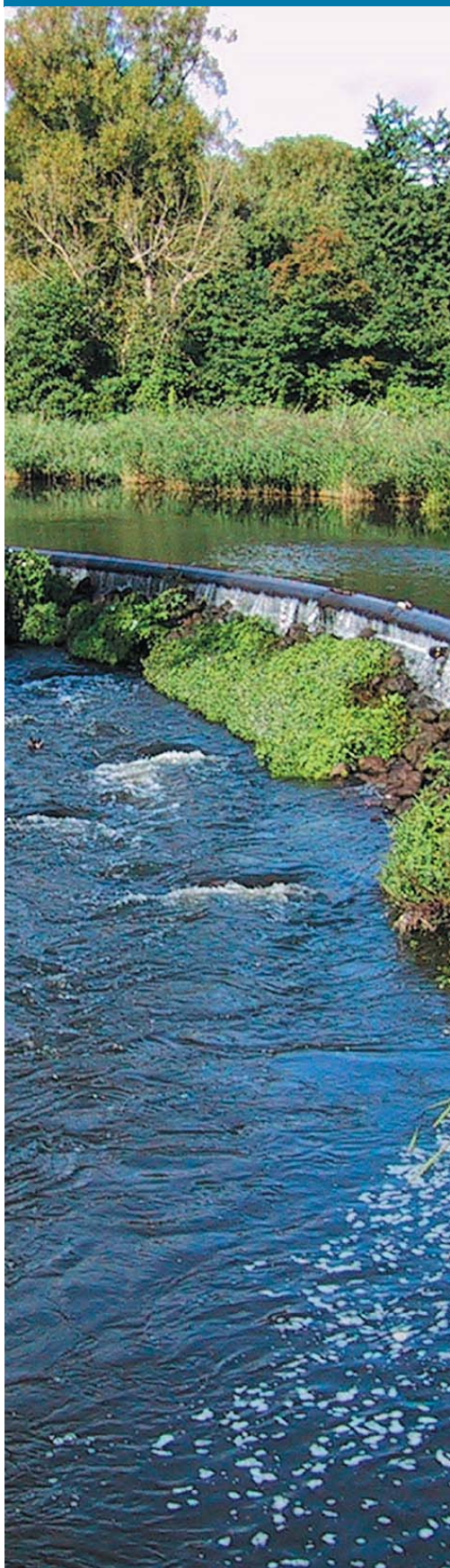
Erhvervskundeplan 2008 - 2010



Odense
Vandselskab as



November 2007



Indledning

Odense Kommunes erhvervs- og vækstpolitik, som blev vedtaget i januar 2007, udstikker rammerne for erhvervsudviklingen i Odense. Politikken har en række fokusområder, og Odense Vandselskab vil med denne erhvervskundeplan støtte op om de initiativer, der er beskrevet i politikken. I ejerstrategien for Odense Vandselskab er der også angivet ønsker om en mere offensiv understøtning af erhvervslivet i nærområdet. Denne erhvervskundeplan omhandler tiltag inden for alle fokusområder i politikken.

Formål

At gøre Odense mere attraktiv overfor erhvervslivet, for dermed at øge antallet af erhvervs kunder.

Odense Vandselskab har som forsyningsvirksomhed en naturlig interesse i være med til at styrke erhvervslivet og sikre en udvikling, hvor bæredygtighed og erhvervsudvikling er nøgleordene.

Visionen for Odense Vandselskab er klar:

Odense Vandselskab vil være et forbillede
- lokalt, nationalt og internationalt.
Vi vil levere mest mulig værdi for kunderne
- og gerne lidt mere end de forventer.

Indhold

Indledning	side 2
Formål	side 2
Målgruppe	side 3
Baggrund	side 3
Evaluering	side 3
Servicemål	side 3
Partnerskab for miljø	side 5
Generelle tiltag	side 7
Udvikling og eksport af viden	side 9



Udarbejdelsen af erhvervskundeplanen falder fint i tråd med selskabets vision og er sket som en naturlig del i gennemførelsen af selskabets Strategi 2006 - 2010. Dermed kan planen også betragtes som et startskud i processen fra, at erhvervskunden betragter Odense Vandselskab som en passiv forsyningsvirksomhed til i stedet at være en synlig og visionær sparringspartner for Odenses erhvervsliv.

Planen skitserer de mangeartede tiltag, som retter sig mod erhvervskundegruppen. Dele af planen er effektueret. De øvrige tiltag vil blive gennemført i løbet af planperioden 2008 – 2010.

Målgruppe

Planens definition på en erhvervskunde er meget bred, og de tiltag, som skitseres i det følgende, er rettet mod både rådgivere, VVS installatører, boligudlejere og industrivirksomheder. En del af de tiltag, der er beskrevet i planen er rettet til hele målgruppen, hvorimod andre henvender sig til en mere snæver del af målgruppen.

Baggrund

Odense Vandselskab har en historisk tradition for at tænke i visionære løsninger til gavn for kunden og samarbejdspartneren. Gennem tiden er meget udvikling inden for vand- og spildevandsbranchen startet med visioner fra Odense. Traditionen for innovative løsninger er en af de ting, som gennemsynrer det daglige arbejde i selskabet og de løsninger, som stilles til rådighed for selskabets kunder.

Evaluering

Planperioden er 2008 - 2010. Ved udgangen af perioden skal de tiltag, der er iværksat efter planen, evalueres, før en ny plan udarbejdes. Denne evaluering skal bl.a. have fokus på konkrete projekter, der er gennemført i perioden samt erhvervslivets oplevelse af selskabets serviceniveau.

Service mål

Vandforsyning

- Der må højst være 1,0 vandafbrydelser pr. 1.000 kunder/år.
- Ikke planlagte afbrydelser på vandforsyningen skal afhjælpes hurtigst muligt. Dette således at 90 % af afbrydelserne skal være afhjulpet indenfor 4 sammenhængende timer indenfor normal arbejdstid.
- Forsyningstrykket ved terrænniveau skal hos kunderne som gennemsnit mindst være 20 mVS og må højest være 50 mVS.
- Med udgangspunkt i det gennemsnitlige forsyningstryk hos kunden må variationen i trykket max. være +5/-10 mVS.

Odense Vandselskab prioriterer at have en høj forsyningsikkerhed. Forsyningsikkerheden er sikret via seks moderne vandværker, som supplerer hinanden. To af selskabets største vandværker har nødgenerator, som sikrer 75 procents kapacitet i 14 dage i tilfælde af strømsvigt. Der kan altid være et vandværk ude af drift, uden at det får indflydelse på forsyningen.

Som en hvilken som helst anden professionel fødevarerproducerende virksomhed, er Odense Vandselskab certificeret med henblik på at opretholde en høj drikkevandssikkerhed. Dette øger fokus på intern styring og arbejdsprocesser, og sikrer kunder, som anvender drikkevand i produktionen, at selskabet til stadighed har fokus på kvalitet og forsyningssikkerhed. Dette fokus på kvalitet gør også, at kravene til kunderne øges, specielt hvad angår installationer, hvor der er en risiko for tilbageløb til nettet.

Alle vandværker er sikret mod forurening, hærværk og indbrud. Selskabets kildepladser og borer er beliggende mange forskellige steder i oplandet, således at risikoen for grundvandsforurening er minimal. Der vil altid kunne tages borer ud af drift, uden at det får indflydelse på forsyningen. Der er reservekapacitet i beholderanlæg til et døgn forbrug.

Odense Kommune og Odense Vandselskab har i samarbejde udarbejdet en beredskabsplan, som anvendes i forbindelse med større driftsforstyrrelser og i forureningssituationer.

Herudover er forsyningsnettet opdelt i 70 kvarterer. Dette er en beskyttelse af forsyningen, således at en eventuel punktforurening kan afgrænses til et meget lille område.

Vandet distribueres fra de seks vandværker via et ringforbundet hovedledningsnet til forsyningsområdet. Der er to store trykzoner og seks mindre zoner, der forsynes via trykforøgerstationer, hvor der konstant optimeres på tryk og flow. Alle anlæg er alarmovervåget og melder tilbage til døgnbemandet vagt, som træder i funktion indenfor en ½ time.

Desuden kan selskabet afgrænse brud på ledningsnettet, hvilket sikrer, at kun kunder indenfor det afgrænsede område berøres.

Spildevand

- Ingen sammenbrud eller forstoppelser på de mest kritiske ledninger. (A-ledninger)
- Ved akut opståede problemer i afløbssystemet skal 50% afhjælpes inden 4 timer, og 75% senest ved udgangen af den efterfølgende dag. Afhjælpningstidspunkt skal i alle tilfælde være fastlagt ved udgangen af den efterfølgende dag.
- Ingen kunder må være afskåret fra at aflede spildevand i mere end 4 timer som følge af fejl på afløbsledningerne.

Odense Vandselskabs vandafledningsbidrag er et af de laveste bidrag, sammenlignet med de andre store byer i Danmark, og den næstlaveste på Fyn. Selskabet opkræver desuden ikke særtilbud hos særlige erhvervskunder. Dette samt det faktum at kvaliteten af udledningen fra selskabets renseanlæg ligger i top 10 gør, at selskabet i dag tilbyder en meget attraktiv serviceydelse til gavn for kunder og miljø.

Afledning af spildevand sker gennem et veldokumenteret ledningsnet, som løbende udbygges og fornyes. Dimensionering af kloaksystemet sker på grundlag af fastlagte dimensioneringskriterier, hvor der bl.a. tages hensyn til klimaændringer, således at opstuvninger og oversvømmelser minimeres. Dermed sikres det, at afledningen af spildevand sker på en stabil, effektiv og miljømæssig forsvarlig måde.



Spildevandet fra husholdninger og industri transporteres gennem kloaksystemet til selskabets tre renseanlæg. Spildevandet, som ledes til selskabets renseanlæg betragtes som en af de vigtigste råvarer. Det er selskabets opgave at rense "råvaren" til et fornuftigt produkt, når det forlader renseanlægget – og således, at udlederkrav som minimum er overholdt.

Odense Kommune og Odense Vandselskab har i samarbejde udarbejdet en beredskabsplan, som anvendes i forbindelse med forureningssituationer.

Partnerskab for miljø

Odense Vandselskab tager med en række tiltag initiativ til at styrke erhvervskundernes miljøprofil. Disse tiltag er med til at sikre bæredygtighed og hindre unødige belastninger af selskabets infrastruktur. Målet er, at der i fællesskab findes løsninger til gavn for miljøet, virksomhederne og Odense Vandselskab. Nedenfor er en række tiltag beskrevet. En del af disse har primært til hensigt at minimere erhvervskundens omkostninger, andre er neutrale.

Drikkevandssikkerhed

For at sikre kvaliteten og styre risici på selskabets anlæg og installationer vil selskabet fokusere på de virksomheder, hvor det skønnes, at der er en risiko for tilbageløb til vandledningsnettet. Selskabet vil øge dialogen og kontrollen med disse virksomheder, bl.a. ved at de får installeret kontrollerbar kontraventil, som selskabet løbende kontrollerer. Herudover vil selskabet tilbyde, at selskabets medarbejdere gennemgår installationen sammen med kunden for at finde evt. forbedringsmuligheder til gavn for begge parter. Denne rådgivning er særdeles vigtig, også for at selskabet løbende kan sikre drikkevandssikkerheden.

Gode "installationsvaner"

For at styrke dialogen primært med VVS-installatører og rådgivere har selskabet til hensigt at informere målrettet om selskabets krav og forventninger til gode "installationsvaner". Denne målgruppe er væsentlig, da det er dem, der har den direkte kontakt med kunderne og dermed kan påvirke, hvilke rørtyper, armaturer og lign., der bliver installeret hos kunderne.

Elektronisk advisering ved forsyningsproblemer

I løbet af 2008 vil den nuværende løsning, hvor særligt ”sårbare” kunder adviseres via telefon i tilfælde af forsyningsproblemer, blive udskiftet med en elektronisk løsning for alle kunder. Denne løsning vil baseres på, at kunderne selv vedligeholder kontaktoplysninger via selskabets hjemmeside. Løsningen vil fungere tæt sammen med selskabets andre løsninger, herunder GIS. Selskabet ønsker at udvikle denne ydelse, således at eventuelle produktionsgener for selskabets kunder minimeres.

Tilslutning af sprinkler

Ledningsnettet i selskabets forsyningsområde udbygges i takt med byggemodninger, og der lægges stor vægt på at sikre de enkelte kunder mulighed for sprinklerstik med god vandforsyning. I nye erhvervsudstyknings etableres der efter behov ringforbundne hovedledninger med mulighed for tilslutning af sprinklerstik. Selskabet vil normalt kunne tilbyde en høj kapacitet på sprinklertilslutninger. Selskabet kan også rådgive om alternative løsninger.

Nedbringelse af spildevandsmængden

Spildevand, som ledes i kloaksystemet, bliver ført videre til et af selskabets renseanlæg for at blive rensat og bagefter ledt til Odenses åer og videre til Odense Fjord.

I ”tostrengede” kloaksystemer, også kaldet separatkloaksystemer, løber regnvand/overfladevand i én ledning og spildevand i en anden ledning. Regnvandet/overfladevandet afledes ofte fra separatkloaksystemer direkte til søer/vandløb/havneområdet.

Betalingen for at aflede spildevand til et af selskabets renseanlæg sættes efter den forbrugte mængde vand. Hver gang, der åbnes for vandhanen, betaler kunden altså både for forbruget af det rene vand og for den samme vandmængde efter endt brug til kloaksystemet. De økonomiske fordele ved at spare på vandet – og dermed spildevandsmængden er derfor åbenlys. Dertil kommer naturligvis besparelsen på vigtige ressourcer som vand og energi.

Odense Vandselskab rådgiver erhvervsvirksomheder om, hvor der kan sættes ind for at nedbringe mængden af spildevand. Denne rådgivning kan omfatte optimering af processer på virksomheden, muligheder for genbrug af spildevand andre steder i en produktion eller besparelser på skyllevandsmængder og lign.

Reduktion af vandafledningsbidrag

Selskabet er som nævnt løbende i dialog med industrivirksomheder. En del af denne dialog omhandler muligheden for at reducere spildevandsmængden. Typisk vil rådgivning føre til en løsning,

som kræver ændringer i vandinstallationen, således at vand, der medgår i produktionen, kan måles separat. Det er langt fra altid, at det er økonomisk fordelagtigt for virksomheden at lave ændringer i installationen. Af ressourcemæssige årsager er selskabet ikke offensiv i denne rådgivning, men benytter lejligheden til at tage dialogen med kunden, når selskabet alligevel er i kontakt med kunden i forbindelse med en given aktivitet. Der er dog også mange kunder, som selv retter henvendelse for at få reduceret vandafledningsbidraget.

Bedre og mere ensartet kvalitet af spildevand

Når vi ser på spildevandet som en råvare, er der fokus på dets sammensætning og indhold af forskellige stofgrupper. Det er derfor vigtigt, at der er fokus på kvaliteten af det spildevand, der ledes i



kloakken, så der ikke udledes stoffer, som er uønsket i vandmiljøet. Et fornuftigt samarbejde mellem selskabet og virksomhederne, der afleder spildevand til kloakken, kan være med til at sikre, at dette ikke sker.

Når en virksomhed afleder spildevand, skal man have en spildevandstilladelse. Når spildevandstilladelsen skal skrives, vil der ligge et arbejde forinden med at gennemgå, hvor spildevandet kommer fra, og hvilke stoffer spildevandet indeholder. Det kan være alt lige fra olie, metaller og rengøringsmidler til spildevandets pH og temperatur. I tilladelsen bliver der bl.a. stillet krav til sammensætningen af det spildevand, som afledes.

Minimering af gener ved kraftige regnhændelser

Håndtering af regnvand på egen grund vil være et element, der i fremtiden skal tænkes ind i planlægningsfasen. Der er en lang række muligheder, som har en positiv indvirkning på arealanvendelsen, og dermed vil være positivt for virksomheden. Odense Vandselskab ønsker i forlængelse af planerne for projekt 'Odense 2030' at få en øget dialog med virksomhederne med henblik på at integrere overfladevand som en del af det naturlige miljø i erhvervsbyggeriet. Dermed minimeres risikoen for, at kraftige regnhændelser får negative følger.

Planlægning af erhvervsbyggeri

Odense Vandselskab vil være på forkant i forhold til planlægning af arealanvendelse til erhvervsbyggeri. Derved kan selskabet i rette tid give relevant indspil hvad angår afledningsforhold for både regn- og spildevand, hvilket vil være til stor gavn for det kommende erhvervsbyggeri i Odense.

Miljømærkning

Med de tiltag som Odense Vandselskab gør med hensyn til f.eks. grundvandsbeskyttelse, er det naturligt, at selskabet tager initiativ til at udvikle en miljømærkning for erhvervskunden. Selskabet vil gennem dialog med Odense Kommune og øvrige aktører, bl.a. på energiområdet, opbygge en række partnerskaber til gavn for nærmiljøet. En sådan miljømærkning vil naturligt kunne bruges kommercielt. Selskabet vil bidrage med knowhow og de andre aktører med netværkskontakt til andre eksperter. Virksomhederne vil kunne profilere sig med budskaber om, at partnerskabet bidrager til et bæredygtigt miljø.

Dette fokusområde kræver en del udvikling, og det må forventes, at lanceringen vil foregå i slutningen af planperioden. Lanceringen er naturligvis afhængig af de øvrige aktørers interesse for konceptet.

Generelle tiltag

Fast afgift på spildevand

Selskabet vil med virkning fra 2010 foreslå en afregningsmetode for spildevand, som ligner den, der er for vand. Her er afregningen et fast bidrag og et bidrag efter forbrug. Det er Odense Vandselskabs opfattelse, at dette vil give en mere "ægte" prisfastsættelse til gavn for erhvervslivet. Som eksempel vil en fast afgift på 500,- kr. pr. forbruger medføre en takstnedsættelse på 2 kroner pr. m³. Det er selskabets opfattelse, at en sådan takstpolitik vil have en gavnlig virkning på erhvervsudviklingen.

Overvågning af forbrug

Der kommer desværre fra tid til anden virksomheder, som har haft et stort merforbrug af drikkevand. Dette skyldes i de fleste tilfælde utætheder i interne ledninger eller andre defekte installationer. En løbende kontrol af vandforbruget vil kunne afsløre et merforbrug, men erfaringen siger, at det langt fra er alle, der regelmæssigt udfører denne kontrol. For at forebygge disse problemer vil selskabet i 2009 tilbyde en løsning i samarbejde med elforsyningsselskabet i området, hvor forbruget overvåges elektronisk. Overvågningen alarmerer kunden, hvis forbruget ændrer sig markant. Denne ydelse vil naturligvis blive fuld tilgængelig via internettet. Det må forventes, at overvågningen vil medføre omkostninger for kunden, dog i begrænset omfang.

24 timers åbningstid

Odense Vandselskabs hjemmeside – www.ov.dk – skal understøtte selskabets strategi om at sætte kunden i centrum for alle selskabets aktiviteter. Via hjemmesiden får kunder og samarbejdspartnere hurtig og nem adgang til oplysninger om selskabet. Selskabet vil i den kommende periode øge mængden af selvbetjeningsydelser via hjemmesiden. Det er i alles interesse, at flere rutineopgaver digitaliseres, og at flere og flere af selskabets ydelser gøres tilgængelige 24 timer i døgnet.

Et andet fokusområde er løbende at kunne tilbyde relevant ekspertviden inden for selskabets kerneområder. Det er derfor også selskabets mål at videreudvikle hjemmesiden med information / ydelser til et særligt fagligt interesseret publikum.

Ledningsoplysninger

Som en udvidet service vil det i løbet af første halvår af 2008 blive muligt at indhente oplysninger om ledningers placering på selskabets hjemmeside. Denne service kræver, at brugeren anvender digital signatur, og at der er lavet en aftale med Odense Vandselskab på forhånd. Ydelsen vil afløse den nuværende manuelle metode til opgravningstilladelser gennem www.ler.dk. Af sikkerhedsmæssige grunde vil det primært blive de kunder, der p.t. har mange forespørgsler om ledningsoplysninger, der vil få denne mulighed.

Tilslutning og sagsforløb

Siden 2000 har det været muligt at ansøge om tilslutning af vand og kloak via selskabets hjemmeside. Denne ydelse skal optimeres, således kunden også kan følge sagsforløbet. Et andet udviklingsprojekt er at integrere et prisberegningsmodul, således at det allerede ved indsendelse af ansøgninger bliver muligt at give kunden en foreløbig pris. Prisen vil dog kun være vejledende for kunden, da sagsbehandlingen skal være i gang, før en tilslutningspris er juridisk gældende. Denne ydelse vil blive implementeret i 2009.

Best practice visning

Resultaterne af dialogen om nyanlæg og ændringer i vandinstallationer vil løbende blive lagt på hjemmesiden i form af råd og vejledning om gode ”installationsvaner”. Her er det selskabets hensigt, at der i samarbejde med leverandører præsenteres løsninger og installationsmetoder, som er på forkant med udviklingen og giver merværdi for kunden og miljøet.



Udvikling og eksport af viden

Synlige forsknings- og udviklingsprojekter

Odense Vandselskab er aktiv indenfor forsknings- og udviklingsområdet (F&U). Som slutbruger på mange af de produkter, komponenter og værktøjer, der udvikles, har selskabet en væsentlig interesse i at deltage i F&U projekter, fra de skabes til de afsluttes.

Selskabet er direkte involveret i F&U projekter, der dækker de kerneområder, som selskabet arbejder med og deltager både direkte og indirekte økonomisk og personalemæssigt med den viden, der er opbygget gennem mange år. Odense Vandselskab stiller ligeledes sine anlæg til rådighed for test af nyudviklede produkter, værktøjer mv., ligesom selskabet indgår i projektgrupper med de kompetencer, som selskabets medarbejdere besidder.

Risikovillighed ved udviklingsprojekter

De varslede klimaændringer for de kommende år med dertil forventede kraftige regnhændelser har Odense Vandselskabs særlige fokus. Selskabet anser det for vigtigt at være med til at påvirke byudviklingen så tidligt som muligt, gerne på planlægningsstadiet, så håndtering af regnvand bliver et væsentligt element i de beslutninger, der træffes.

Et aktuelt projekt som 2BG, der udvikler planlægningsværktøjer inden for håndtering af regnvand, skal netop gennemføres med markant deltagelse af Odense Vandselskab. I dette projekt er Odense udpeget som testområde.

Udlandsaktiviteter

Vand og miljøteknologi er et område, der er i stor vækst på eksportområdet. Regeringen har udnævnt området til at være et af de områder, hvor danske virksomheder med succes kan styrke eksporten i kraft af den position og den know-how, der findes i Danmark. Odense Vandselskab bakker op om denne eksport og deltager i udstillinger og branchefremstød i en række lande.

Selskabet er aktiv deltager i konkrete projekter, hvor den viden selskabet har, indgår som et delelement i et samarbejde med andre danske virksomheder.

De F&U projekter, som selskabet deltager i, udmønter sig ofte i konkrete produkter, der kan medvirke til at øge danske virksomheders eksport inden for vand- og miljøområdet. Selskabet støtter på den måde op om danske virksomheders eksportmuligheder og deltager aktivt i eksport af knowhow på vandområdet. Selskabet deltager også som samarbejdspartner i projekter i udlandet, når projekterne ligger indenfor selskabets kerneområder.

Odense Vandselskab er tillige medstifter af den erhvervsdrivende fond Danish Water Services, der har til formål at fremme dansk udvikling og produktion, der sikrer et bedre vandmiljø i både ind- og udland, støtte danske virksomheder indenfor vandmiljøområdet på eksportmarkederne og herigennem sikre danske arbejdspladser ved virksomhedernes muligheder for øget eksport.

Ambassadør for samarbejdspartnere

Odense Vandselskab har gennem årene udviklet koncepter indenfor selskabets kerneområder til præsentation for udenlandske delegationer. Med det indgående kendskab til drift og vedligehold af vand- og spildevandsanlæg samt det mere institutionelle som organisationsudvikling og budget- og

takstfastsættelser er selskabet således også i Danmark en mulig samarbejdspartner for firmaer, der ønsker at kombinere deres viden og komponenter med disse kompetencer.

Styrkelse af studiemiljøer

Odense Vandselskab har et ønske om at være i front med selskabets kerneydelser. Selskabet vil derfor støtte og deltage i projekter, hvor der indgår ph.d.-studerende som en mulighed for at komme i tæt dialog med forskningsinstitutionerne og derved få sat fokus på de udfordringer, som selskabet og den samlede vand- og spildevandsbranche står overfor.

Tættere samarbejde med SDU

Selskabet ønsker at kende mere til SDU som mulig samarbejdspartner, gerne direkte i F&U projekter, men også i regi af Danish Water Services, hvor selskabet er aktiv deltager i dannelse af virksomhedsklynger indenfor vand- og spildevandssektoren. SDU uddanner ingeniører, der har et direkte eller indirekte kendskab til selskabets forretningsområder, hvilket gør både de studerende og institutionerne interessante for Odense Vandselskab.