

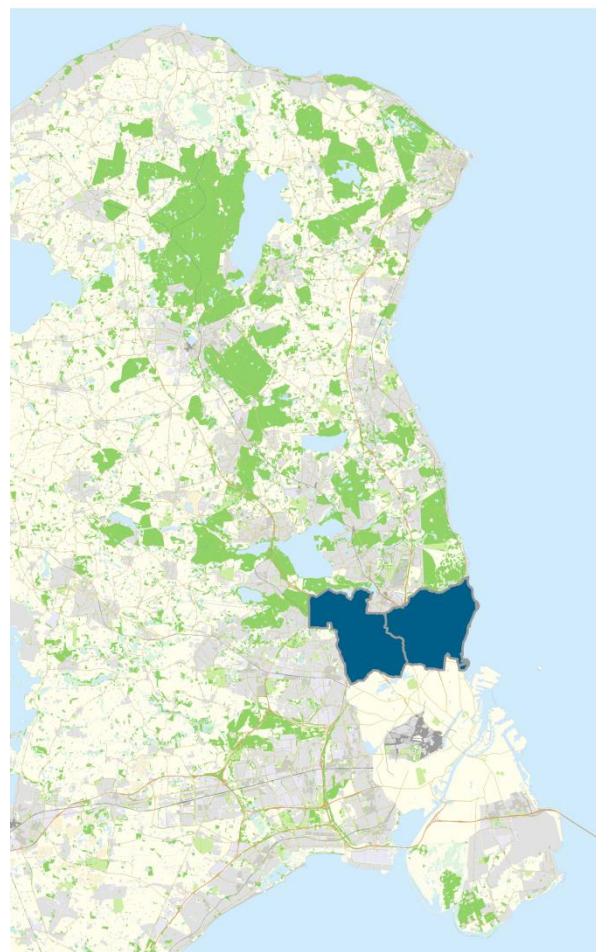
# Brug af servicemål i kommunikationen og strategiarbejdet

**Carsten Nystrup, direktør Nordvand**

DANVA konference 19. juni 2014

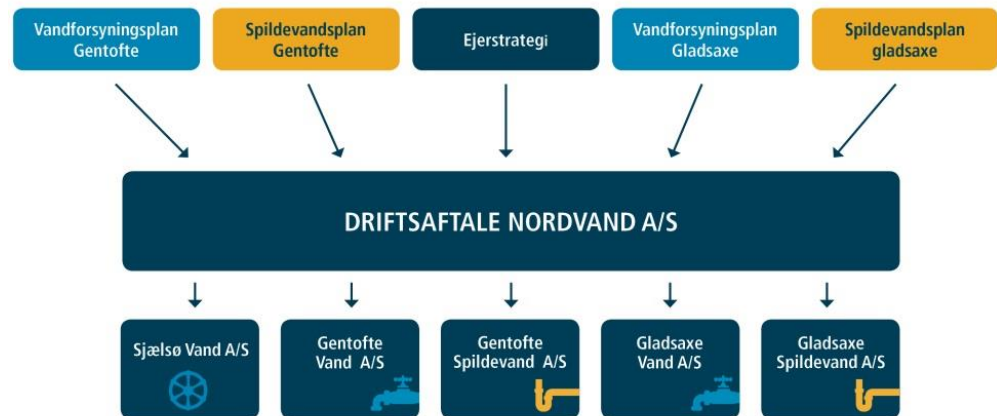
# Nøgletal for Nordvand

- Primære kunder
  - Forsyner 140.000 borgere
  - 27.200 kunder (vandmåler)
  - Debiteret vand 7.0 mio. m<sup>3</sup>/år
- Vandproduktion
  - 4 vandværker
  - Indvinder 12 mio. m<sup>3</sup>/år
  - 580 km vandledning
  - Eksport til Lyngby-Taarbæk, Hørsholm og Fredensborg, 4 mio. m<sup>3</sup>/år
- Afløb
  - Ingen rensning
  - Pumper 17 mio. m<sup>3</sup>/år
  - 620 km afløbsledninger
- Budget 2014
  - Omsætning 543 mio. kr.
  - Investeringer 382 mio. kr.



# Fastsættelse af mål

- Sektorplaner
- Ejerstrategi
- Driftsaftale – årlig
  - Formuleres efter dialogmøder med myndighedsafdelingerne i kommunerne
  - Godkendes af bestyrelsen og forelægges til orientering i kommunerne
  - Afrapporteres kvartalvis til bestyrelsen og 2 gange årligt til de tekniske udvalg i kommunerne



# Ejerstrategi

- Krav til at sikre et fortsat tæt samarbejde med Nordvands tilsynsmyndigheder, herunder bidrage med faglig kompetence og erfaring til kommunernes planarbejde.
- Sikre at målsætning og strategier i kommunernes sektorplaner efterleves.
- Udarbejdelse af årlig driftsaftale mellem Nordvand og de 2 kommuner sikrer konkret udmøntning af målsætninger og strategier fra de kommunale sektorplaner.

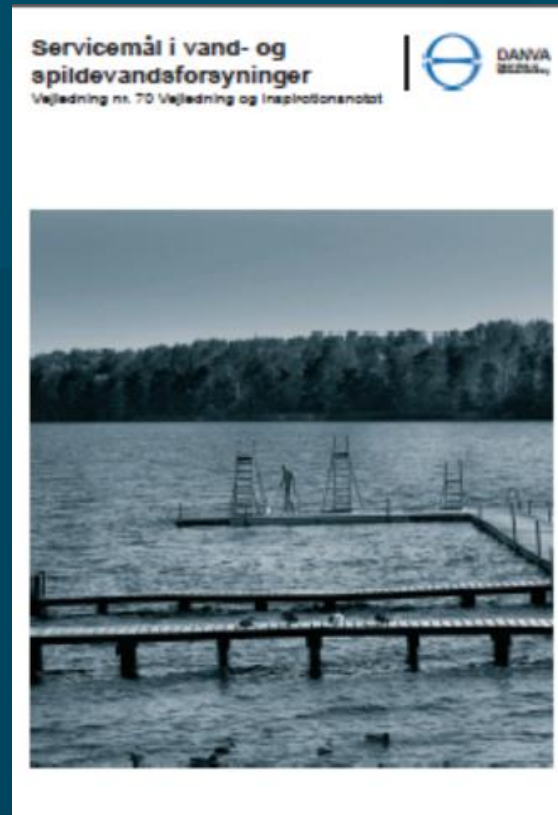


# Samarbejde med de to ejerkommuner m.fl.

- **6 årlige møder med deltagelse af de 2 tekniske direktører** , hvor der gensidigt orienteres og koordineres om igangværende tiltag.
- **Økonomimøder** med deltagelse af teknisk direktør og økonomidirektør fra de 2 kommuner til orientering/koordinering om evt. konsekvenser fra Nordvands planlagte investeringer og kommunernes økonomi, samt gensidig forståelse for takstudviklingen
- **Myndighedsmøder**, 4 årlige møder mellem Nordvand og kommunerne på afdelingschefniveau.
- Ad hoc **koordineringsmøder**, eksempelvis i forbindelse med opstart af større projekter
- Ad hoc deltagelse på **udvalgsmøder** i kommunerne
- Deltagelse i møder med **grundejerforeninger, handelstandsforeninger** m.m.
- Deltagelse i **borgermøder**, eksempelvis omkring klimatilpasning



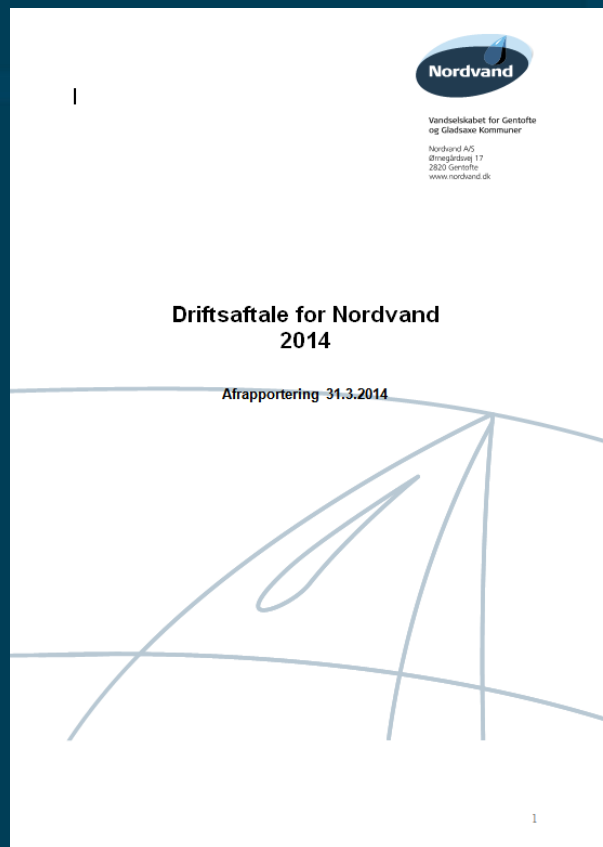
# Service mål: DANVA vejledning nr. 70 fra 2006



# Eksempler på servicemål:

- Lokal håndtering af regnvand skal øges – inden udgangen af 2014 skal 800/1000 boligenheder i kommunerne have afkoblet regnvand fra det offentlige afløbssystem.
- Minimere generne for borgerne ved anlægsarbejder – hvilket sker gennem koordinering med kommunernes Park & Vejafdelinger samt øvrige ledningsejere.

# Afrapportering af servicemål:





# Afrapportering af servicemål:

Målsætninger og resultatkrav for Nordvand i 2014						
	Målsætninger	Handling	Resultatkrav		Resultat	
			Gentofte	Gladsaxe	Gentofte	Gladsaxe
3	Lokal håndtering af regnvand skal øges.	Nordvand vejleder kunderne omkring muligheden for at separere regn- og spildevand på kundens ejendom.	Inden udgangen af 2014 skal mindst 800 boligenheder have afkoblet deres regnvand fra det offentlige afløbssystem.	Inden udgangen af 2014 skal mindst 1.000 boligenheder have afkoblet deres regnvand fra det offentlige afløbssystem.	Efter 1. kvartal er der i 2014 behandlet sager for 103 enheder. Heraf er 30 enheder tilbagebetalt, mens de resterende afventer projekternes gennemførelse.  Siden 2009 er der i alt behandlet sager for 974 enheder. Heraf er 795 enheder frakoblet. ARK	Efter 1. kvartal er der i 2014 behandlet sager for 568 enheder. Heraf er 02 enheder tilbagebetalt, mens de resterende afventer projekternes gennemførelse.  Siden 2010 er der i alt behandlet sager for 1.770 enheder. Heraf er 746 enheder frakoblet. ARK
9	Minimere generne for borgerne ved anlægsarbejder	Gennemføre en analyse af muligheder for at reducere udførelsestiden for de projekter, der ligger i offentlig vej.	Inden året udgang foreligger der et notat til bestyrelses om mulighederne for at reducere generne for borgerne.		Der arbejdes med problemstillingen. BOL	

# Servicemål der indregnes i prisloftet:

## Kvaliteten i centrum

Miljø og arbejdsmiljø går hånd i hånd med kvalitet, drøkkvandsikkerhed og klimatilpasning. Derfor er Nordvand blevet certificeret inden for hele fem områder. Så ved du, at vi arbejder sikkert og miljørigtigt både med dit drøkkvand og spildevand.

### ENERGIEFFEELSE

Overalt i Nordvand har vi fokus på energieffektivitet. Vi overvåger og optimerer vores processer, så de bruger mindst muligt energi.

### FOODSAFETY SIKKERHED

200.000 mennesker får dagligt drøkkvand fra Nordvand. Drikkevand er en levende, som skal beskyttes, så det ikke bliver forurenet.

### MILJØ

Miljø og klima tænkes ind i alle Nordvands projekter. Vi udvikler løsninger, så de kan klare fremtidens store regnvejr og sikre os mod, så de kan leve ud i naturen.

### Arbejdsmiljø

Arbejdsmiljø

### ARBEJDSMILJØ

Vi passer på vores medarbejdere ved at sørge for, at de har et godt arbejdsmiljø. F.eks. vi investerer i nye arbejdspladser, så medarbejderne ikke skal udføre farligt arbejde og holde den rene.

### KVALITETSLEDELSE

Vi lægger vægt på at sikre kvaliteten i vores vand og spildevand. Derfor skal alle, der arbejder hos os, følge vores kvalitetsstandarder.

Nordvand A/S | Østergårdsvej 17 | 2820 Gentofte | nordvand@nordvand.dk | www.nordvand.dk | Tlf: 44 39 45 67 00



# Servicemål som værktøj:

- Del af strategisk indsats
- Væsentlig del af kommunikation med omgivelserne
- Sætter vandselskabet på "landkortet"
- Grundlag for konstruktiv dialog mellem vandselskab og ejer/borgere/virksomheder/myndighed

