

Ledeshåndbog

Oktober 2010



Indholdsfortegnelse

Forord.....	3
Systemstruktur.....	4
Overordnet vision, målsætninger og politik for VandCenter Syd.....	5
Organisationsplan.....	6
Ansvar og beføjelser.....	6
Instruktioner, vejledninger / hjælpeværktøjer.....	7
Virksomhedsmodel.....	8
Begrundelse for udeladelser i forhold til standarder.....	9
Kriterier for valg af væsentlige miljøpåvirkninger.....	9

Forord

VandCenter Syd med datterselskaber leverer drikkevand af god kvalitet og bidrager til et bedre vandmiljø i Odenses åer og Odense Fjord ved håndtering af regn - og spildevand og vidtgående spildevandsrensning. Derudover søger selskabet til stadighed at forbedre sine muligheder for at arbejde med tilknyttede aktiviteter i det frie marked.

Ledeshåndbogen omfatter alle aktiviteter i forbindelse med etablering af anlæg, indvinding, behandling og distribution af drikkevand samt transport og behandling af spildevand på selskabets anlæg, der er placeret i Odense Kommune og omegnskommunerne. Endvidere er selskabets tilknyttede aktiviteter i Danmark omfattet af ledeshåndbogen.

Formålet med vores ledeshåndbog er:

- at fremme en rigtig adfærd, og dokumentere, at vi har styr på det, vi arbejder med,
- at sikre og om muligt forbedre kvaliteten af drikkevandet,
- at opretholde og forbedre sikkerheden for kunderne ved indvinding, behandling og distribution af drikkevand,
- at opretholde og forbedre sikkerheden for kunderne ved transport og rensning af spildevand.

Ledeshåndbogen skal bruges til at dokumentere, hvordan vi:

- forbedrer kvaliteten af vores produkt og ydelser,
- passer på vores vandressourcer og optimerer spildevandssystemet,
- opretholder drikkevands- og spildevandssikkerheden og forebygger risici,
- styrer arbejdsmiljøet til en sikker og sund arbejdsplads,
- arbejder frem mod CO₂-neutralitet
- forebygger og retter fejl,
- måler vores indsats,
- skaber forandringer og forbedringer.

Ledeshåndbogen indledes med vores vision og en beskrivelse af vores interne politikker, herunder politik for drikkevandssikkerhed. Herefter beskriver vi de forretningsprocesser, som samlet udgør de få, men nødvendige regler, der sikrer, at vi i VandCenter Syd med danske datterselskaber lever op til vores interne visioner, målsætninger, politikker, gældende lovgivning og myndighedskrav samt DS/ISO 22000 standarden for Fødevarerikkerhed, DS/ISO 14001 standarden for Miljøledelse, DS/OHSAS 18001 standarden for Arbejdsmiljøledelse, DS/ISO 9001 for Kvalitetsstyring og SKS-krav for el-sikkerhed efter gældende bekendtgørelse om autorisation og drift af elinstallatørvirksomhed.

Vi fastlægger vores indsats ved en årlig evaluering og strategilægning med efterfølgende handlingsplaner.

Vi ajourfører løbende vores Ansvarlighedsrapport indeholdende de samlede målsætninger og ledelsespolitikker for VandCenter Syd med datterselskaber. Der gennemføres herudover jævnligt intern og ekstern audit af virksomheden, som også omfatter en gennemgang af, om vores indsats er effektiv i forhold til at reducere og eliminere de væsentlige risici for drikkevandskvaliteten.

Ledeshåndbogen er vores interne værktøj.



Direktør Anders Bækgaard

Systemstruktur

Håndbogen opererer med to niveauer:

Niveau 1 beskriver vores:

- Vision, målsætninger og politikker
- Organisationsstruktur
- Fordeling af ansvar og beføjelser
- Virksomhedsmodel med valg af 9 forretningsprocesser

Niveau 2 er de 9 forretningsprocesser, der styrer vores indsats.

1. Ledelse, styring og personale
2. Drift og overvågning inkl. IT
3. Indkøb og lager
4. Aftaleindgåelse for tilknyttede aktiviteter
5. Vedligehold og servicering inkl. drift af entrepriser
6. Projekter og nyanlæg samt GIS
7. Rådgivning og undervisning
8. Kommunikation med kunder
9. Dokumenthåndtering

Ledelsessystemet er dokumenteret i vores dokumenthåndteringssystem, hvor disse planlægningsværktøjer er tilgængelige. Alle ledende medarbejdere har elektronisk adgang til værktøjerne.

Niveau 1 udleveres på opfordring til vores samarbejdspartnere og interessenter.

Niveau 2 er kun til internt brug.

Overordnet vision, målsætninger og politik for VandCenter Syd

VandCenter Syds vision:

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

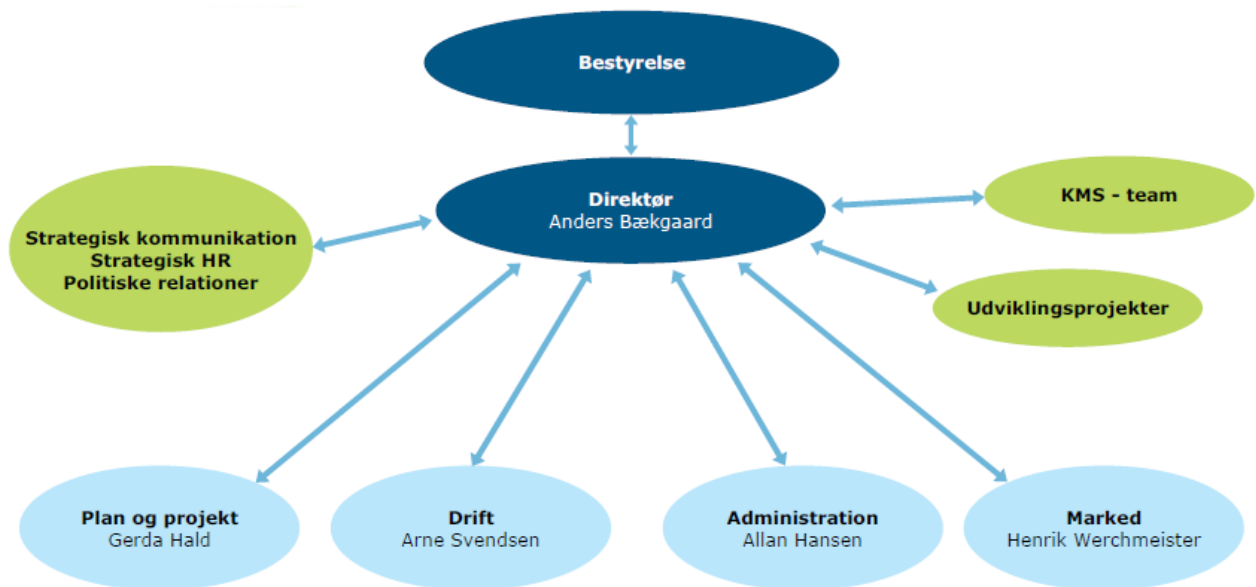
I VandCenter Syd ser vi drikkevandssikkerhed, kvalitet, miljø, arbejdsmiljø, CO2-neutralitet og sundhed som en samlet integreret del af vores ledelse. Vores "produkt" består i at sikre kunderne rent drikkevand og tage ansvar for forsvarlig afledning og rensning af spildevand. Vores ydelse handler om at bevare vores vigtigste ressource – rent vand i bred forstand – hvorfor miljø, kvalitet og forretningsmæssige målsætninger vil være sammenfaldende.

Overordnede målsætninger og ledelsespoltikker fremgår af vores Ansvarlighedsrapport, som findes på vores hjemmeside www.vandcenter.dk.

De øvrige interne politikker fremgår af de enkelte procesbeskrivelser under kolonnen "område og hensigt".

Organisationsplan

VandCenter Syds organisation er vist i nedenstående diagram:



Ansvar og beføjelser

Alle medarbejdere har ansvar for og beføjelser til:

- at følge systemet – regler for eget område,
- at identificere interne og eksterne fejl,
- at medvirke til stadige forbedringer af miljø, arbejdsmiljø, vandkvalitet og drikkevands- og spildevandssikkerhed, samt CO2-neutralitet
- at deltage i løsningen af forbedringsprojekter.

KMS-teamet med den systemansvarlige har ansvar for og beføjelser til:

- at vedligeholde og videreudvikle ledelsessystemet, herunder også dokumenteret drikkevands-sikkerhed og dokumenteret spildevandssikkerhed, sammen med ledelsen i VandCenter Syd med danske datterselskaber,
- at iværksætte nødvendige forbedringer, såfremt kravene i ledelsessystemet ikke overholdes,
- at planlægge, styre og gennemføre intern systemopfølgning gennem interne audits,
- at registrere og rapportere resultater, samt opfølgning på forbedringer,
- at koordinere den samlede indsats via deltagelse i ledelsesmøder,
- at koordinere nødvendig træning og uddannelse af teammedlemmerne.

Direktøren for VandCenter Syd har ansvar for og beføjelser til:

- at udarbejde målsætninger, mål med tilhørende virksomhedsplaner og politikker gældende for VandCenter Syd med danske datterselskaber,
- at sikre, at målsætninger og politikker er kendt og forstået af alle i organisationen,
- at sørge for tilstrækkelige og relevante ressourcer, således at målene kan nås og politikkerne kan efterfølges,
- at substituere den systemansvarlige,
- at evaluere VandCenter Syds system i samarbejde med de procesansvarlige og den øvrige ledelse.

De procesansvarlige har ansvar for og beføjelser til:

- at sikre, at procedurerne stemmer overens med de udførte aktiviteter,
- at sikre, at procedurerne med tilhørende hjælpeværktøjer er udtryk for "de nødvendige regler for hensigtsmæssig adfærd",
- at der iværksættes opfølgende handlinger, som retter eventuelle fejl og afvigelser i forbindelse med gennemgangen af systemet.

Deltagerne i chefteamet har ansvar for og beføjelser til:

- at sikre, at KMS-teamet hele tiden er kompetent bemandedt,
- løbende at sikre nødvendige ændringer som følge af erfaringer, fejl eller forbedringer,
- løbende at orientere og om nødvendigt træne medarbejdere i ændringer/ tiltag i ledelsessystemet,
- aktivt gennem deres ledelse at støtte og forbedre ledelsessystemet,
- at bidrage til løsning af forbedringsprojekter.

Direktører i VandCenter Syds danske datterselskaber har ansvar for og beføjelser til:

- at VandCenter Syds ledelsessystem følges indenfor eget ansvarsområde

Instruktioner, vejledninger / hjælpeværktøjer

Ledelsessystemets 9 procedurer understøttes af nogle få instruktioner, skilte, vejledninger og blanketter.

Disse værktøjer fremgår af henvisninger i den enkelte procedure.

Til at understøtte træningen og uddannelsen af medarbejdere udarbejdes der løbende træningsmaterialer, der alene dokumentstyres med dato og navn, men som ikke indgår i selve ledelsessystemet.

De enkelte ledere er selv ansvarlige for dette materiale.

Virksomhedsmodel

VandCenter Syds virksomhedsmodel består af i alt 9 "forretningsprocesser".

Vores hovedforretningsprocesser er:	<i>Hovedprocesser kan beskrives som de processer, hvor en ændring vil have en direkte effekt på kunden.</i>
Ledelse, styring og personale	De aktiviteter, der måler på – og sætter mål for ledelse, kvalitet, sikkerhed, miljø, sundhed, planlægning, ressourcestyring, informationsspredning, medarbejderinddragelse, kundetilfredshed og forbedringer. Omfatter også de handlinger, som sikrer "rigtig medarbejder på rigtigt sted" – rigtigt informeret, med den rigtige viden, færdighed, kultur og holdning. Aktiviteten omfatter kompetenceudvikling af medarbejderen.
Drift og overvågning inkl. IT	De aktiviteter, der planlægger alle styrende aktiviteter igennem risikovurdering og valg af styrende parametre i forhold til specifikationer, løbende følger op og korrigerer undervejs.
Aftaleindgåelse for tilknyttede aktiviteter	De aktiviteter, som sikrer, at vi og kunderne er enige om det aftalte, at vi styrer, at sikkerheden er i orden, og at vi kender vores kapacitet, førend vi lover noget.
Vedligehold og service inkl. drift af entrepriser	De aktiviteter, som sikrer, at vores anlæg virker som de skal, og at nedbrud hurtigt repareres uden risiko for kunden og for sikkerheden. Til processen hører også aktiviteter, som sikrer, at vores måle- og sikkerhedsudstyr fungerer rigtigt.
Projekter og nyanlæg samt GIS	De aktiviteter, som omfatter ændringer af anlæg, maskiner og måleudstyr, herunder risikovurderinger og forebyggende handlinger som følge heraf.
Rådgivning og undervisning	De aktiviteter, som styrer vores rådgivningsydelser.
Kommunikation med kunder	De aktiviteter, som styrer korrekt information til vores kunder, herunder henvendelser og spørgsmål.
Vores understøttende processer er:	<i>De understøttende processer er de aktiviteter der understøtter hovedprocessen.</i>
Indkøb og lager	Dækker alle aktiviteter vedrørende vores valg og vurdering af leverandører og produkter. Herunder de aktiviteter, som skal sikre, at leverandører, som handler på selskabets vegne, har styr på det.
Dokumenthåndtering	De aktiviteter, der sikrer, at det rigtige dokument findes på det rigtige sted: <i>Kravdokumenter, registreringer og styrende dokumenter.</i> Herunder hvordan vi styrer ændringer til dokumenter og tager stilling til evt. indflydelse heraf på drikkevandssikkerheden.

Begrundelse for udeladelser i forhold til standarder

Bemærkninger til kravene i DS/EN ISO9001:2000. Punkt 7.3 udvikling og konstruktion. VandCenter Syd "udvikler" alene nye ydelser i forhold til specifikationer og krav, som er fastsat af myndighederne.

Kravene i punkt 7.3 i standarden er således ikke relevante for VandCenter Syd.

Processen "Projekter og nyanlæg samt GIS" er beskrevet i systemet for at sikre, at der er styr på tværgående projekter generelt, og i særlig grad den type projekter, som indfører ændringer i driften i forbindelse med udvidelse af anlæg.

Kriterier for valg af væsentlige miljøpåvirkninger

VandCenter Syds grundydelse i miljøperspektiv er at bidrage til, at vandets kredsløb sker så sikkert og effektivt som muligt. Vores produkt handler om den vigtigste naturressource, vi har. Et forretningsmæssigt, kvalitetsmæssigt eller drikkevandssikkerheds- og spildevandssikkerhedsmål for VandCenter Syd vil således normalt også være et "miljømål".

Vores væsentlighedskriterier vil være:

- det, som myndighederne peger på igennem lovgivningen og eventuelle miljøgodkendelser, er væsentligt,
- der, hvor vi igennem vores adfærd selv har direkte indflydelse på miljø og arbejdsmiljøpåvirkningen, og hvor det er muligt at skabe ændringer, som samlet set forbedrer vores evne til at levere rent drikkevand, aflede og rense spildevand,
- de områder, hvor vi igennem forbedret indvinding, distribution, afledning og rensning af vand kan medvirke til at bidrage til en mere bæredygtig brug af ressourcer.

Med baggrund i ovennævnte kriterier bliver VandCenter Syds væsentligste påvirkninger af miljøet:

- Udledning af rensed spildevand til recipienter fra rensenanlæg i Odense kommune og Nordfyns kommune.
- Afsætning af slam, som er et affaldsprodukt fra spildevandsrensningen, til landbrugsjord
- Regnbetingede overløb af blandet regn- og spildevand fra fælleskloakerede områder
- Regnbetingede udløb fra det separate regnvandssystem
- Indvinding af grundvand
- Udledning af filterskyllevand fra vandværker
- Forbrug af fossile brændstoffer.

Vores mål fremgår af årlige virksomhedsplaner.