

**ERHVERVSKUNDERNES BEHOV,  
FORVENTNINGER OG OPLEVELSE  
"KUNDERNE I CENTRUM"**

JUNI 2018

# Erhvervskundernes forventninger

Pluss har i marts-juni 2018 gennemført 10 personlige interview med store centrale erhvervskunder i Danmark inden for følgende sektorer:

- *Industri- og fødevarer virksomheder*
- *Industri- og produktionsvirksomheder*
- *Offentligt ejede institutioner*
- *Selvejende institutioner*
- *Hospitaler*
- *Boligadministrationsvirksomheder*

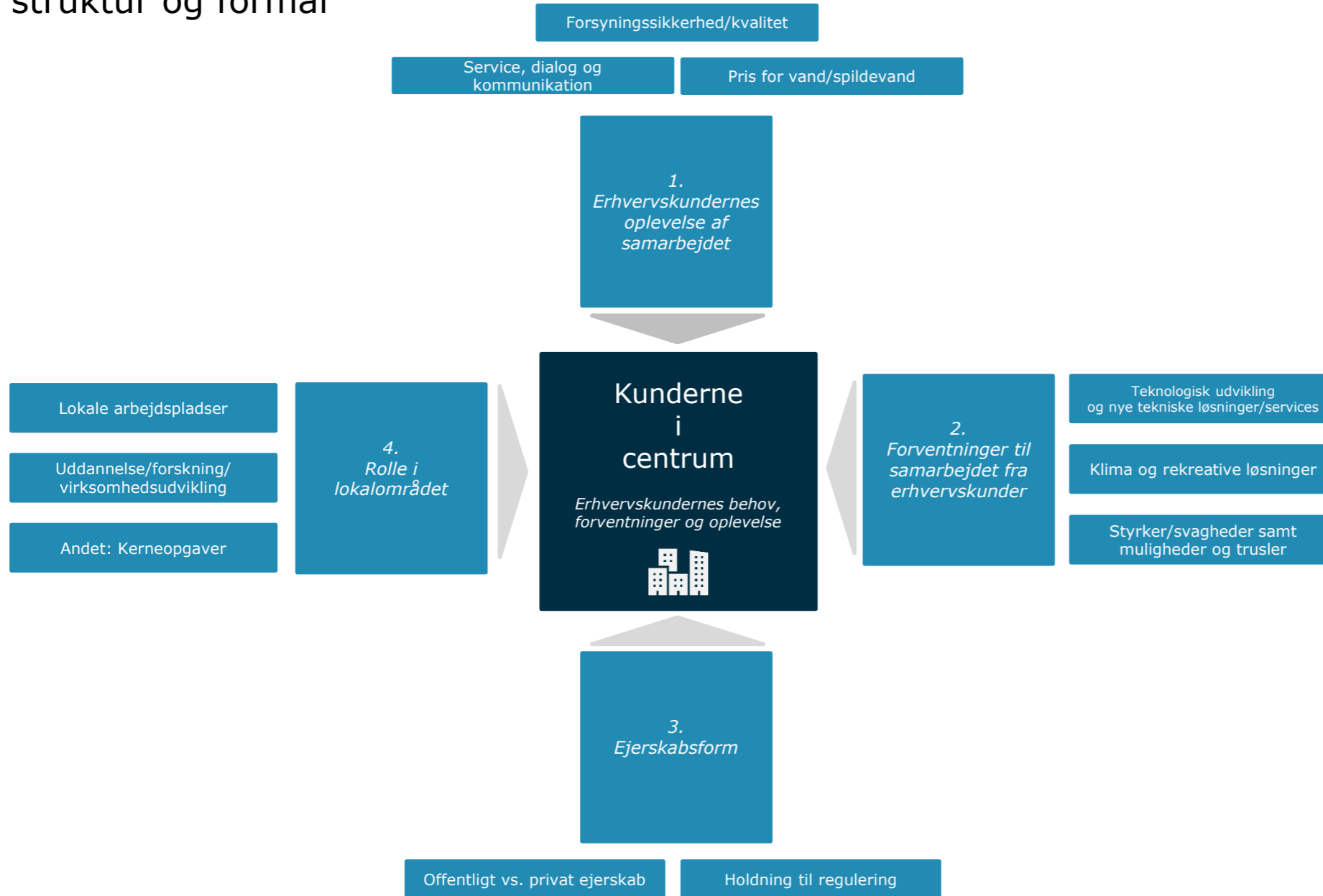
Alle interview er gennemført som personlige interview med afsæt i en defineret spørgeguide baseret på en fast defineret analysestruktur med fokus på fire primære områder i relation til vand- og spildevandsforsyning i Danmark:

- *Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet*
- *Forventninger til samarbejdet fra erhvervskunder*
- *Ejerskabsform*
- *Rolle i lokalområdet*

For hvert område er der foretaget en opsamling baseret på den samlede dialog på tværs af alle erhvervskunderne.

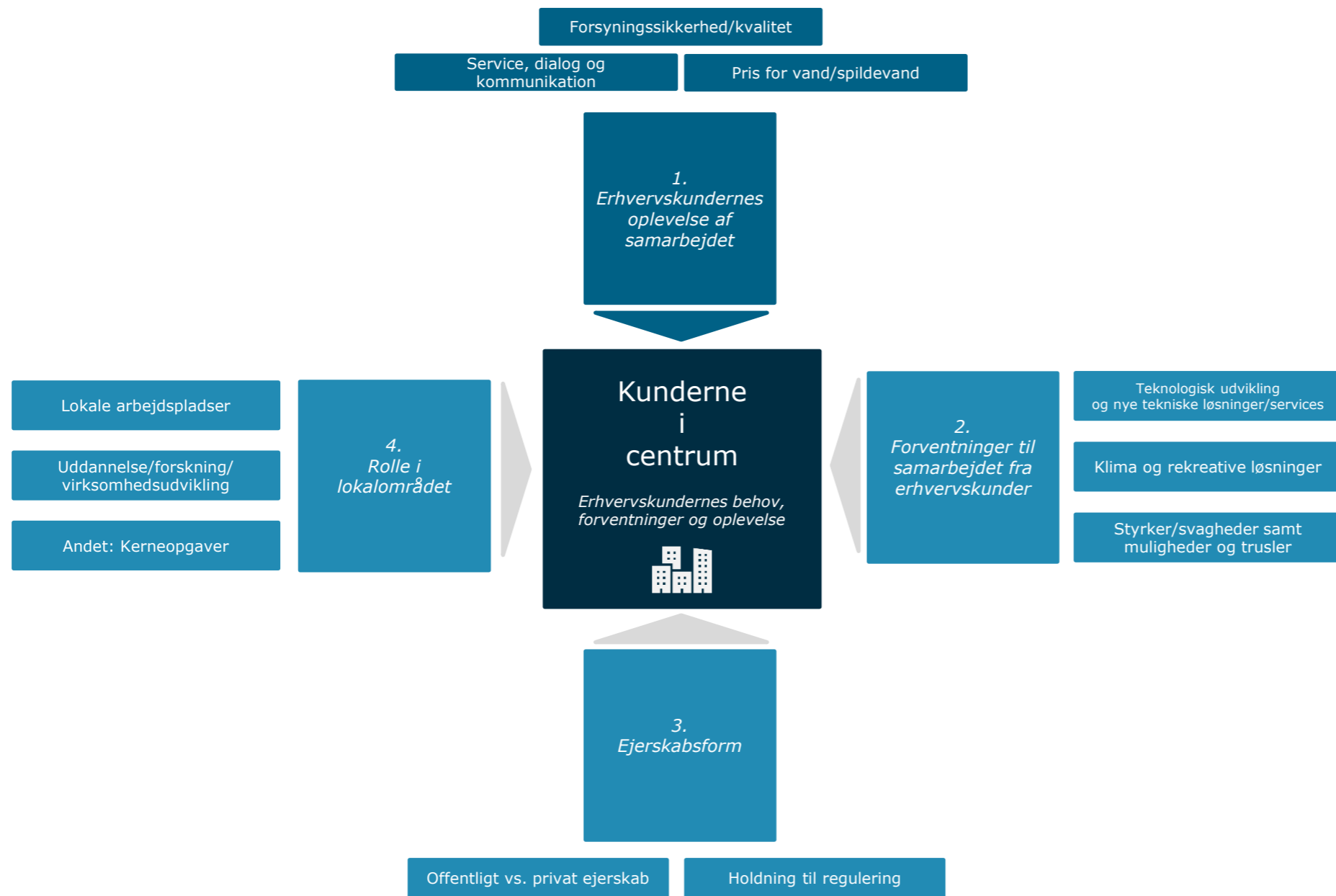
Citater i denne rapport er gengivet i anonymiseret form med angivelse af sektor, uden direkte reference til den enkelte erhvervskunde.

# Erhvervskundeinterview - struktur og formål



# 1. ERHVERVSKUNDERNES OPLEVELSE AF SAMARBEJDET

# Status



## 1. Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet

### CITATER:

*"Oplevelsen af samarbejdet er, at det er velfungerende.... Der er alene kontakt i forbindelse med opgørelsen af forsyningsregnskabet... Samarbejdet (når det er der) fungerer rigtig godt, og der ydes en god service i forbindelse med kontakten."*

**Offentligt ejet institution**

*"Prisen på vand og afledning er der ikke mulighed for at forhandle. Men vand er generelt dyrt. (nævnt samtidigt af respondent: ikke for dyrt)*

**Offentligt ejet institution**

*"Ros til samarbejdet. Det er rart at vide, at det er de samme medarbejdere, man får fat i. Kontinuitet i samarbejdet. God dialog og kommunikation."*

**Selvejende institution**

*"Den er helt sikkert meget høj (sagt om forsyningsikkerhed)."*

**Selvejende institution**

*"Jeg er afklaret ift. prisen på spildevand. Vand er virkelig dyrt, men det er med til at gøre, at vi har en ren fjord og rene omgivelser."*

**Selvejende institution**

## 1. Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet

### CITATER:

*"Hvis de lukker for vandet, så vil vi gerne have det at vide. Det gør vi normalvis også. Vi har ingen buffertanke, men hvis vi ved det i forvejen, så kan vi få lukket ned. Nedbrud er meget sjældent."*

**Selvejende institution**

*"Vi har haft en fantastisk god dialog omkring spildevand."*

**Industri- og produktionsvirksomhed**

*"God samarbejdspartner. Plejer at finde løsninger på problemer. Eventuelle problemer kan være ledningsnedbrud. Hvis de lukker ned for vand, skal vi lukke for vores produktion. Meget kritisk, hvis forsyningen ophører. Kædereaktion i forhold til leverandører, hvis problemer med forsyning."*

**Industri- og produktionsvirksomhed**

*"Fint samarbejde. Forsyningssselskabet er lydhør over for os og vice versa. Prisen er måske lidt høj. Men trappemodellen har afhjulpet... Det har forsyningen hurtigt implementeret, hvilket var meget fair."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Trappemodellen har hjulpet gevaldigt, men stadig plads til forbedring... Man kan med fordel arbejde med benchmarking mod de billigste. Man kan ligeså godt forsøge at blive blandt de bedste. Man bør lære af dem, der gør det bedst og billigst."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**

## 1. Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet

### CITATER:

*"Ingen tolerance over for nedbrud..."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Har oplevet, hvordan vandværkerne er gået fra at være styret af små bestyrelser og videre til professionaliseringen og imødekommelsen af kundernes krav."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Forsynings selskabet er meget god til at dele ud af sin viden."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Hvis man gerne vil have verdens bedste løn, men vil betale verdens mindste priser, så mister vi fundamentet for vores velstand. Det er vigtigt at tænke det cirkulært, men drevet effektivt."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Forsynings selskabet tænker også ind, hvad de kan gøre for, at en stor virksomhed synes, det er attraktivt at ligge i området. Det er meget positivt. Derfor er de også proaktive for at høre om virksomhedens fremtidige behov, som de vil rette ind efter fremadrettet."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Kommunikationen er situationsbestemt. Forsynings selskabet ringer typisk, hvis de har problemer med spildevandet."*

**Industri- og fødevarer virksomhed**



## 1. Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet

### CITATER:

*"Der er en meget stor grad af fleksibilitet i samarbejdet. Forsyningselskabet kan principielt ofte bare gennemtrumfe deres praksis, men de er meget villige til at finde løsninger. Forsyningselskabet er virkelig en virksomhed, der er nem at have med at gøre. I alle de år, jeg har været her, er det meget få konflikter, vi har haft. Når man ringer til dem, så er indstillingen altid 'lad os prøve at finde en løsning på det'."*

#### **Boligadministrationsvirksomhed**

*"I forhold til nedbrud: Vi får SMS-alarmer. Dem kan de enkelte varmemestre også tilgå. Men det virker som om, det er meget sjældent, at der er nedbrud."*

#### **Boligadministrationsvirksomhed**

*"Når vi kigger på kortet, så kan vi se, at der er nogle enkelte steder, hvor det er billigere, men der er så sandelig også steder, det er dyrere. Prisen har været lidt faldende de seneste år."*

#### **Boligadministrationsvirksomhed**

*"Noget af det, der er træls ved de små, er dobbeltfakturering. Der er det en klar fordel, at det foregår ét sted. Så snart der opstår problemer i nogle af de små vandværker, kan de blive meget store. Bare sådan noget med, at der ikke er en, man kan komme i kontakt med fra kl. 9 om morgenen."*

#### **Boligadministrationsvirksomhed**

*"Generelt set meget fornuftigt samarbejde. Når tingene fungerer, så fungerer det. Og sådan er det oftest."*

#### **Boligadministrationsvirksomhed**

*"Det koster, hvad det koster."*

#### **Boligadministrationsvirksomhed**

## 1. Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet

*"Forsyningssikkerheden, den er rigtig fin. Det er ikke sådan, vi oplever, vi intet vand har. Men selvfølgelig skal de lukke for vandet engang imellem. Nogle gange lukker man for vandet, og så skriver man det på sin hjemmeside. Det er også fint, men man kunne også være lidt mere proaktive. Det kunne for eksempel en kontaktperson kommunikere ud. Det kan også være en hjælp til selvhjælp."*

### **Boligadministrationsvirksomhed**

*"Generelt er der et positivt forhold til forsyningsselskabet, og forsyningssikkerheden er meget høj."*

### **Industri- og produktionsvirksomhed**

*"Der kan være lidt udfordringer med, at forsyningsselskabet ikke helt har indsigt i de komplekse installationer og det samlede tekniske setup, der er hos os. Øget faglig indsigt hos forsyningsselskabet på det reguleringsmæssige og vandtekniske område vil derfor være en stor fordel."*

### **Industri- og produktionsvirksomhed**

*"Priserne karakteriseres generelt som rimelige. Dog betaler vi for udledning af bestemte stoffer, som rensningsanlægget senere kan få indtjening på ift. gas og el, hvilket måske ikke er rimeligt. I stedet kunne man tænke i nogle større helheder og fx overveje, om vi faktisk belaster rensningsanlægget så meget, som vi betaler for."*

### **Industri- og produktionsvirksomhed**

## 1. Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet

### Opsamling

Generelt er erhvervskundernes opfattelse af vandselskabernes service, dialog og kommunikation med erhvervskunderne meget positiv.

Der er samtidigt blandt erhvervskunderne store forskelle i graden af interaktion mellem vandforsyningselskabet og den enkelte erhvervskunde. Interaktionen er i nogle tilfælde meget tæt med en samarbejdsform, der kan karakteriseres som et egentligt partnerskab baseret på en meget proaktiv tilgang fra det enkelte forsyningselskab. I andre tilfælde er interaktionen kendetegnet ved at være meget begrænset til få årlige kontakter omkring det mest basale.

Der er uudnyttede muligheder for forsyningselskaberne i forhold til proaktivt at kontakte de helt store erhvervskunder med henblik på at drøfte nye servicemuligheder baseret på den tekniske indsigt i vand og spildevand, der eksisterer i de enkelte forsyningselskaber. Der er således samtidigt fra erhvervskunderne en meget stor velvilje i forhold til en potentiel fremtidig øget proaktiv tilgang fra forsyningselskaberne med fokus på muligheder for anvendelse af eksisterende teknologi hos mange af erhvervskunderne.

Vand og spildevand vurderes prismæssigt generelt til at være dyrt af flere af erhvervskunderne. Der er dog samtidigt hos erhvervskunderne en udbredt forståelse for og klar holdning til, at rent drikkevand er positivt.

Det er en vurdering fra flere, at de faldende priser som følge af regulering og trappemodellen er positivt. Det er vurderingen fra flere, at forsyningselskaberne bør tilstræbe at blive bedst og billigst med afsæt i en klar benchmarking tilgang.

## 1. Erhvervskundernes oplevelse af samarbejdet

### Opsamling

Forsyningsikkerheden vurderes af erhvervskunderne til at være meget høj. Stabil drift via stabil forsyning er på tværs af erhvervskunderne absolut den vigtigste parameter i forhold til forventningerne til et fremtidigt samarbejde.

Blandt erhvervskunderne er der hos flere en oplevelse af, at vandværkerne og sektoren generelt har været igennem en professionalisering med fokus på øget imødekommelse af kundernes krav.

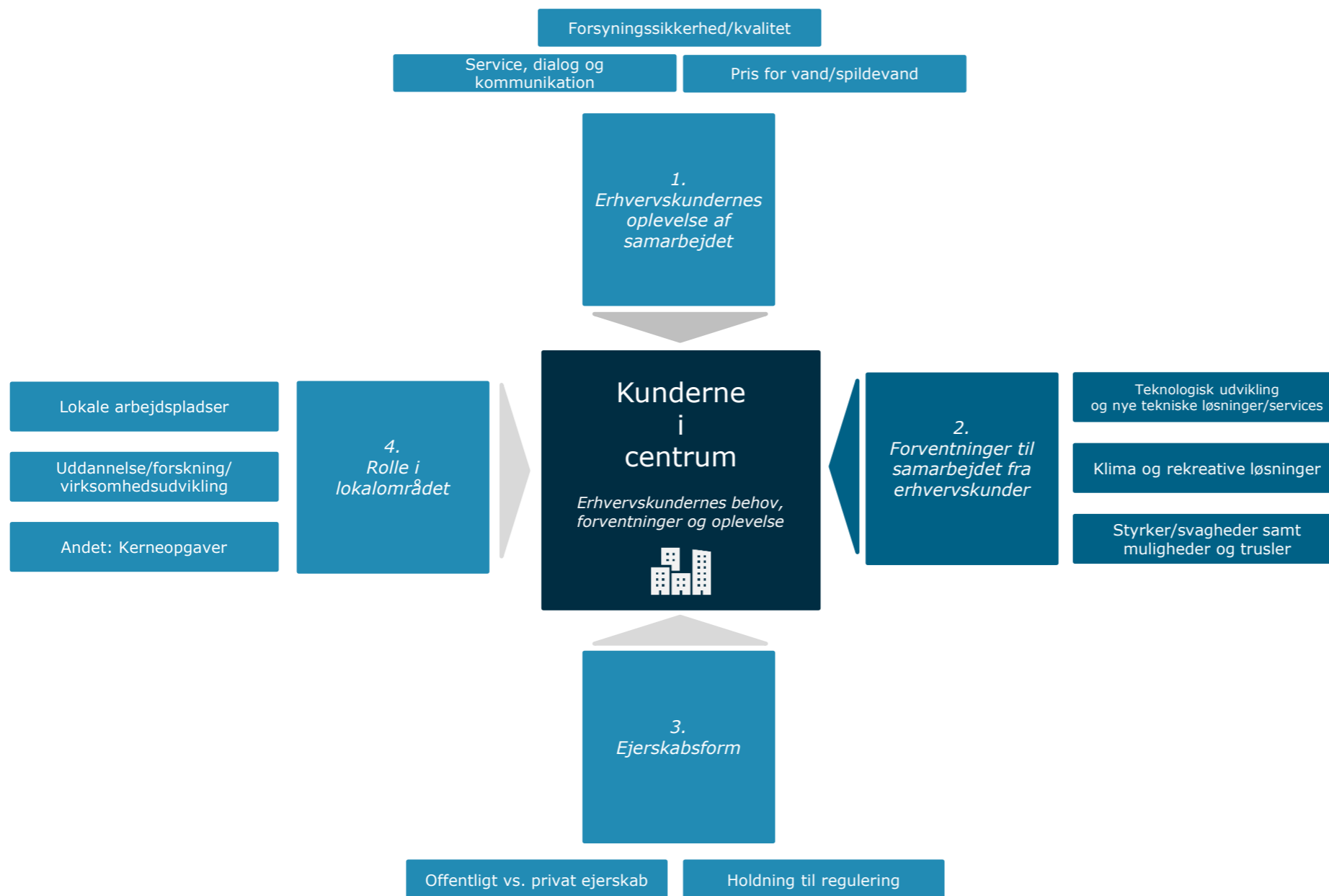
Priserne karakteriseres af nogle kunder som rimelige. Dog betaler nogle industrivirksomheder for udledning af bestemte stoffer, som rensningsanlægget senere kan realisere øget indtjening for i forhold til gas og el, hvilket måske ikke er rimeligt. I stedet kunne man tænke i nogle større helheder og fx overveje, om industrivirksomheden faktisk belaster rensningsanlægget så meget, som de betaler for. Her foreslår en erhvervskunde, at brancheorganisationen kan gøre en stor forskel ved at sikre, at der skabes lovgivningsmæssigt og reguleringsmæssigt rum og mulighed for, at ekstra værdiskabelse og øget indtjening kan returneres til den part i forsyningskæden, der faktisk skaber muligheden for øget indtjening.

Med andre ord foreslår flere erhvervskunder, at en samtænkning, der skaber mulighed for at tilføre ekstra økonomisk værdi og indtjening til alle parter i symbiosen, bør være en udpræget branchemæssig mærkesag og et højt strategisk prioriteret indsatsområde for sektoren samlet set.

# 2.

## FORVENTNINGER TIL SAMARBEJDET FRA ERHVERVSKUNDER

# Status



## 2. Forventninger til samarbejdet fra erhvervskunder

### CITATER:

*"Det ville være en god idé og positivt fremadrettet, hvis forsyningsselskabet proaktivt ville henvende sig, hvis der kunne være tekniske løsninger, de vurderer, kunne være interessante at anvende for os. Vigtigt at der ikke bliver tale om eksperimentelle pilotprojekter, men velafprøvede tekniske løsninger fra andre felter, der eventuelt kunne overføres og bringes i anvendelse via pilotprojekt, som gavner effektiviteten og driften."*

#### **Offentligt ejet institution**

*"Der er ingen dialog i forhold til beredskab ved længerevarende nedlukning. Det kunne være en mulighed at drøfte perspektiver ved dette."*

#### **Offentligt ejet institution**

*"Men hvis forsyningerne er aktive overfor os... det kunne være rigtig godt. Det må meget gerne komme mere proaktivt fra forsyningsselskaberne."*

#### **Selvejende institution**

*"Her i byen har de været rigtig gode til at passe på vores vand, så jeg er glad for at samarbejde med det lokale selskab. Vi skal værne om det vand. Der er meget god infrastruktur i lokalområdet, det er vigtigt."*

#### **Selvejende institution**

*"De skal være gode til at komme ud med nogle nye løsninger, det kan både være driftsoptimering og bæredygtighed. Der kunne laves et godt samarbejde. Hvis der kommer lovændringer, der åbner op for nye muligheder, så er det godt, hvis forsyningerne hjælper med at gøre opmærksomme på det og hjælpe med at udnytte det."*

#### **Selvejende institution**

## 2. Forventninger til samarbejdet fra erhvervskunder

### CITATER:

*"Vi har en form for dialog indarbejdet i vores tilslutningsaftale. Gælder begge veje. I de perioder, hvor vandet for eksempel skifter karakter, eller hvis der sker uheld, så tager vi en snak."*

#### **Industri- og produktionsvirksomhed**

*"Det vigtigste ved forsyningselskabet for mig: Konkurrenceevne og stabil drift. Men når man kan få bæredygtighed og god økonomi til at gå i hånd i hånd, skal vi da forfølge det."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"...vil ikke give forsyningselskabet point for at være det grønneste spildevandsselskab i Danmark. De skal hverken være mere eller mindre ambitiøse end de andre."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Paratheden til for eksempel at advare om elementer, der har løsrevet sig i ledninger med videre, er ikke god nok hos vandselskaberne. Ikke god nok monitorering af ledninger. Men det er på vej. Rejsen er startet. Teknologiske muligheder vil afhjælpe dette."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Bio-defence... et af de store emner i fremtiden. Vandselskaberne bør udvikle sig i endnu højere grad. Hvordan kan man opdage det? Det bør man arbejde med... En stor risikofaktor..."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**



## 2. Forventninger til samarbejdet fra erhvervskunder

### CITATER:

*"Spildevand... meget vigtigt, at de udleder korrekt i forhold til grænseværdier med videre. Hvis vi sætter et dårligt fodaftryk, så rammer det os selv igen tifoldigt. Både i forhold til medier, men også miljøet..."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"De bør i endnu højere grad gå sammen i branchen i forhold til krav, fjernelse af pesticider, rensning, teknologi med videre. Så vil de stå langt stærkere sammen."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Hvis forsyningsselskabet har en proaktiv løsning i forhold til rensning på virksomheden, kunne vi godt være interesseret. Mere samarbejde kan godt være en mulighed."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Det havde været fint med fjernaflæsningsmoduler. Det kan give overvågning af uønsket forbrug, men særligt i forhold til den praktiske proces for vores aflæsning."*

#### **Boligadministrations virksomhed**

*"Der kommer mere og mere teknologi ind i boligerne, og det skal man være parat til. Hvis man kan aflæse sit el/vand, så bruger man mindre. Så på den måde er der også et bæredygtighedsperspektiv i det."*

#### **Boligadministrations virksomhed**

## 2. Forventninger til samarbejdet fra erhvervskunder

### CITATER:

*"Nogle gange kunne vi ønske os en øget forståelse for og samarbejde omkring, hvad der sker på en produktionsvirksomhed i forhold til grænseværdier. Grænseværdierne tager ikke højde for udsving, og når man arbejder med et organisk produkt, som vi gør, der kan svinge i kvalitet, kan spildevandet gøre det samme."*

#### **Industri- og produktionsvirksomhed**

## 2. Forventninger til samarbejdet fra erhvervskunder

### Opsamling

Flere erhvervskunder vil gerne i tættere interaktion og samarbejde med det lokale forsyningsselskab i forhold til velafprøvede tekniske løsninger fra andre felter, der kan bringes i anvendelse via pilotprojekt. Løsningerne skal kunne gavne effektiviteten og driften.

Der er flere tekniske områder, der relaterer sig til monitorering, hvor erhvervskunderne forudser, at forsyningsselskaberne fremadrettet vil have behov for at levere ny tekniske og digitale løsninger. Specielt bio-defence (sikringsaktiviteter og monitorering), proaktiv monitorering og meddelelser ved løsrevne materialer i forsyningsledningerne fremhæves som særligt vigtige områder.

Spildevandshåndtering i forhold til grænseværdier vurderes til fortsat at være et vigtigt område set i et fremadrettet perspektiv, og nogle fremhæver betydningen af, at forsyningsselskaberne arbejder med mål, der er mere ambitiøse end de lovregulerede grænseværdier. Andre fremhæver, at de fremtidige forventninger til certificering er, at der sker kontrol og transparent rapportering i henhold til de gældende lovkrav.

Erhvervskunderne vurderer, at forsyningsselskaberne kan opnå mere ved i højere grad at have et stærkere fælles driftsfokuseret samarbejde i praksis omkring fjernelse af pesticider, rensning, teknologi med videre.

## 2. Forventninger til samarbejdet fra erhvervskunder

### Opsamling

Forsyningsselskaberne skal adaptere sig til den seneste teknologiske udvikling, men ikke være en drivende kommerciel part i udviklingen.

Fokus bør være på de forsyningsmæssige kerneopgaver, hvor de seneste teknologiske muligheder følges og proaktivt tilbydes erhvervskunderne, når det kan skabe ekstra værdi for erhvervskunderne. Et godt eksempel herpå kunne være, at forsyningsselskaberne kunne tilbyde løsninger omkring blødt vand til de store industrivirksomheder i forsyningsområdet, og potentielt set også vandtekniske løsninger baseret på interaktion og proaktiv dialog.

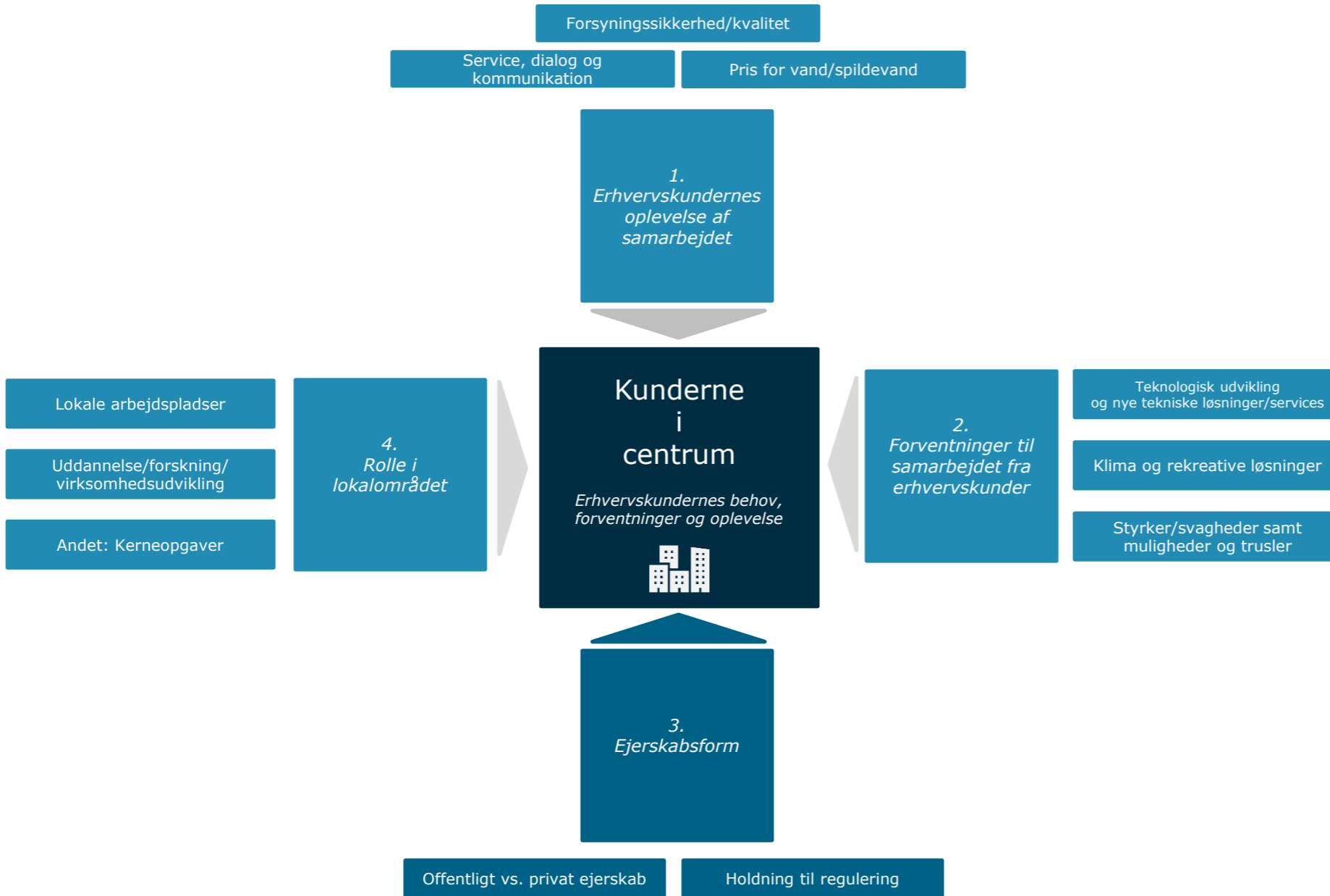
Centralt i forbindelse hermed er det, at teknologiske nye løsninger skal styrke bæredygtigheden, så miljø, økonomi og samfundsmæssig værdi og nytte optimeres samtidig via helhedsorienteret tænkning.

Denne udvikling må meget gerne tilgodese muligheder, der opstår på tværs af forsyningsarter.

# 3. EJERSKABSFORM



# Status



### 3. Ejerskabsform

#### CITATER:

*"Klar holdning: Offentligt ejerskab bedste model – sikrer kontinuitet."*

#### **Offentligt ejet institution**

*"Har ikke rigtig en holdning til det (ejerskab)... Hvis overskuddet bruges til at hjælpe borgerne, så er det godt... Det vil i hvert fald ikke ske hos private."*

#### **Selvejende institution**

*"Måske mere passende med erhvervsliv fremfor byrådspolitikere i bestyrelserne. Ejerskabet kan også med fordel være privat, men det skal stadig være en forretning uden overskud. Der skal hverken være aktionærer eller forbrugere, der skal skumme fløden."*

#### **Industri- og produktionsvirksomhed**

*"Jeg ville også være ærgerlig, hvis der sad en aktionær, der skulle spinde guld på det her. Et forsyningsselskab skal være i balance, ikke skabe overskud."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Begge dele (ejerskab) OK. Bare det er effektivt og kan benchmarkes mod andre og mod udlandet."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

### 3. Ejerskabsform

#### CITATER:

*"Har præference for privat. Det er dem, der har lyttebøfferne ude... Hvis det er hvile-i-sig-selv, hæmmer man udviklingen... Hvis man skal formå at blive bedre og leve op til nye krav, er det ikke nok. Vigtigt, at der er noget offentligt, der fører tilsyn."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Det afgørende er, at det offentlige skal være dygtig i forhold til kvalitet og omkostningseffektivitet, og i så fald må de gerne drive det."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Det at de blev selvstændige og en forretning. At det før var super, super kommunalt var dårligt. De var gode til at tolke regler og paragraffer og bruge det som muskler (udvikling med selvstændig selskabsetablering fremhævet som positivt af respondent)."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Mit ønske for infrastruktur er, at vi var så dygtige i fællesskab til at kunne drive det i fællesskab. Men det kræver, at man er dygtig."*

#### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Hvile-i-sig-selv er en god ejerskabsform."*

#### **Boligadministrations virksomhed**



### 3. Ejerskabsform

#### CITATER:

*"På et samfundsmæssigt plan kan det være fint, at det ligger, hvor det ligger."*

#### **Boligadministrationsvirksomhed**

*"Mener helt klart, at det skal være på offentlige hænder. Vigtigt at tage højde for kvalitetskrav. Det skal ikke være et vækstområde."*

#### **Industri- og produktionsvirksomhed**

*"De skal ikke drive forretning for profit, men der skal være åbenhed for bl.a. CO2 reducerende initiativer, der giver helhedsmæssig mening – i det omfang det tjener samfundet."*

#### **Hospital**

### 3. Ejerskabsform

#### Opsamling

Erhvervskundernes tilgang og vurdering af optimal ejerstruktur er meget delt og ikke entydig.

Erhvervskunderne vurderer, at der kan skabes værdi på basis af såvel offentligt som privat ejerskab.

Erhvervskundernes tilgang til regulering er, at denne skal foretages, så der opnås et "forsyningsselskab i balance", der holder klart fokus på de primære kerneopgaver.

Erhvervskunderne angiver, at det er vigtigt med et klart fokus på effektivitet via benchmark, hvor muligheder for udbytte og overskud begrænses fremadrettet uanset ejerstruktur.

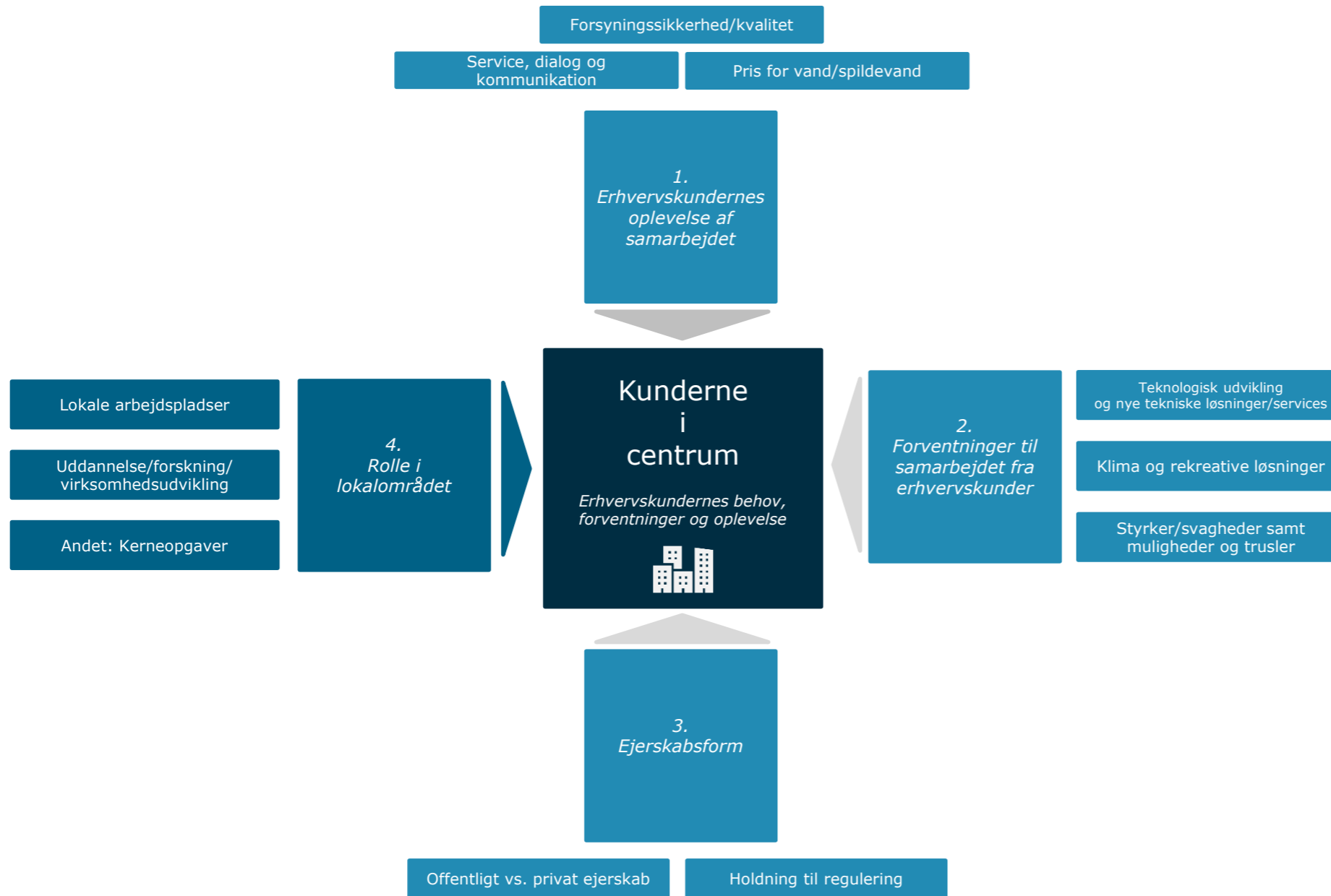
Hvile-i-sig-selv princippet fungerer fint, hvis fokus på effektivitet og værdiskabelse inden for kerneområderne kan fastholdes af forsyningsselskaberne.

I forhold til ejerskab er der ved den nuværende ejerskabsform mulighed for at skabe helhedsorienteret samtænkning, der tilgodeser bæredygtigheden, så miljø, økonomi og samfundsmæssig værdi og nytte optimeres.

# 4. ROLLE I LOKALOMRÅDET



# Status



#### 4. Rolle i lokalsamfundet

##### **CITATER:**

*"Sikre bæredygtighed i lokalområdet – samtidigt kernopgaver:*

- 1. Sikre rent vand uden pesticider i lokalområdet*
- 2. Beskyttelse af grundvandet i lokalområdet*
- 3. Vandrensning ved spildevandshåndtering"*

##### **Offentligt ejet institution**

*"De har et så godt produkt (rent vand), at det vil folk gerne betale noget for. Vand bliver ved med at være vigtigt... Aktivitet med sommerskole for voksne – pas på nærmiljø, evt. med forsyningsselskab (vand) som leverandør..."*

##### **Selvejende institution**

*"Ikke nogen holdning til rolle... Altså, jeg synes jo, at de skal holde sig til deres kerneydelser."*

##### **Industri- og produktionsvirksomhed**

*"De skal være lige så aktive, som vi private skal være. De skal hjælpe os med at være konkurrencedygtige. De er der alene for kundernes skyld."*

##### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Det vigtigste ved forsyningsselskabet for mig: Konkurrenceevne og stabil drift. Men når man kan få bæredygtighed og god økonomi til at gå hånd i hånd, skal vi da forfølge det."*

##### **Industri- og fødevarer virksomhed**

#### 4. Rolle i lokalsamfundet

##### **CITATER:**

*"De skal være dygtigere til at kommunikere. De har den der lidt monopolistiske tilgang. Det vigtige er stabilitet og effektivitet, men der kommer nogle gange ambitioner ud i avisen fra politikere om forsyningsselskabet. Ambitionerne rækker udover "need-to-do". Fokus bør i stedet holdes stringent (på at drive stabil og effektiv forsyningsvirksomhed). De skal ikke bruge deres monopolistiske situation til at ændre på prisen. De skal holde deres kommercielle fokus. De skal ikke have store marketing-bureauer og lignende for at promovere sig selv..."*

##### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Vandsikkerhed ....det skal man bekymre sig om."*

##### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"Der bør være større samarbejder selskaberne imellem og med uddannelsesinstitutioner i forhold til at udvikle bedre proaktivitet over for de krav, som private firmaer stiller. Branchen bør gå sammen i forhold til at finde svar og teknologier på de udfordringer, som kommer om 5-10 år."*

##### **Industri- og fødevarer virksomhed**

*"El-sektoren er skræks scenariet, når det hele skal være så liberalt. Jeg kan godt lide, at der er en rolle i lokalsamfundet. I mit daglige arbejde opfatter jeg forsyningsselskabet som en samarbejdspartner. Og det er en væsentlig forskel fra bare at være 'kunde. Det er ikke et spørgsmål om, at de bare lever op til forventningen – de går faktisk skridtet videre."*

##### **Boligadministrations virksomhed**

#### 4. Rolle i lokalsamfundet

##### **CITATER:**

*“Der skal være fokus på kerneopgaven. Hold dig til at lave vand. Man skal lave det, man kan. Det, vi har behov for, er nogle specialister på vand. For det er vi ikke, og det bliver vi aldrig, for vi skal rumme mange andre ting. Så når vi ringer til vand, så skal de vide det, for de er specialister. Og vi betaler gerne for det. Det er det, de er her for.”*

##### **Boligadministrationsvirksomhed**

*“Jeg ser det som nogle, der skal specialisere sig i at drive deres kerneforretning, og det er det.”*

##### **Industri- og produktionsvirksomhed**

#### 4. Rolle i lokalsamfundet

##### Opsamling

Erhvervskunderne tilkendegiver, at forsyningsselskaberne skal holde et klart fokus på at drive forsyningsvirksomhed bedst og billigst som en entydig kerneopgave for lokalområdet.

Erhvervskunderne anser i den forbindelse rent vand uden pesticider og dermed beskyttelse af grundvandet i lokalområdet via effektiv vandrensning og spildevandshåndtering i lokalområdet som en meget entydig kerneopgave for forsyningsselskaberne i dag og i fremtiden.

Der bør fokuseres entydigt på kerneopgaverne, jf. erhvervskunderne. Aktiviteter og kommunikation i forhold til bæredygtighedsrelaterede aktiviteter, der relaterer sig til politiske mål og formål, bør nedprioriteres, da den oplevede værdiskabelse heraf for erhvervskunder er yderst minimal. Faktisk har flere af erhvervskunderne udtrykt explicit, at dette får forsyningsselskaberne til at fremstå kommercielt ufokuserede i forhold til løsning af kerneopgaverne.

Samtænkning og evne til at facilitere symbiosefællesskaber, der er værdiskabende for store komplekse erhvervsvirksomheder, repræsenterer samtidig en meget væsentlig udviklingsmulighed for forsyningsselskaberne. Fokus bør være på fælles infrastruktur og afledte muligheder i forbindelse hermed inden for forsyningsområderne. Der bør således investeres i proaktive henvendelser til de store erhvervsvirksomheder med henblik på at forstå erhvervsvirksomhedernes kompleksitet og syn på muligheder for ekstra værdiskabelse. Herved kan der realiseres reelle værdiskabende løsninger for erhvervsvirksomhederne og samtidig sikres en forsyningsmæssig helhedsorienteret planlægning og infrastrukturudvikling, der blandt andet sikrer erhvervsvirksomhedernes muligheder i forhold til vækst og kapacitetsudvidelse.



#### 4. Rolle i lokalsamfundet

##### Opsamling

Forsyningsarter bør samtænkes med fokus på helhedsorienterede samlede løsninger, der skaber optimale resultater miljømæssigt, samfundsmæssigt, økonomisk og effektivitetsmæssigt.

Fremadrettet fokus på helhedskalkulationer, der faktisk sætter tal på miljø, er et nødvendigt udgangspunkt for at få flere helhedsorienterede forsyningsmæssige infrastrukturløsninger.

Der er samtidig behov for, at regulering og lovgivning dynamisk kan tilpasses og tilgodese helhedsorienterede forsyningsmæssige infrastrukturløsninger.

Et eksempel herpå er lægemidler i spildevand, hvor der med fordel kunne gennemføres flere faktuelle analyser (i det tilfælde at lovgivning og regulering principielt kunne være utidssvarende i forhold til nye teknologiske optimale løsninger). Der er her behov for en nuanceret dialog og kortlægning, hvor DANVA kan spille en meget central rolle i nationalt at finde de mest optimale løsninger i forhold til decentrale / centrale spildevandsløsninger for lægemidler i spildevand konkret. Dialogen kan således med fordel integrere et bredere perspektiv, der også omfatter lægemidler i spildevand fra private udover spildevand fra hospitaler.

Der kan generelt med fordel ske et øget samspil mellem styrelser og myndigheder og forsyningssektoren i forhold hertil, baseret på de gode eksempler, der allerede er på, at samtænkning og fælles dialog kan skabe nye potentielle muligheder.

Forsyningselskaberne skal holde rent fokus på de forsyningsmæssige kerneopgaver og skabe ekstra værdi ved at integrere sig mere proaktivt i samarbejdet med de helt store erhvervsvirksomheder med afsæt i samtænkning af infrastruktur, som det allerede er sket flere steder i Danmark.

# Tak for opmærksomheden...

**DANVA** er brancheorganisation for vandselskaber.

**DANVA forener** alle, der hver dag leverer rent drikkevand, håndterer spildevand og forebygger oversvømmelser gennem klimatilpasning med både traditionelle og innovative metoder.

**DANVA forstærker** alle, der udvikler og implementerer nye vandløsninger til Danmark og verden.

**DANVA fortæller** alle om værdien og effekten af danske vandløsninger, der skaber bedre livsvilkår og vækst i Danmark.



[www.danva.dk](http://www.danva.dk)



[danva@danva.dk](mailto:danva@danva.dk)

---

**VANDHUSET** | Godthåbsvej 83, 8660 Skanderborg | Ny Kongensgade 10,  
1472 København K | Tlf. 7021 0055

---

