

Ledeshåndbog

Marts 2018



Indholdsfortegnelse

Forord.....	3
Systemstruktur.....	4
Standarder	4
Vision, målsætninger og politik for VandCenter Syd-koncernen.....	5
Koncernen.....	8
Organisationsplan.....	9
Ansvar og beføjelser.....	10
Opbygning af koncernledelsessystemet	11
Koncernens miljøpåvirkninger	13
Interessenter	14

Forord

Ledeshåndbogen omfatter alle aktiviteter i VandCenter Syd-koncernen, hvor VandCenter Syd Holding as har bestemmende indflydelse.

Vores mission i VandCenter Syd-koncernen er:

- at indvinde og levere drikkevand af god kvalitet
- at aflede regn- og spildevand med omtanke for kunderne og miljøet
- at bidrage til et bedre vandmiljø ved hjælp af spildevandsrensning
- at bidrage til klimatilpasning
- at sælge vores kompetencer i Danmark og udlandet

SamAquas mission er:

- at styrke ejernes kerneforretninger. Det gør vi ved at identificere vores ejeres behov og med vores stærke branche kendskab og kernekompetencer sikre vores ejere effektive og synlige gevinster.

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 i en bæredygtig retning
- forebygger og retter fejl
- måler vores indsats
- skaber forandringer og forbedringer

Ledeshåndbogen er vores interne værktøj, hvor vi beskriver vores vision, interne politikker, herunder politik for drikkevandssikkerhed. Vi skriver i koncernprocesser, koncerninstrukser og procesbeskrivelser de få, men nødvendige regler, der sikrer, at vi i VandCenter Syd-koncernen lever op til vores interne visioner, målsætninger, politikker, gældende lovgivning og myndighedskrav, samt de standarder, vi har tilsluttet os.

Vi evaluerer årligt (ledelsens evaluering) om ledelsessystemet er egnet, effektivt og fyldestgørende. Vores indsats fastlægges ved strategilægning med tilhørende virksomhedsplaner. Vi afrapporterer årligt vores tilgang til ansvarlighed og bæredygtighed i en Ansvarlighedsrapport.

Der gennemføres herudover jævnligt intern og ekstern audit af koncernen, som også omfatter en gennemgang af, om vores indsats er effektiv i forhold til at reducere og eliminere de væsentlige risici for drikkevandskvaliteten.



Direktør Mads Leth

Systemstruktur

Ledeshåndbogen opererer med tre niveauer. Niveau 1 udleveres på opfordring til vores samarbejdspartnere og interessenter, og niveau 2 og niveau 3 er kun til internt brug.

Niveau 1 og niveau 2 er dokumenteret i vores dokumenthåndteringssystem, som alle ledende medarbejdere har adgang til.

Niveau 1 beskriver vores:

- Mission, vision, målsætninger og politikker
- Organisationsstruktur
- Fordeling af ansvar og beføjelser
- Virksomhedsmodel med koncernprocesser og –instrukser samt procesbeskrivelser

Niveau 2 er de koncernprocesser og –instrukser samt procesbeskrivelser, der styrer vores indsats. I afsnittet *Opbygning af koncernledelsessystemet* er niveau 2 nærmere beskrevet.

Niveau 3

Dokumenterne i niveau 2 understøttes af nogle få instruktioner, skilte, vejledninger og hjælpeværktøjer. 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.

Standarder

Vi har tilsluttet os følgende standarder

- DS/ISO 22000 standarden for Fødevarerikkerhed,
- DS/ISO 14001 standarden for Miljøledelse,
- DS/OHSAS 18001 standarden for Arbejds miljøledelse,
- DS/ISO 9001 for Kvalitetsstyring
- KLS-krav efter gældende bekendtgørelse om autorisation og drift af el-, vvs- og kloakinstallatørvirksomhed og (virksomhedsgodkendelse for gas.)

Oversigten herunder viser, hvilke standarder VandCenter Syd-koncernen med tilhørende datterskaber er tilsluttet.

Standard	VandCenter Syd Holding as	VandCenter Syd as	VandCenter Syd Service ApS	VCS Energy ApS	SamAqua A/S	VCS-TA as
Kvalitet	X	X	X	X	X	X
Miljø	X	X	X	X	X	X
Arbejds miljø	X	X	X	X	X	X
Fødevarerikkerhed	X	X	X			
Autorisationer			X			

Vision, målsætninger og politik for VandCenter Syd-koncernen

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.

SamAquas vision:

Vi vil være det førende serviceselskab inden for forsyningssektoren i Region Syddanmark.

Vi vil levere branchens foretrukne ydelser og skabe udvikling og stordriftsfordele - mere til fordel for flere.

Vi ser drikkevandssikkerhed, kvalitet, miljø, arbejdsmiljø, sundhed og bæredygtig udvikling som en samlet integreret del af vores ledelse.

Vores ydelse handler om at bevare vores vigtigste ressource – rent vand i bred forstand – hvorfor miljø, kvalitet og forretningsmæssige målsætninger vil være sammenfaldende.

Vores "produkt" består i at sikre kunderne rent drikkevand og tage ansvar for forsvarlig afledning og rensning af spildevand.

Vores drikkevandspolitik siger:

At vi skal indvinde og levere drikkevand af god kvalitet

Målsætning og politikker

Vores overordnede målsætninger er beskrevet i figuren herunder, og de årlige mål fremgår af virksomhedsplan:



Vores overordnede ledelsespolitik fortæller, hvordan vi i praksis vil nå målsætningerne:

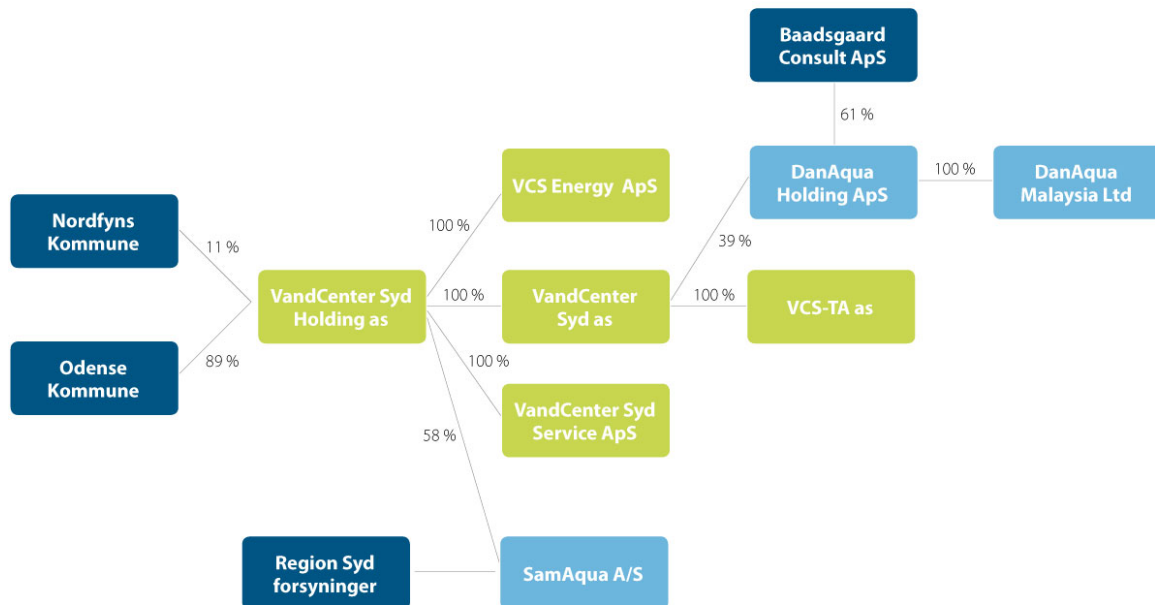
Ledelsespolitikken i VandCenter Syd Holding:

- sikre en høj kvalitet og hygiejne i forbindelse med hele forsyningskredsløbet – fra indvinding over behandling og distribution af vand til afledning, rensning og udledning af spildevand samt håndtering af regnvand – og i alle faser fra etablering, drift og servicering til udfasning af anlæg,
- forebygge svigt i drikkevands- og afledningssikkerheden igennem risikovurderinger, planlægning og forebyggende styring på en måde, så vi har overblik og er enige om, hvad der er vigtigt - og hvad vi gør ved det,
- sikre, at vores styring kan dokumenteres, at den bliver overvåget, samt at den løbende forbedres på de steder, hvor vi vurderer, at der er de største risici – både når det gælder drikkevands- og afledningssikkerhed, og når det gælder vores medarbejderes sundhed og sikkerhed,
- løbende forbedre vores styring for til stadighed som minimum at overholde den gældende lovgivning,
- løbende forbedre arbejdsmiljøet og sikre, at aktiviteter planlægges og udføres under hensyn til et sundt og sikkert arbejdsmiljø.
- effektivisere og opnå stordriftsfordele i shared service selskab

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

Koncernen

VandCenter Syd Holdings ejerforhold og koncernstruktur ses på figuren her:

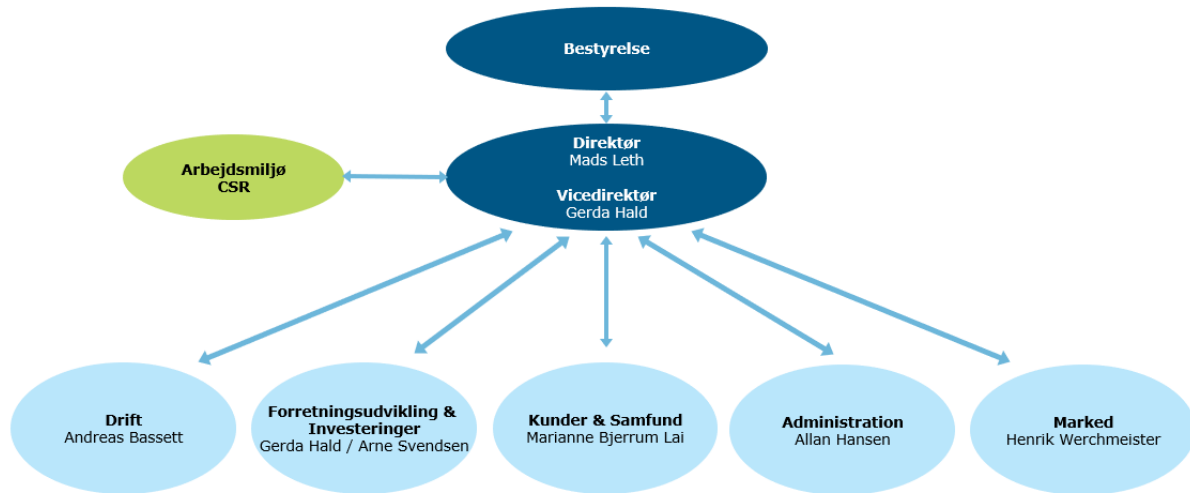


Selskaberne i koncernen er beskrevet herunder:

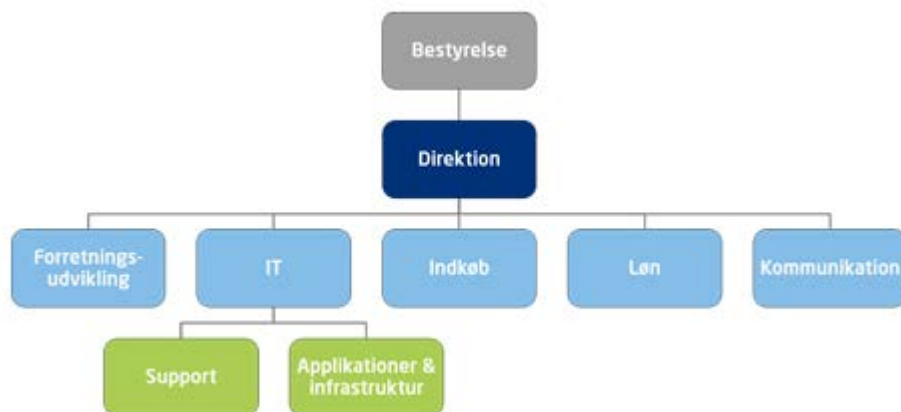
Selskab	Beskrivelse
VandCenter Syd Holding as	Koncernens moderselskab, som er ejet af Odense Kommune og Nordfyns Kommune.
VCS Energy ApS	VCS Energy ApS producerer el og varme fra biogas.
VandCenter Syd as	VandCenter Syds formål er at varetage og sikre vand- og spildevandsforsyning, og det er det regulerede selskab. Alle vores anlæg hører hjemme her.
VCS-TA as	VCS-TA as (TA = tilknyttede aktiviteter) varetager tilknyttede aktiviteter i Danmark og udlandet.
VandCenter Syd Service ApS	Selskabets formål er at drive servicevirksomhed i form af drift og administration af koncernforbundne selskaber og forsynings-selskaber og her er medarbejderne ansat.
SamAqua	SamAqua er et fælles serviceselskab blandt forsyninger, der varetager administrative serviceopgaver på tværs af ejerselskaberne inden for IT, lønadministration, indkøb og kommunikation og forretningsudvikling.

Organisationsplan

VandCenter Syds organisation er vist herunder. Uddybende oplysninger fremgår af hjemmesiden www.vandcenter.dk



SamAquas organisation er vist herunder. Uddybende oplysninger fremgår af hjemmesiden www.samaqua.dk



Ansvar og beføjelser

Alle medarbejdere¹ i både VandCenter Syd Service og SamAqua har ansvar for og beføjelser til:

- at følge koncernledelsessystemet inkl. regler for eget område
- at identificere interne og eksterne fejl og afvigelser
- at medvirke til stadige forbedringer af miljø, arbejdsmiljø, vandkvalitet og drikkevands- og spildevandssikkerhed
- at deltage i løsningen af forbedringsprojekter

¹: Dog undtaget medarbejdere i SamAqua under Løn, som fysisk er placeret i Vand&Affald i Svendborg, samt medarbejdere der forestår forbrugsafregning i Administrationservice Fyn.

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

- at vedligeholde og videreudvikle koncernledelsessystemet, herunder også dokumenteret drikkevandssikkerhed og dokumenteret spildevandssikkerhed, sammen med ledelsen i koncernselskaberne.
- at iværksætte nødvendige forbedringer, såfremt kravene i koncernledelsessystemet 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

Direktørerne i VandCenter Syd-koncernen har ansvar for og beføjelser til:

- at udarbejde målsætninger, mål med tilhørende virksomhedsplaner og politikker gældende for koncernens selskaber
- at sikre, at målsætninger, politikker og strategi er kendt og forstået af alle i relevante selskaber
- at sørge for tilstrækkelige og relevante ressourcer og kvalifikationer, således at målene kan nås og politikkerne kan efterfølges
- at substituere den systemansvarlige
- at evaluere koncernledelsessystemet i samarbejde med de procesansvarlige og den øvrige ledelse

Ansvarlige for koncernprocesser, -instrukser og procesbeskrivelser 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 koncernledelsessystemet

Deltagerne i chefteamet har ansvar for og beføjelser til:

- at sikre, at organisationen, herunder KMS-teamet, hele tiden er kompetent bemandet
- at sikre nødvendige ændringer som følge af erfaringer, fejl eller forbedringer
- at orientere og om nødvendigt træne medarbejdere i ændringer/ tiltag i koncernledelsessystemet
- aktivt gennem deres ledelse at støtte og forbedre koncernledelsessystemet
- at bidrage til løsning af forbedringsprojekter
- at kvalitetsledelsessystemet (KLS) for el-, vvs-, og kloakautorisationen samt (virksomhedsgodkendelse for gasområdet) etableres, anvendes og løbende efterprøves af en kontrolenhed.

Opbygning af koncernledelsessystemet

Koncernledelseshåndbog

Ledelseshåndbog, Niveau 1

Koncernprocesser

Ledelse
Styring
Læring og forandring

Koncerninstrukser

Indløb og lager
Dokumenthåndtering

Procesbeskrivelser

Drift og overvågning inkl. IT
Vedligehold og servicering inkl. drift af vedligeholdelsesentrepriser
Kommunikation med kunder
Udbud og kontraktstyring

Koncernledelseshåndbogen gør sig gældende i følgende selskaber i koncernen:

Procesbeskrivelse	VandCenter Syd as	VandCenter Syd Service ApS	VCS Energy ApS	SamAqua A/S	VCS-TA as
Koncernprocesser	x	x	x	x	x
Koncerninstrukser	x	x	x	x	x
Drift og overvågning inkl. IT	x	x		x	
Vedligehold og servicering inkl. drift af vedligeholdelsesentrepriser	x	x		x	
Kommunikation med kunder	x	x	x		x
Udbud og kontraktstyring				x	

Koncernledelsessystemets processer, instrukser og procesbeskrivelser	
Koncernproces	
Ledelse	De aktiviteter der sikrer styring af ledelse, såsom: Værdigrundlag, overordnet strategi, ajourfører mission og vision, udvikler ledelsesstil, ajourfører organisationen.
Styring	De aktiviteter der sikrer styring af styring, såsom: Risiko- og mulighedsvurdering, målinger, kalibrering, afvigelser, vedligehold, personaleadministration, styre udvikling i kvalifikationer og kompetencer, styring af leverandører og leverancer.
Læring og forandring	De aktiviteter der sikrer styring af læring og forandring, såsom: Opfølgning på strategi, læring af afvigelser, nøgletal, udvikling, audit, rundering, evaluering, læring/udvikling og nytte i forbindelse med projekter, uddannelse og træningsaktiviteter for personale.
Koncerninstrukser	
Indkøb og lager	Dækker aktiviteter vedrørende vores valg og vurdering af leverandører og produkter. Herunder de aktiviteter, som skal sikre, at leverandører, som handler på koncernens 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.
Procesbeskrivelser	
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.
Vedligehold og servicering inkl. drift af vedligeholdelsesentrepriser	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.
Kommunikation med kunder	De aktiviteter, som styrer korrekt information til vores kunder, herunder henvendelser og spørgsmål.
Udbud og kontraktstyring	De aktiviteter, som styrer at vi overholder gældende udbudsregler, styre og optimere udbudsprocessen, synliggør gevinster i forbindelse med udbud, følger op på overholdelse af kontraktlige forpligtelser samt evaluere væsentlige leverandører i forhold til kontrakter.

Koncernens miljøpåvirkninger

Kriterier for valg af væsentlige miljøpåvirkninger

VandCenter Syd-koncernens 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 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 miljøet, 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 udvikling.

Koncernens væsentligste påvirkninger af miljøet

Med baggrund i ovennævnte væsentlighedskriterier bliver koncernens væsentligste påvirkninger af miljøet følgende:

- Udledning af rensset spildevand til recipienter fra renselanlæg i Odense Kommune og Nordfyns Kommune.
- Afsætning af biogødning, 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.

Specifikt for SamAqua er den væsentligste påvirkning af miljøet:

- De kompetencer vi leverer til at understøtte vores ejere i at styre miljøhensyn og CSR i forbindelse med indkøb og kontrahering.

Interessenter

Vores aktiviteter påvirker og påvirkes af en lang række interessenter, som er vigtige for vores arbejde, både nu og i fremtiden.

Vores primære eksterne interessenter er vores forbrugskunder, da de er de direkte aftagere af vores kerneydelser. De udgør dermed hele vores eksistensberettigelse. For at kunne servicere vores kunder bedst muligt – for at kunne tilbyde dem de bedste og mest bæredygtige serviceydelser både nu og i fremtiden – er vi først og fremmest afhængige af vores primære interne interessenter: vores medarbejdere.

Illustration af vores kortlægning af interessenter:

