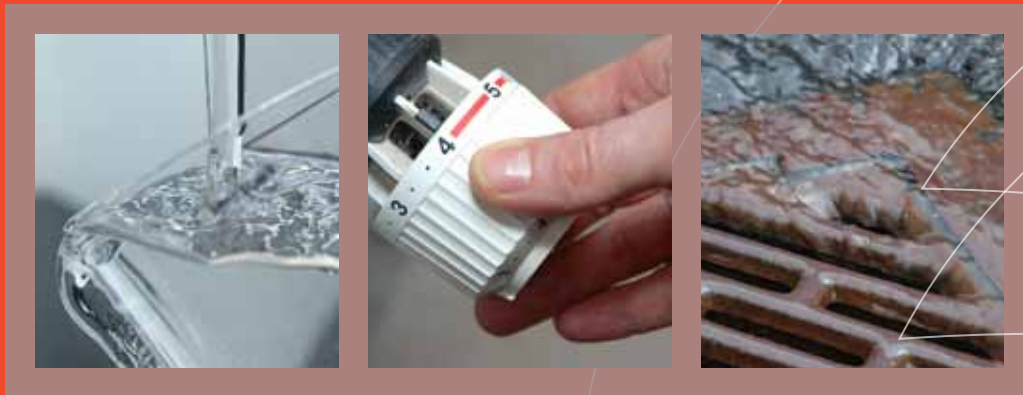


# Den gode historie om Roskilde Forsyning



VIDENREGNSKAB 2010



ROSKILDE FORSYNING



# Indholdsfortegnelse

<b>1. Forord</b> .....	<b>4</b>	<b>4. Medarbejder i Roskilde Forsyning</b> .....	<b>19</b>
<b>2. Virksomheden Roskilde Forsyning</b> .....	<b>5</b>	<b>4.1 Kompetenceudvikling</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1 Roskilde Forsynings vision og værdier</b> .....	<b>6</b>	IT-kompetencer .....	20
<b>2.2 Strategi 2010</b> .....	<b>7</b>	Projektlederuddannelsen .....	20
Koncernstruktur .....	7	Diplom uddannelsen i ledelse .....	20
Nøgletal til måling af effektivitet og forenkling .....	8	<b>4.2 Arbejds miljø, sikkerhed, trivsel og arbejdsglæde</b> .....	<b>21</b>
Projektstyring .....	9	Trivsel.....	21
Strategi 2011-2015.....	9	Forskønnelse og kunst.....	21
<b>2.3 Organisationen i Roskilde Forsyning</b> .....	<b>10</b>	Nye politikker.....	21
<b>3. Ledelsen i Roskilde Forsyning</b> .....	<b>11</b>	<b>4.3 Roskilde Forsyning motionerer</b> .....	<b>22</b>
<b>3.1 Roskilde Forsyning Holding A/S</b> .....	<b>12</b>	<b>4.4 Festlige begivenheder</b> .....	<b>23</b>
Selskabet værdisættes.....	13	<b>5. Serviceydelser i Roskilde Forsyning</b> .....	<b>24</b>
Ny budgetproces .....	13	<b>5.1 En mere retfærdig afkølingstakst - fjernvarme</b> .....	<b>25</b>
Nye priser.....	13	Bonus ved afkølet returvand .....	25
Prislofter på vand og spildevand .....	14	1. præmie Skær toppen af varmeregningen .....	26
Benchmarking .....	15	<b>5.2 En serviceordning med succes</b> .....	<b>26</b>
Nye politikker.....	15	Information til kunderne – vejen til succes .....	26
<b>3.2 Kommunikation – indadtil og udadtil</b> .....	<b>16</b>	<b>5.3 Energirådgivning</b> .....	<b>26</b>
Kendt logo – nyt design.....	16	<b>5.5 Samarbejde og aktiviteter udadtil</b> .....	<b>27</b>
Vi fortæller om overgangen til A/S – kommunikationsplan.....	16	Bjergmarkenreanseanlæg inspirationskilde for Bhutan.....	27
Ny hjemmeside www.roskilde-forsyning.dk .....	16	Dansk Vand Grand Prix –vi dyster om det gode vand .....	28
Intranet .....	17	Grøn Teknologi Tour.....	29
Kommunikationspolitik .....	17	Roskilde Messen og andre tiltag .....	30
<b>3.3 Klima</b> .....	<b>18</b>	Medarbejderne i Roskilde Forsyning.....	31
Klimastrategi .....	18		
Varmeforsyningsstrategi.....	18		

# 1. Forord

Næppe havde vi fået sat det sidste punktum i salget af Roskilde el-forsyning i 2009, før den nye vandsektorlov var over os.

Det har betydet en omstillingsproces af de helt store. Det har været som at begynde en helt ny virksomhed – dog heldigvis med de samme bygninger og medarbejdere. Mange andre ting i vores hverdag har imidlertid været under forandring.

Vandsektorloven har været øverst på dagsordenen i 2010. Det har betydet, at det blev obligatorisk at omdanne vand og spildevand til aktieselskaber. Ændringen trådte i kraft den 1. januar 2010. I Roskilde valgte byrådet at gå et skridt videre, og samtidig omdanne fjernvarmen til aktieselskab.

Lovændringen har haft store følger, idet der skal være 100 % vandtætte skodder mellem Roskilde Kommune og os som forsynings-selskab. I 2010 har det haft den konsekvens, at vi har fået nyt telefonnummer, nye email-adresser, nye ean numre, nye cvr numre. Desuden har vi implementeret en lang række nye it-systemer, så som lønsystem, telefon-system, windows-pakke og dokumenthåndteringsystem.

Vi har samtidig lanceret nyt intranet, ny hjemmeside, ny designlinie og en ny måde at annoncere på.

Alle it-systemerne skulle være klar til drift i juni 2010, da det var skæringsdatoen for, hvornår it-adgangen blev lukket til Roskilde Kommune.

I omstillingen har vi vist, at vi er en ressource-stærk virksomhed, hvor medarbejderne har været omstillingsparate og har ydet den nødvendige indsats i processen. Det har samtidig vist, at vi har de nødvendige kompetencer, som en så drastisk omstilling kræver.

Processen er langt fra færdig. I 2011 skal vores nye personalepolitik og vores nye koncept for medarbejderudviklingssamtaler stå sin prøve. Bestyrelsen skal udvides, idet der skal vælges brugerrepræsentation, vi skal være rustet til benchmarking og der kommer krav til at dokumentere, hvordan vi køber ind. Så der er masser af udfordringer også i 2011.

Med vores Gode Historie 2010 – Videnregnskab – ønsker vi i ledelsen at give vores kunder, medarbejdere, ejer og andre interessenter et indblik i en del af de mange processer, vi har arbejdet med i løbet af året. Målet er at sætte ord, billeder og aktiviteter på vores årlige regnskabsrapporter. Det er hér vi fortæller om vores vision, værdier og en række nye initiativer.

God læselyst.



Roskilde d. 28. januar 2011

**Torben Christiansen**



**Torben  
Christiansen,**  
adm. direktør



*Roskilde Forsyning er blevet til et aktieselskab. Bestyrelsen er medlemmerne i Teknik- og Miljøudvalget. Lars Berg Olsen fra Venstre er næstformand og Torben Jørgensen fra Socialdemokraterne er formand.*

## Historisk resume

Der har været el, vand, fjernvarme og renselanlæg i Roskilde i mange år. Roskilde Vandforsyning har haft 125 års jubilæum og Roskilde Elforsyning har haft 100 års jubilæum.

**1880:** Roskilde får kommunal vandforsyning.

**1905:** Den 6. december beslutter byrådet, at der skal bygges et kommunalt elektricitetsværk.

**1906:** Elektriciteten kommer til Roskilde.

**1937:** Indvielse af rensningsanlæg ved havnen.

Spildevandstankene kan spores helt tilbage til 1906

**1963:** Den 1. november bliver fjernvarmecentralen i Rådmandshaven indviet.

**2000:** Roskilde Forsyning bliver etableret og personale fra el, vand og varme bliver samlet i et selskab. Administrationen flytter til de nuværende bygninger på Betonvej.

**2007:** Roskilde Forsyning bliver udvidet til at omfatte spildevandsområdet. I forbindelse med kommunesammenlægningen bliver Roskilde Kommune større og Roskilde Forsyning servicere nu en stor del af de 82.000 borgere i den nye storkommune.

**2009:** Byrådet i Roskilde Kommune beslutter at sælge Roskilde Elforsyning. Den 1. juli 2009 overdrages Elforsyningen til SEAS-NVE.

**2010:** Den 1. januar blev Roskilde Forsyning til et aktieselskab som følge af Vandsektorloven nr. 469.

## 2. Virksomheden Roskilde Forsyning

Roskilde Forsyning er en forsyningskoncern med fem selskaber ejet af Roskilde Kommune. Se organisationsdiagram og forklaring på side 10.

Vores kerneydelser er at levere vand og fjernvarme samt aflede og rense spildevand fra både erhvervs- og privatkunder. Det medfører mange forskellige typer opgaver, blandt andet:

- Drift og vedligeholdelse af anlæggene
- Projektering af nye anlæg og områder, hvor der skal lægges vand, fjernvarme og spildevand
- Opkrævning af forbrug af vand, fjernvarme og spildevand
- Energirådgivning
- Beskyttelse af kildepladser
- Dokumentere drikkevandssikkerhed
- Dokumentere at vi overholder krav til udledning af spildevand
- Opgaver for Roskilde Kommune: Opkrævning af renovation og bekæmpelse af rotter.

Den 1. januar 2010 overgik vi fra at være en afdeling i Roskilde Kommunes tekniske forvaltning til at være aktieselskab ejet af Roskilde Kommune.



Vores administration er placeret på Betonvej 12 i Roskilde. Vi er 104 medarbejdere til at klare opgaverne og til at servicere ca. 82.000 borgere i Roskilde Kommune.

## 2.1 Roskilde Forsynings vision og værdier

### Vision

Vores vision er, at vi til enhver tid matcher den fremtidige markedskonkurrence og bidrager til en bæredygtig udvikling.

Det betyder, at vi i vores daglige arbejde lægger vægt på at:

- Udvikle og effektivisere vores serviceydelser
- Agere professionelt
- Yde en høj kvalitet i vores arbejde
- Agere økonomisk og miljømæssigt forsvarligt ud fra gældende lovgivning

### Værdier

Vi har i flere år arbejdet med vores værdier. De er oprindeligt blevet til på baggrund af Roskilde Kommunes vision og værdisæt. I Roskilde Forsyning har vi i fællesskab formuleret de tre værdier, som vi bruger i vores daglige arbejde.

Det er værdifuldt:

- At vi er åbne – indadtil og udadtil
- At vi har respekt for hinanden og hinandens arbejde
- At vi har arbejdsglæde

Værdierne er godt forankret i virksomheden, blandt andet fordi Roskilde Forsynings informationsteam i 2008 og 2009 har kørt kampagner for at gøre værdierne kendte og give ejerskab til dem.

I 2010 holdte vi værdi-gryden i kog ved, at vi kårede kvartalets medarbejder og ved at deltage i Alletiders kvinder konference.





## 2.2 Strategi 2010

Roskilde Forsynings strategier for 2010 har 3 temaer: Koncernstruktur, nøgletal til måling af effektivitet og forenkling samt projektstyring.

Roskilde Forsyning har derfor i 2010 opbygget disse kompetencer internt: IT, lønudbetaling, HR og delvist rengøring.

### Koncernstruktur

Roskilde Forsyning og Roskilde Kommune skal være 100 % adskilt økonomisk og administrativt. Det betyder, at Roskilde Forsyning ikke kan købe ydelser, som HR, løn, IT, telefon, rengøring m.v. hos kommunen.



Mål	Status
På trods af forandringer vil vi bestræbe os på at sikre en god/glidende overgang for medarbejderne bl.a. ved at den nuværende overenskomst kører videre og at medarbejderne som udgangspunkt skal løse de samme opgaver, som i dag.	Der er indgået aftale med KL om at rådgive i forbindelse med løn- og ansættelsesvilkår. De gældende overenskomster er forlænget til udløb af overenskomstperioden. Vi har fastholdt vores organisering omkring opgaveløsning.
De it-systemer som vi køber i Roskilde Kommune kan fremadrettet evt. hostes. Løsningen skal løbende evalueres. Hvis det viser sig økonomisk og teknisk, at in-house løsningen på sigt er bedre, så hjemtager vi. Det gælder servere og software.	Opgaven er løst, se uddybning under afsnit 3.1 - Nye IT-systemer.
Hardware (computere) bliver udskiftet i løbet af 2010. Undtagen GIS-brugere, som undersøges nærmere. Skærme bliver skiftet efter behov. Hjemmearbejdspladser følger udskiftningstakten på arbejdspladsen.	Opgaven er løst. Hardwaren blev udskiftet i forbindelse med at it-forbindelsen blev lukket til Roskilde Kommune.
Vi udarbejder en strategi for brug af hjemmearbejdsplads. Antallet af hjemmearbejdspladser vurderes løbende – ud fra en økonomisk og ledelsesmæssigt betragtning.	Vi arbejder videre med dette i strategiarbejdet 2011.
Vi arbejder målrettet på at skærpe / styrke vores profil udadtil.	Se status under afsnit 3.2 Kommunikation - indadtil og udadtil.

## Status på LogiHold, program til vedligehold

Vedligeholdelsesplanlægning sparer tid og penge, så i 2010 blev vedligeholdelsesprogrammet "LogiHold" taget i brug.

Ved at lave vedligeholdelsesplaner for vores udstyr undgår vi flest mulige nedbrud i utide. Det sparer tid og penge, når vi er på forkant med udstyrets levetid og pleje og vi undgår at der skal ringes efter service uden for arbejdstid. Programmet holder styr på alle vores komponenter, så intet bliver glemt. Vedligehold foretages når det ifølge producenten er tid eller når vores egen erfaring viser, at det er tid.

Ligeledes hjælper programmet med at huske på serviceaftaler og holde styr på service rapporter og andre dokumenter for udstyret. Der ligger brugermanualer og billeder, så det er nemmere for den enkelte medarbejder at gå til noget udstyr han ellers ikke arbejder med i hverdagen. LogiHold kan også bruges til lagerstyring, så vi ved hvornår det er tid til at bestille reservedele og andre komponenter hjem.

Det er fuldt ud implementeret på spildevand og delvist på fjernvarmen. I 2011 arbejder vi videre på implementering på vand og fjernvarme.

## Nøgletal til måling af effektivitet og forenkling

Roskilde Forsyning ser styrken i at agere innovativt på alle områder. Der bliver derfor sat mange tiltag i gang, men desværre må vi konstatere, at ikke alle kommer sikkert i mål. I de kommende år skal der arbejdes målrettet med benchmarking, som er en af grundpillerne i den nye vandsektorlov.

For at vi løbende kan forbedre vores arbejdsgange, skal der tænkes nyt.

Det vigtige er, at der opstilles nøgletal vi kan agere efter.

Mål	Status
Vi vil opstille strategiske, taktiske og operationelle nøgletal.	Vi har i samarbejde med en ekstern konsulent opstillet nye og brugbare nøgletal. Der er adgang fra intranettet til økonomien på de enkelte sager.
Vi vil finde metoder til hvordan vi i hverdagen systematisk kan arbejde med at nå vores mål og sikre at de kommer i havn.	Der bliver i 2011 arbejdet videre med, hvordan vi får de nye nøgletal mere i spil og hvordan vi arbejder mere systematisk med dem.
Vi vil med LogiHold dokumentere og synliggøre processer, vedligeholdelse og omkostninger.	Se status i faktaboks til venstre om LogiHold.

## Projektstyring

Projektstyringen i Roskilde Forsyning udføres i dag meget forskellig for de 3 forskellige forsyningsarter.

Ledelsen ser derfor en styrke i effektiv, ensartet og professionel projektstyring. Vi vil arbejde med at målrette projektstyring gennem samarbejde mellem afdelinger, projektværktøjer og evaluering af projektforsløb og økonomi.



Mål	Status
Projektleder / organisationsuddannelse af relevant personale.	Se status i afsnit 4.1 Kompetenceudvikling.
Der udarbejdes projektplan for 4 år løbende.	Der er udarbejdet 10 års projektplaner i forbindelse med budgetlægning og takstfastsættelse for 2011.
Implementering af projekt- og økonomistyring med LEAN-agtige værktøjer.	Projektværktøjerne fra projektlederuddannelsen er lagt på intranettet.
Implementering af evalueringsproces.	Vi begynder på opgaven i 2011.

## Strategi 2011-2015

I begyndelsen af 2011 begynder vi en strategiproces, som skal være afsluttet i juni. Strategien skal dække en periode fra 2011-2015. Samtidig indgår vi i et samarbejde med Roskilde Kommune i deres arbejde med at udvikle en ejerstrategi.

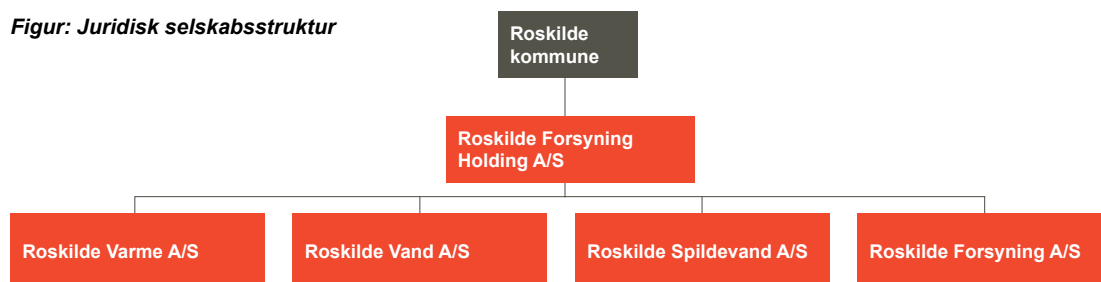
Baggrunden for at gå i gang med arbejdet er, at sikre at vi får defineret de vigtigste udfordringer for Roskilde Forsyning og finder svarene på, hvordan vi skal håndtere dem. Både med hensyn til organisatorisk udvik-

ling, investeringer, udbygningsplaner, samarbejde og meget andet.

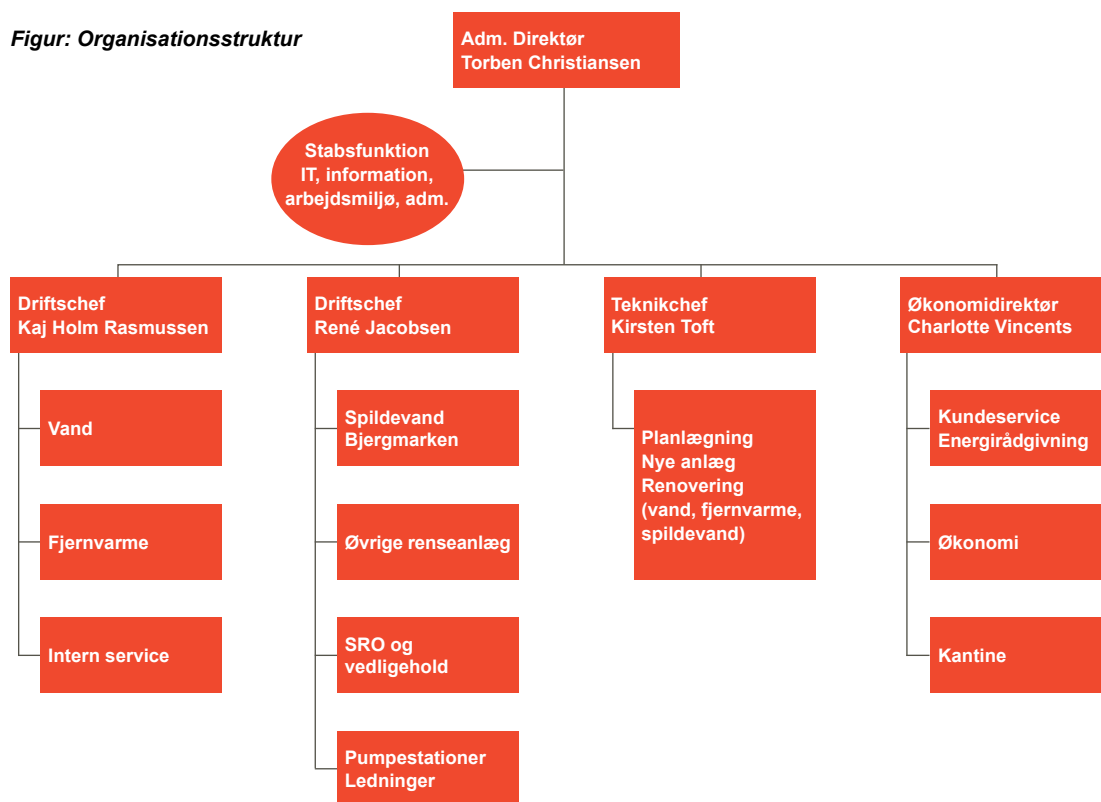
Desuden ønsker vi at bidrage til at vores ejer Roskilde Kommune får udarbejdet en ejerstrategi, der giver os en retning for vores arbejde. Samtidig skal den være med til at definere rammen for arbejdet i bestyrelsen.

Vores ønske i ledergruppen er, at vi får et fælles fodslag i det strategiske arbejde i Roskilde Forsyning. Målet med arbejdet er at gøre strategien enkel og brugervenlig, så vi alle kan bruge den i vores daglige arbejde.

Figur: Juridisk selskabsstruktur



Figur: Organisationsstruktur



## 2.3 Organisationen i Roskilde Forsyning

### Roskilde Kommune og Roskilde Forsyning Holding A/S

Roskilde Kommune er ejer af Roskilde Forsyning Holding A/S og der afregnes hver måned efter forsyning.

Roskilde Forsyning Holding A/S har til formål at kontrollere de øvrige selskaber. Der drives ikke egentlig virksomhed i Holding-selskabet.

### Roskilde Forsyning A/S

Alle koncernens medarbejdere er ansat i Roskilde Forsyning A/S. Driftsmateriel, som biler og varelager findes alene i dette selskab. Det betyder, at de øvrige selskaber køber ydelser og varer af Roskilde Forsyning for at kunne drive deres forretning.

Ligeledes varetages alt administration i Roskilde Forsyning A/S: Økonomi, løn og administrationen af personale, kundeservice og afregning af forbrug.

Vedligeholdelse af de faste ejendomme tilhørende administrationen varetages her. Det vil sige udgifter forbundet hermed afholdes af Roskilde Forsyning A/S herunder også den interne service.

### Varme, Vand og Spildevand A/S

I selskaberne findes anlæg og driftsmateriel, som tekniske anlæg, ledningsnet, bygninger, maskiner og andet materiel, der benyttes varigt som grundlag for produktion og distribution i selskabernes drift. I selskabet indgår også mellemværende med kunder vedr. forbrugsleverancen.

Mandskab og varer til varetagelse af de forskellige funktioner købes af Roskilde Forsyning A/S og der afregnes hver måned efter registrering af tid og materialer.

Det samme er gældende for anlægsopgaver i selskaberne, hvor ydelserne også købes i Roskilde Forsyning. Der afregnes efter priser beregnet på markedsmæssige vilkår.

Udgifter til eksterne ydelser afholdes også af de enkelte selskaber. Dertil afregnes den administrative del med Roskilde Forsyning ved hjælp af fordelingsnøgler og en administrationsaftale.



### 3. Ledelsen i Roskilde Forsyning

I hele 2010 har vandsektorloven stået øverst på dagsordenen. Vandsektorloven, med det formelle navn "Lov om vandsektorens organisering og økonomiske forhold", betyder at vandsektoren er blevet underlagt nye økonomiske rammebetingelser.

Sektoren skal fremover være underlagt et statsligt pristilsyn, som fastsætter et prisloft, som supplement til det fortsat gældende hvile-i-sig-selv princip. Loven bestemmer, at det er de kommunale forsyninger og de større private almene vandforsyninger (mindst 200.000 m<sup>3</sup> vand årligt), der er omfattet lovgivningen.

Den politiske baggrund for vandsektorloven er et ønske om at rationalisere forsyningsområdet til gavn for brugerne, at indføre statslig regulering af priser i vandsektoren og at sikre forsyningsikkerhed og miljøbeskyttelse.

Vandsektorloven hovedelementer er:

- Dannelse af et Forsyningssekretariat, der er ansvarlig for gennemførelse af benchmarking og fastsættelse af prisloft. Sekretariatet er en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
- Adskillelse mellem det skattefinansierede myndighedsområde og det forbrugerfinansierede forsyningsområde (drift) – det vil sige selskabsgørelse af de kommunale vand- og spildevandsforsyninger hurtigst muligt efter den 1. januar 2010
- Prisloft for vand- og spildevandselskaber
- Pligt til at deltage i benchmarking for de selskaber, der skal have fastsat et prisloft
- Muligheder for at løse opgaver for andre virksomheder på markedsmæssige vilkår

I praksis gør den nye lov det obligatorisk at omdanne vand og spildevand til aktieselskaber pr. 1. januar 2010. Det har givet og giver masser af udfordringer. Det har betydet, at vi har fået en ny bestyrelse og at vi har arbejdet intensivt med at værdisætte aktiver i selskabet, implementering af nye it-systemer og kommunikation.





Torben Jørgensen



Lars Berg Olsen



Frede Lærke



Jan Bjergskov  
Larsen



Kim Raben



Peter Madsen



Tom Hjort



Christian Lerche



Tanja Olsson



Thomas Hvass  
Eriksson



Torben Bo Larsen



Torben Christiansen

## 3.1 Roskilde Forsyning Holding A/S

I Roskilde har byrådet besluttet at også fjernvarmen bliver omdannet til aktieselskab. Som det fremgår af det juridiske organisationsdiagram er der fire selskaber i moderselskabet:

- Roskilde Varme A/S
- Roskilde Vand A/S
- Roskilde Spildevand A/S
- Roskilde Forsyning A/S

Selskabet Roskilde Forsyning A/S er service-selskabet med alle medarbejdere, maskiner, materiel og bygninger. Forsyningsenhederne køber de aktuelle ydelser til kostægte priser. Eksterne kunder køber ydelserne på markedsvilkår.

Alle medarbejdere - undtagen tjenestemænd - blev overdraget til det nye selskab i henhold til loven om virksomhedsoverdragelse. Tjenestemændene er udlånt af Roskilde Kommune.

### Professionel bestyrelse

Overgangen til aktieselskab har medført, at der er tiltrådt en bestyrelse. Den består af de 7 medlemmer fra Teknik- og Miljøudvalget i Roskilde Kommune samt 4 medarbejderrepræsentanter. Bestyrelsens første opgave var at ansætte en direktør til at drive virksomheden.

Bestyrelsens overordnede opgave er sammen med direktionen at udgøre virksomhedens ledelse og fastsætte strategiske og økonomiske rammer for, hvordan virksomheden skal drives. Rollefordelingen mellem bestyrelsen og direktionen fremgår af Aktie-

selskabsloven. I bestyrelsens forretningsorden fastlægges de nærmere bestemmelser for, hvordan bestyrelsen skal udføre sit hverv.

Bestyrelsen har desuden udformet retningslinier til direktionen. Heri fastlægges direktionens spillerum og beføjelser.

Bestyrelsen har erstattet det tidligere kommunale beslutningssystem, hvilket gør at beslutningsprocesserne er blevet langt hurtigere.

### Nye it-systemer

De vandtætte skodder mellem forsyningsvirksomheden og kommunen, betyder at der ikke kan deles it-systemer og data. Derfor har Roskilde Forsyning implementeret en række nye it-systemer til:

- Løn
- Telefon
- Dokumenthåndtering
- Hjemmeside
- Intranet
- Windows 7.0

Det har været en stor udfordring, hvor det i første omgang handlede om at få et overblik og gøre status for, hvilke it-programmer og hardware, der allerede var i organisationen.

Dernæst skulle vi lægge en plan for at få det skiftet, så det var klar til, at forbindelsen blev afbrudt i juni til Roskilde Kommune.

Al hardware er blevet skiftet og hjemmearbejdspladser blev kørt i stilling.

I kølvandet på implementeringen var det nødvendigt med opdatering af medarbejderne, så derfor har der kørt op til flere uddannelsesforløb. Det er beskrevet under afsnit 4.1 Kompetenceudvikling.



**Torben  
Christiansen,**  
adm. direktør

*"Det var selvfølgelig lidt af en chokbehandling, da det gik op for os, hvad den betød i praksis: Næmlig, at vi fremover godt kunne glemme alt om at dele it-systemer, HR-ydelser, tele-systemer, hjemmeside osv. med kommunen. Men der er jo ikke andet for end bare prøve at have is i maven, starte fra en ende af og finde ud af, hvad der skal gøres,"*  
husker adm. direktør Torben Christiansen.



Budgetprocessen blev afrundet med et fyraftensmøde, hvor ledelsen satte de økonomiske tal i den rette sammenhæng

## Selskabet værdisættes

I forbindelse med dannelse af Roskilde Forsyning i foråret 2010, skulle værdierne i de tre selskaber Varme A/S, Vand A/S og Spildevand A/S fastlægges til brug ved åbningsbalancen for de enkelte selskaber.

For Varme A/S var værdierne tidligere opgjort i henhold til regler i varmforsyningslovgivningen, mens der for Vand A/S og Spildevand A/S blev foretaget beregning af selskabernes værdier på grundlag af den meget detaljerede ledningsregistrering som findes for vand- og spildevand. Beregningerne blev udarbejdet på grundlag af Forsyningssekretariatets regler.

## Ny budgetproces

I efteråret 2010 gennemførte Roskilde Forsyning for første gang en budgetproces i den nye organisering som selskaber.

Budgetprocessen blev tilrettelagt som et tæt samarbejde på tværs i virksomheden med involvering af lederniveauet. Det har været en presset proces, men det er lykkedes på grund af stor imødekommenhed og engagement i organisationen.

Dialogen har givet vidensdeling og bredt kendskab til de økonomiske sammenhænge. Det giver lederne et godt udgangspunkt for at disponere og drive virksomheden.

Medio november blev budgetterne præsenteret for og vedtaget af bestyrelsen. To uger senere præsenterede den fælles ledelse

rammerne for virksomheden og de tiltag, der skal arbejdes med i 2011 for alle medarbejdere. Alt i alt et godt udgangspunkt for at nå de økonomiske mål, vi har sat os.

## Nye priser

I forbindelse med lovgivningen har Forsyningssekretariatet set dagens lys i efteråret 2009. Sekretariatet har blandt andet til opgave at:

- Fastsætte prislofter for vand- og spildevandsselskaber, se faktaboks næste side
- Gennemføre benchmarking, se forklaring side 14
- Føre tilsyn med selskabernes interne overvågningsprogram (dokumentation af indkøb).

Prisloftet betyder, at Forsyningssekretariatet har sat rammer for, hvor høje priserne må være på vand og spildevand.

Roskilde Forsynings bestyrelse har på baggrund af de nye prislofter og for at sikre, at Roskilde Forsyning kan foretage de nødvendige investeringer i fremtiden besluttet, at priserne for vand, fjernvarme og spildevand skal stige.

Ifølge Forsyningssekretariatet holder Roskilde Forsynings prisstigninger sig under det loft, som de har sat som grænse.

Byrådet har som myndighed godkendt Roskilde Forsynings nye priser den 15. december 2010. Byrådets opgave er at afgøre, hvorvidt priserne overholder Forsynings-

sekretariatets regler og om der over en år-række er balance i Roskilde Forsynings regnskab.

Det betyder, at vores kunder den 1. januar 2011 vil opleve, at priserne stiger.



**Torben Jørgensen,**  
bestyrelses-  
formand

*"Det er rigtig kedeligt at skulle meddele at priserne stiger på vand, fjernvarme og spildevand, men hvis jeg skal stå inde for at bestyrelsen handler ansvarligt, så er det den rigtige beslutning. De nye priser er fastsat for at sikre, at Roskilde Forsyning kan foretage de nødvendige investeringer i fremtiden.", udtaler Torben Jørgensen, bestyrelsesformand for Roskilde Forsyning og fortsætter: "Sammenligner vi Roskilde Forsyning med andre sammenlignelige forsyningselskaber ligger vi på niveau med de andre – vi er hverken det billigste eller dyreste forsyningselskab. På vand er vi dyrere end gennemsnittet, mens vi på spildevand er noget billigere, så ser vi på vand og spildevand samlet, går det lige op."*

## Prislofter på vand og spildevand

Forsyningssekretariatet har fastsat prislofter for landets 325 største vandselskaber for 2011. Prislofterne begrænser de priser, som selskaberne kan opkræve for vand hos brugerne. Det skal få selskaberne til at effektivisere driften, så forbrugerne sikres en fair pris på vand.

Prislofterne for 2011 er fastsat forskelligt landet over. De svinger fra 6,40 kr. pr. kubikmeter til 34,06 kr. pr. kubikmeter vand, og for spildevand svinger priserne fra 18,06 kr. pr. kubikmeter til 88,83 kr. pr. kubikmeter.

Når prislofterne svinger fra selskab til selskab, skyldes det, at de enkelte selskabers økonomiske forhold er forskellige. Blandt andet tager beregningerne hensyn til selskabernes investeringsbehov, finansiering af tidligere års underskud og særlige forhold, som for eksempel at det er dyrere at slippe af med spildevandet for vandselskaber på mindre øer end på fastlandet.

Prislofterne er sat, så de medvirker til, at tidligere års driftsoverskud kommer tilbage til brugerne. I alt drejer det sig om 2,1 milliarder kroner, som selskaberne skal tilbagebetale gennem lavere prislofter i løbet af de kommende ti år. Vandselskabers drift må kun løbe rundt, så giver driften overskud, er der krævet for mange penge op. Brugere modtager ikke en check, men vil i en række områder få deres fremtidige vandregninger reduceret.

Folketinget vedtog den 28. maj 2009 en ny lov om vandsektorens organisering med fokus på effektivitet mv. Der blev i den forbindelse etableret et forsyningssekretariat, som skal administrere den nye lov. Sekretariatet er placeret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Priserne ser sådan ud fra den 1. januar 2011:

	2010	2011
Fjernvarme	580,94 kr./MWh	605,94 kr./MWh
Vand	17,34 kr./m <sup>3</sup>	22,69 kr./m <sup>3</sup>
Spildevand	27,50 kr./m <sup>3</sup>	29,59 kr./m <sup>3</sup>

Alle priser er incl. moms og statsafgifter.

### Hvad betyder det for kunden i Roskilde Forsyningsområde?

For en gennemsnitlig familie i parcelhus bliver der tale om en årlig medudgift på 1500 kr. fordelt således:

	2010	2011	Forskel
Fjernvarme 18,1 MWh	13.064 kr.	13.517 kr.	453 kr.
Vand 140 m <sup>3</sup>	2.705 kr.	3.460 kr.	755 kr.
Spildevand 140 m <sup>3</sup>	3.850 kr.	4.143 kr.	293 kr.





## Benchmarking

Benchmarking er både en måling og en sammenligning på produktivitet og effektivitet. Målet er at:

- Kvalitetssikre vores produktion
- Opnå forbedringer på bl.a. omkostninger
- Lære af "den bedste" i branchen: Best practise.

Processen er begyndt i 1999 og koordineres af DANVA (Dansk Vand og Spildevandsforening). Roskilde vand og spildevand har i flere år deltaget i DANVAs frivillige benchmarkingmodel. I 2008 og 2009 har vi valgt at holde en pause, idet vi afventer den nye benchmarkingsmodel, der indføres med den nye vandsektorlov pr. 1. januar 2010.

Efter 2 års pause er Roskilde Vand og Spildevand i gang med at indberette oplysninger til Forsyningssekretariatets benchmarking af vandsektoren 2011. De skal bruges til beregning af vandsektorens omkostninger.

Arbejdet består i at få et overblik over alle vores produktion- og distributionsanlæg og fastlægge solgte mængder, antal forbrugere, antal borer, pumper, bassiner, antal km ledninger samt hvad det koster at drive de enkelte store anlæg.

Ud fra disse tal opgøres nøgletal for vand- og spildevandsforsyninger i hele Danmark.

Ved opgørelse og sammenligning af produktivitet sættes fokus på virksomhedens omkostninger. Det endelige forventede resultat er, at der anvendes færre ressourcer på fremstilling af et produkt, eller at "man få mere for pengene".

Et vigtigt led i denne øvelse er ressourcestyrelse. Da vi ved at vi fremover stilles overfor meget høje krav til dokumentation har vi implementeret TimeSag, hvor vi registrerer vores ressourcer på alle vores aktiviteter. Det er et redskab til at synliggøre, hvor vi kan optimere brugen af personale og materiel og dermed nøglen til optimal ressourcestyrelse.

Vi har styret ressourcer i mange år, men i 2008 implementerede vi TimeSag blandt driftspersonalet. Der bliver registreret alt arbejde på drifts- og anlægssager. Desuden registrerer vi ferie, sygdom, afspadsring, kurser mv. I 2009 blev TimeSag udbygget således, at alt administrativt personale også skal registrere deres tid heri.

TimeSag er nu fuldt udbygget og integreret således, at alle opgaver - store som små - bliver registreret og godkendt for at sikre en god økonomisk ressourcestyrelse. Det er et vigtigt værktøj i det kommende arbejde med blandt andet benchmarking.



**Roskilde Forsyning**

Roskilde Forsyning A/S leverer vand, fjernvarme og sørger for at rense og aflede spildevand for en stor del af Roskilde Kommunes borgere. Vi vedligeholder, renoverer og reparerer ledninger indenfor vand, fjernvarme og spildevand. [Se mere på www.roskilde-forsyning.dk](http://www.roskilde-forsyning.dk)

**ROSILDE FORSYNING**

ROSILDE FORSYNING A/S · Betonvej 12 · 4000 Roskilde  
tlf. 46 34 78 00 · [forsyning@rosforsyning.dk](mailto:forsyning@rosforsyning.dk)

#### Profilannonce, Roskilde Avis

Presseomtale	2008	2009	2010
Annonce	33	37	153
Artikler i dagspresse	38	79	98

Nyheder på hjemmeside	2007	2008	2009	2010
Totalt for året	75	170	172	199
Gennemsnit pr. uge	1,4	3,3	3,2	3,8

## 3.2 Kommunikation – indadtil og udadtil

Vandsektorloven har også betydet markante ændringer for vores kommunikation indadtil og udadtil. Roskilde Kommune har tidligere været den overordnede spiller indenfor kommunikation og markedsføring. Vi har været en del af Roskilde Kommunes intranet, hjemmeside og vi har annonceret sammen i Roskilde Avis.

Udskillelsen fra Roskilde Kommune har betydet, at vi skulle finde en ny intranetløsning som intern kommunikationsplatform og finde en ny løsning så vi kunne lancere vores egen selvstændige hjemmeside frem for som hidtil en underside til [roskilde.dk](http://roskilde.dk). Samtidig greb vi muligheden for at udvikle en ny og skarp profil, med mere kant og selvstændigt udtryk end hidtil. Udgangspunktet var værdierne og det kendte logo.

### Kendt logo – nyt design

Processen har været at tænke kommunikation og den nye profil ind i alle medier: brev-papir, visitkort, foldere, annoncer, plakater, større publikationer, hjemmeside, intranet m.m.

I udviklingen af profilen har vores eksterne samarbejdspartner og Roskilde Forsynings info-funktion lagt vægt på, at profilen skal understrege og understøtte samhørigheden med Roskilde Forsynings værdier: Åbenhed, arbejdsglæde og respekt.

I løbet af 2010 er mange af vores skriftlige produkter blevet sat ind i vores nye design.

Arbejdet, som løbende er blevet godkendt i ledelsen, er samlet i en Designguide.

### Vi fortæller om overgangen til A/S – kommunikationsplan

I forbindelse med at vi skulle søsætte vores nye telefonnummer, nye e-mail adresser, nye åbningstider, nye cvr og ean numre, ny hjemmeside og ny måde at annoncere på udarbejdede vi en detaljeret plan for, hvordan vi skulle kommunikere budskabet til vores kunder og samarbejdspartnere. Der blev sendt information via mails, breve og der har været en annoncekampagne i Roskilde Avis fra juni og resten af året.

### Ny hjemmeside [www.roskilde-forsyning.dk](http://www.roskilde-forsyning.dk)

Nyt design, nyt Content Management System og ny leverandør til hjemmesiden har givet Roskilde Forsynings web-team spændende udfordringer i 2010. Den nye hjemmeside blev lanceret i maj 2010 og var dermed klar inden de nye telefonnumre m.m. blev sendt i luften. Hjemmesiden har fungeret som en vigtig kommunikationskanal i overgangen til aktieselskab.

Hjemmesiden er en vigtig del af vores daglige kommunikation til vores kunder, hvor vi formidler driftsforstyrrelser, nye initiativer og yder kundeservice i forhold til forbrug og priser.

Vores ønske til hjemmesiden er at underbygge vores værdi om åbenhed. Vi vil signalere

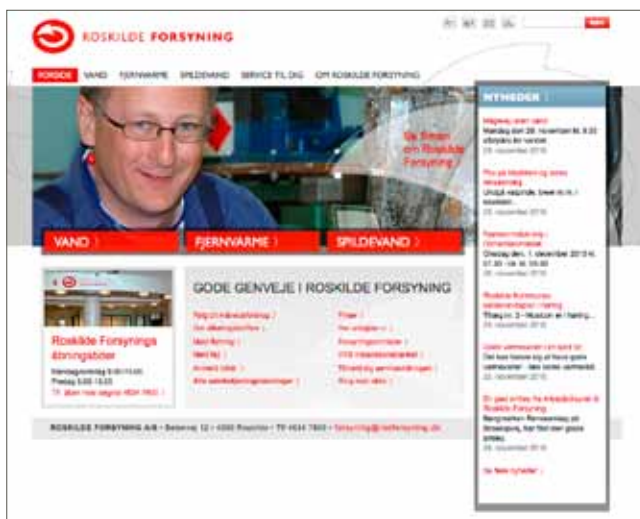
en dynamisk, troværdig og fremtidssikret virksomhed, der er orienteret mod markedet og aktivt viser, at vi yder en professionel service overfor vores kunder, ejere såvel som beslutningstagere. Vores budskab er sikker, ansvarlig og miljørigtig forsyning af vand og fjernvarme samt afledning af spildevand.

Vi ønsker, at vores kunder besøger hjemmesiden og at de tænker Roskilde Forsyning, når de har spørgsmål om vand, fjernvarme og spildevand.

Vi har i udviklingen lagt vægt på, at selvbetjeningsmulighederne bliver brugt – og at der er mulighed for at udbygge disse. Kunderne kan i dag betjene sig selv med:

- At følge forbrug af vand og fjernvarme, indberette måleraflæsning m.m.
- Meld rotter
- Meld flytning
- Meld fejl
- Tilmelding til betalingservice
- Tilmelding til serviceordning
- VVS'ere kan anmelde ændringer i installationer

Nyhederne på hjemmesiden har en central rolle i vores formidling af driftsforstyrrelser og andre aktuelle nyheder. På trods af den store omstilling i 2010 har vi formået at hæve niveauet af nyheder, som det fremgår af tabellen her på siden.



Øverst: Forside www.roskilde-forsyning.dk

Nederst: Forside Roskilde Forsynings intranet



Målgruppen for www.roskilde-forsyning.dk er borgerne i Roskilde Kommune. Det er både private, erhverv, ejerforeninger, boligforeninger og uddannelsesinstitutioner.

## Intranet

Intranettet har også været underlagt en forandring. De ansvarlige redaktører for intranettet har haft en stor opgave i at overføre al relevant information fra det fælles intranet med Roskilde Kommune. Intranettet er stadig under opbygning og bliver løbende forbedret i takt med at behovet opstår.

Intranettet er en væsentlig del af vores interne kommunikation. Her lægger vi driftsforstyrrelser på, så kundeservice er orienteret. Det er også her vi viser vores projekter, værktøjer, vejledninger, politikker, strategier og meget andet.

## Kommunikationspolitik

Der er en stigende efterspørgsel fra medarbejderne og vores omverden om, at vi informerer om vores produkter, projekter og driftsforstyrrelser.

I Roskilde Forsyning har vi alle ansvar for at kommunikere både til vores kollegaer og kunder. Derfor har Roskilde Forsynings informationsteam sammen med ledelsen udarbejdet en kommunikationspolitik "God kommunikation i Roskilde Forsyning – indadtil og udadtil". I 2010 er den blevet fulgt op med en række vejledninger, blandt andet: Tips til at skrive godt, skabelon til information ved projekter og vejledning i presse- og annoncerearbejde.

## Aktuel information Roskilde Forsyning



### Roskilde Forsyning har fået nyt telefonnummer, nye mailadresser og ny hjemmeside

Roskilde Forsyning har fået nyt telefonnummer, nye mailadresser, nye cvr-numre, nye ean-numre og ny hjemmeside. Vores nye telefonnummer er: 46 34 78 00. På den nye hjemmeside – [www.roskilde-forsyning.dk](http://www.roskilde-forsyning.dk) - kan du følge vores arbejde. Vi fortæller stadig om vores tiltag i en fast annonce i Roskilde Avis.

Se flere informationer på [www.roskilde-forsyning.dk](http://www.roskilde-forsyning.dk)

**Roskilde Forsyning A/S** leverer vand, fjernvarme og sørger for at aflede og rense spildevand for en stor del af Roskilde Kommunes borgere. Vi vedligeholder, renoverer og reparerer ledninger indenfor vand, fjernvarme og spildevand.


ROSKILDE FORSYNING

ROSKILDE FORSYNING A/S · Betonvej 12 · 4000 Roskilde  
tlf. 46 34 78 00 · [forsyning@rosforsyning.dk](mailto:forsyning@rosforsyning.dk)

Fra juni og resten af 2010 kører vi en informationskampagne for at gøre opmærksom på blandt andet det nye telefonnummer.

### 3.3 Klima

At tænke CO<sub>2</sub> udslip og indsats overfor vores fælles miljø er en vigtig del af Roskilde Forsynings samfundsansvar. Det er også vigtigt i vores forpligtelse overfor vores ejer Roskilde Kommune, som har underskrevet en aftale med Danmarks Naturfredningsforening og er blevet Klimakommune. Aftalen medfører, at det CO<sub>2</sub> kommunen sparer bliver en del af en landsdækkende indsats for et bedre klima.

I Roskilde Forsyning bidrager vi til en aktiv klimaindsats på 3 områder:

- Vi tilpasser os konsekvenserne af klimaforandringer blandt andet i vores planlægning af nye spildevandsanlæg
- Vi nedsætter CO<sub>2</sub> udslippet blandt andet ved at have fokus på vores eget og vores kunders energiforbrug
- Vi bidrager til klimavenlig udvikling blandt andet ved at deltage i det tværfaglige arbejde med varmforsyningsstrategien.

#### Klimastrategi

Roskilde Forsyning har i 2010 skrevet en klimastrategi for, hvordan vi håndterer klimaændringer på spildevandsområdet.

Klimastrategien er blandt andet affødt af et af Roskilde Kommunes mål i deres klimapolitik: "Roskilde Kommune vil ruste sig til fremtidens nye vejrforhold og klimarelaterede forandringer i kommunen".

Klimastrategien beskriver hvordan vi vil håndtere de ændrede nedbørsmønstre. Vi

forklarer, hvordan vi forebygger klimaforandringer og hvordan vi tilpasser os ekstremregn og vandstandsstigninger. Målet er, at opnå de bedste, billigste og mest miljøvenlige løsninger.

Strategien blev behandlet af Roskilde Forsynings bestyrelse i efteråret 2010 og er tilgængelig på vores hjemmeside.

Det er muligt at læse mere om klimatilpassede anlægsprojekter i Roskilde Forsynings Miljøberetning 2010.

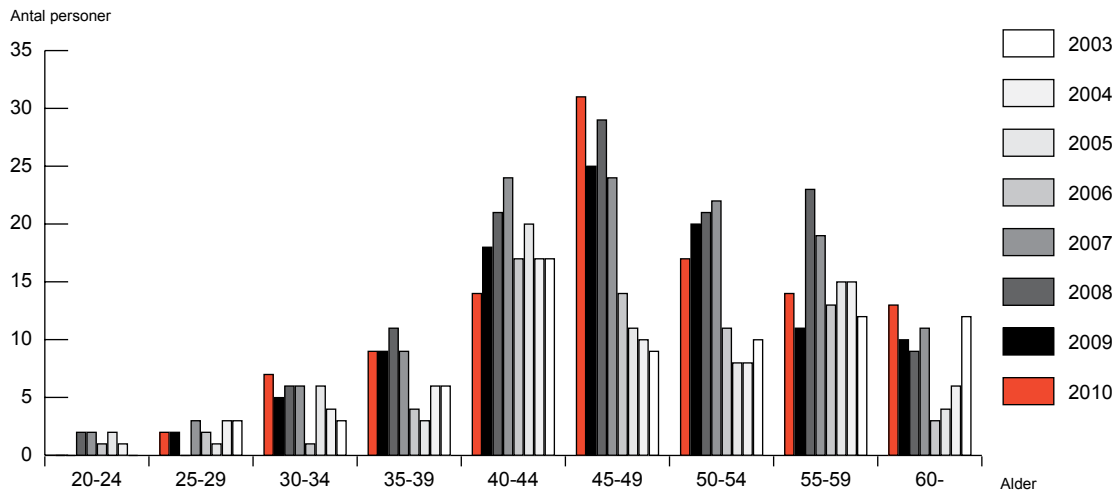
#### Varmeforsyningsstrategi

Roskilde Kommune vedtog i 2010 en varmforsyningsstrategi. Den er en følge af kommunens klimapolitik, der har til formål at nedbringe kommunens CO<sub>2</sub> bidrag fra aktiviteter som opvarmning og transport. Strategien indeholder forslag til, hvordan opvarmning kan konverteres til mere miljøvenlig fjernvarme eller alternative og vedvarende energiformer som solvarme og vindmøller udenfor fjernvarmeområdet.

Læs mere om varmforsyningsstrategien og hvilke andre aktiviteter vi har på klimaområdet i Miljøberetning 2010.



### Aldersfordeling



Gruppe	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ledelse	5	5	6	6	5	5	5	5
Håndværkere	19	21	19	21	5	8	9	5
Specialarbejdere	19	14	15	11	31	25	23	29
Kontor og administration	10	9	10	9	17	18	22	24
Mester/teknikere	10	13	11	11	39	37	28	27
AC	5	5	5	4	14	12	10	10
Service	3	3	4	4	9	6	3	4
I alt	71	70	70	66	120	111	100	104

## 4. Medarbejder i Roskilde Forsyning

Roskilde Forsyning har lidt over 100 medarbejdere med en god aldersfordeling.

Årsagen til stigningen i antallet af medarbejdere i 2007 er, at el, vand, varme og spildevand fusionerede i 2007. I forbindelse med lønforhandlinger samme år overgik mange håndværkere til mester/assistent/driftsleder overenskomsten. Derfor er der et fald i antallet af håndværkere i tabellen og en stigning på specialarbejdere.

Faldet i ansatte fra 2008 til 2009 skyldes salget af Roskilde Elforsyning.

I 2010 har vi haft 3 personer, der er gået på pension.

Vi har sagt farvel til:

- Bjarne Bardtrum
- Bjarne Jægerskou
- Leif Ullerup



## 4.1 Kompetenceudvikling

Uddannelse er et fælles ansvar for medarbejdere og ledelse. Det er en del af den årlige medarbejderudviklingssamtale (MUS). Her sætter vi rammen for den enkelte medarbejders kompetenceudvikling.

Målet med det nye MUS-koncept vi har udviklet er, at lederen og medarbejderen kan skabe sammenhæng mellem nutid og fremtid og mellem mål, opgaver og udvikling. Samtalen skal give lederen og medarbejderen anledning til at drøfte de daglige opgaver og medarbejderens udviklingsmuligheder. Vi prioriterer kompetenceudvikling af den enkelte medarbejder højt og investerede 11.350 kr. pr. medarbejder i 2010.

### IT-kompetencer

I juni måned skiftede vi Windows-plattform og gik over til Windows 7. Det medførte at al IT-programmer skulle opdateres og/eller udskiftes. I den forbindelse deltog personalet i kursus dels i de generelle og basale Windows programmer og dels i diverse specialist-programmer.

Således deltog 63 driftsmedarbejdere på 2 et dages AMU-kursus i Windows 7, og 42 administrative medarbejdere deltog på et 3 timers "turbo-seminar" i Windows 7 og Office pakken. Så var der lagt en solid basis og grundlaget for videre uddannelse var til stede.

Arbejdet med planlægningen af kurserne var forankret i Roskilde Forsynings Udviklings- og Kompetenceudvalg (UKU).

Derudover var der en lang række specialist kurser som enkelte medarbejdere eller medarbejdergrupper har deltaget i for at blive opdateret i de nye programmer, f.eks. Microstation V8i, Navision, Umbraco, DocuNote, IntraNote og Totalview.

Der er ingen tvivl om, at det største kompetenceløft i 2010 har været den fælles udfordring: Koncerndannelsen. Det har givet mange nye og ukendte opgaver, som medarbejderne har skulle løse – og derigennem er der opnået en udvikling af den enkeltes kompetencer. Der er samtidig blevet tilført megen ny viden til virksomheden.

### Projektlederuddannelsen

Roskilde Forsyning har tilbudt sine medarbejdere en uddannelse i projektledelse efter en model, som er blevet udviklet i samarbejde med Roskilde Kommune, Kommunernes Landsforening, Ingeniørforeningen og Tekniske Forvaltninger i fem andre kommuner.

Roskilde Forsynings ledelse har sendt otte medarbejdere på kursus i 2010 med ønsket om at opnå synergi mellem afdelingerne og effektivisering af serviceydelse ved hjælp af styrket projektledelse.

Uddannelsen er bygget op af tre elementer:

- Den individuelle del med udgangspunkt i ens evner til at skabe resultater, udvikle nye løsninger og synliggøre resultater
- Den fælles del hvor deltageren lærer at bruge standard værktøjer til sagsbehandling

- Den tredje del er forankring i organisationen, hvor deltagerne forpligter sig til at bruge de lærte tekniker på arbejdspladsen.

Seks medarbejdere ønskede at afslutte undervisningen med en eksamen og de har opnået certificering i projektledelse.

### Diplom uddannelsen i ledelse

Roskilde kommune har siden 2007 udbudt diplomuddannelse til afdelsledere.

Diplomuddannelsen i Ledelse er kompetenceudvikling for nuværende og kommende ledere. Det er en kompetencegivende uddannelse, hvor der gives inspiration til nye handlinger og forståelse for sit eget ledelsesrum.

Diplomuddannelsen er et studie på bachelorniveau. Det er en 3-årig uddannelse, hvor undervisningen har ligget i arbejdstiden og forberedelse har været i egen fritid. Den er bygget op med 3 obligatoriske fag, 2 tilvalgsfag og en afsluttende eksamens opgave.

Roskilde Forsyning har to nuværende afdelingschefer på denne uddannelse.

Det forventes at de begge afslutter eksamen i 2011.

Studiet har givet et lærerigt indblik i ledelse og begge ledere føler, at de har tilegnet sig en viden om de mange facetter og opgaver, der er i lederrollen.



## 4.2 Arbejdsmiljø, sikkerhed, trivsel og arbejdsglæde

I Roskilde Forsyning satser vi på både sundhed og trivsel, fordi vi mener, at det er to sider af samme sag. Derfor har vi i 2010 haft fokus på medarbejdernes trivsel, blandt andet for at sikre:

- At medarbejderne er glade for vores fælles arbejdsplads
- Et positivt arbejdsmiljø
- At vi hele tiden styrker vores brand som et godt sted at arbejde.



I 2010 har vi blandt andet fortsat med:

- Adgang til fysioterapeutbehandling
- Adgang til motionscentre
- Massage på arbejdspladsen
- Frugtordning
- Sundhedstjek
- Posturologi

### Trivsel

Vi har i 2010 arbejdet med trivsel på baggrund af den trivselsundersøgelse, der lå klar i januar 2010. Fælles temaer for arbejdet har været:

- Hvad er god ledelse?
- Hvad er god trivsel?
- Hvad er et godt arbejdsklima?

Et eksempel på trivselsarbejdet er, at Teknik har været på seminar, hvor formålet var at følge op på trivselsundersøgelsen. Alle fik foretaget en Belbin teamrolleanalyse.

På seminaret blev rollerne gennemgået og værdier og kultur blev drøftet og brugt i det videre arbejde med at forstå hinandens for-

skelligheder bedre og dermed fremme trivslen.

Vi arbejder løbende på det fysiske såvel som psykiske arbejdsmiljø. Udover at have drøftet trivslen i de respektive afdelinger, har vi i 2010 tilbudt sundhedstjek og tjek til skærmbriller. Læs mere om arbejdsmiljø i vores Miljøberetning 2010.

### Forskønnelse og kunst

Forskønnelsesudvalget har i 2010 arbejdet videre med at gøre Roskilde Forsyning pænere. Driftslokalerne er blevet malet og udvalget er kommet med ideer til indsatser i 2011. Udvalget peger på nyt lys på parkeringspladsen på Betonvej og et ansigtsløft til kælderen på Betonvej.

Kunstudvalget begyndte året med en aftale med Roskildegalleriet om ophæng af 4 billeder pr. kvartal. Vi har haft 3 udstillinger i 2010. Kunstudvalget har besluttet at købe et billede af Betinna Malling. Det hænger p.t. i kantinen på Betonvej ud mod haven.

Arbejdet fortsætter i 2011 med at få ophængt 3 billeder pr. kvartal og bliver afsluttet med at købe endnu et billede i slutningen af 2011.

Udvalget har sørget for at kunsten fra sommerfesten 2010 er blevet hængt op. I løbet af 2011 bliver der flyttet lidt om på billederne, så alle får mulighed for at se dem.

### Nye politikker

Roskilde Forsynings udskillelse fra Roskilde Kommune har også betydet, at vi selv skal udarbejde de retningslinier og politikker, vi skal arbejde under og efter. De nye politikker skal herefter drøftes og godkendes af bestyrelsen.

Der bliver arbejdet på en ny personalepolitik, som bliver færdig i 2011. Indtil den er færdig gælder den vi har fra Roskilde Kommune.

Vi har udviklet et nyt MUS-koncept til vores udviklingssamtaler. Det skal stå sin prøve i 2011.

En ny kommunikationspolitik og telefonpolitik er færdige og de er ved at blive implementeret.



## 4.3 Roskilde Forsyning motionerer...

### Vi cykler til arbejde

Igen i 2010 deltog Roskilde Forsyning i den landsdækkende kampagne "Vi cykler til arbejde" arrangeret af Dansk Cyklist Forbund og Dansk Idræts Forbund.

Cyklerne blev fundet frem til start den 3. maj, og gennem hele maj måned cyklede 28 kollegaer til arbejde i alt 4022 km. Der var blevet oprettet 3 hold, og der var stor spænding til det sidste – men det blev holdet "Forsyningstrillerne", som vandt med flest dage på cykel, da det er hyppigheden og ikke afstanden, der tæller i denne kampagne! Kampagnedeltagernes alderspræsident vandt dog en særlig præmie, da han var den som havde cyklet flest km: 560 km på 14 cykeldage.



### Motionsløb

At vi har gode ben i Roskilde Forsyning vidner også deltagelsen til diverse motionsløb om. I juni var der 2 hold, som løb Roskilde Parkstafet. Et par kollegaer måtte endda løbe ruten på de 5 km 2 gange!

Et par friske piger løb Alt for Damernes motionsløb og til Roskilde Gadeløb i august stillede 7 friske løbere op – også et par på 10 km. Løbesæsonen sluttede med den traditionsrige DHL stafet i Fælledparken, hvor vi også deltog med 2 hold.

### Bowling

At motion ikke behøver betyde sved på panden og ømme ben, kan Roskilde Forsynings bowlinghold tale med om. Der spilles bowling hver anden onsdag fra september til april, og her konkurrerer vi hver gang mod vores eget gennemsnit, men der går jo alligevel altid konkurrence i den i forhold til kollegaerne.

## 4.4 Festlige begivenheder

### Fastelavn

En årlig tilbagevendende begivenhed, er når der står Fastelavn på kalenderen og vores vicevært hænger tønder op. Så bliver der slået til den, og det sker da også at et par kollegaer kommer i fantasifulde udklædninger....

### Sommerfest

Når der er fest, er der også stor opbakning. Vi holder en årlig sommerfest i august, som altid begynder med et studiebesøg, udflugt eller anden event. I 2010 fik vi besøg fra Roskilde Galleriet, som med 10 lærere og 3 professionelle kunstnere hjalp os med at kreere nogle flotte malerier selv, som nu pynter på vores vægge rundt om i lokalerne.

### Julefrokost

I december havde vi julefrokost, hvor også vores pensionerede kollegaer blev inviteret med. Her byder traditionen på hjemmelavet mad fra vores eget hold af kreative kokke, som laver dejlige traditionelle retter – efter utraditionelle opskrifter. En madoplevelse uden lige. Og ris a la mande med mandelgave afrunder måltidet inden der spilles op til dans.



### Julegaver

Vi ønskede hinanden god jul ved et hyggeligt eftermiddagsarrangement med gløgg og æbleskiver, hvor den administrerende direktør og bestyrelsesformanden ønsker glædelig jul inden der uddeles julegaver.



## 5. Serviceydelser i Roskilde Forsyning

Roskilde Forsyning har valgt at indføre fjern-aflæsning for at tilbyde vores kunder en god og effektiv kundeservice. Projektet, som har været et samarbejde med Hillerød Forsyning, begyndte tilbage i 2005 og har omfattet at vi har udskiftet knap 40.000 målere, heraf godt 21.000 el-målere. I 2009 blev de sidste målere skiftet ud.

De nye målere bliver fjernaflæst via radio-netværk. Det er derfor ikke længere nødvendigt for kunderne at aflæse målere og indsende aflæsningskort. Samtidig kan vi som forsyningsselskab bedre rådgive kunderne, når de ringer i forbindelse med regningen eller for at få spareråd, idet det kun tager ca. 1 minut at aflæse en måler. Det betyder også, at afregningen ved flytning kan klares med det samme.

Målerne bliver aflæst hver måned på samtlige målepunkter. Aflæsningen bliver lagt ind i afregningssystemet, og kunderne kan via hjemmeside følge deres eget forbrug af fjernvarme og vand måned for måned. Med fjernaflæsningssystemet tilbyder vi desuden kunderne overvågning af forbruget, således at de får en meddelelse, hvis forbruget overstiger en fastsat procent. Det gør vi gennem vores serviceordning til vand- og fjernvarmekunder.

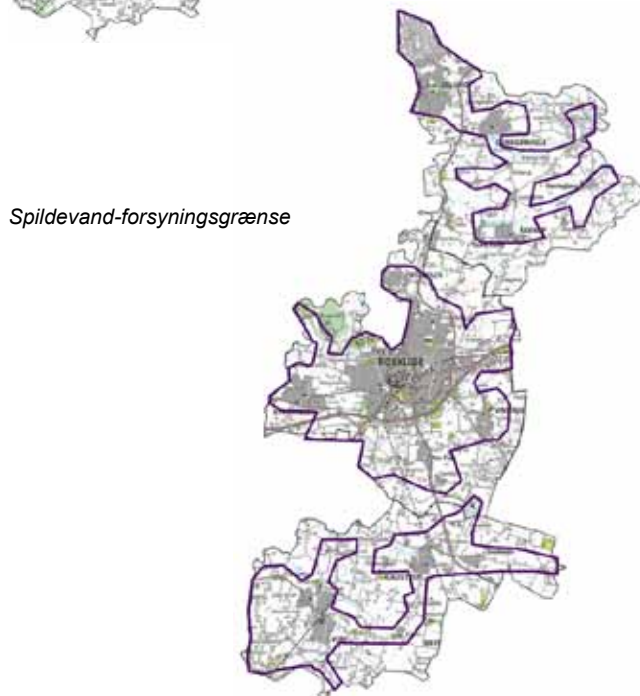
Fjernaflæsning af målere betyder, at vi er foran på den digitale front. Et privat vandværk i området har valgt den samme digitale løsning som os.

Netop de fjernaflæste målere gør, at vi henter lidt over 95 % af aflæsningerne automatisk.

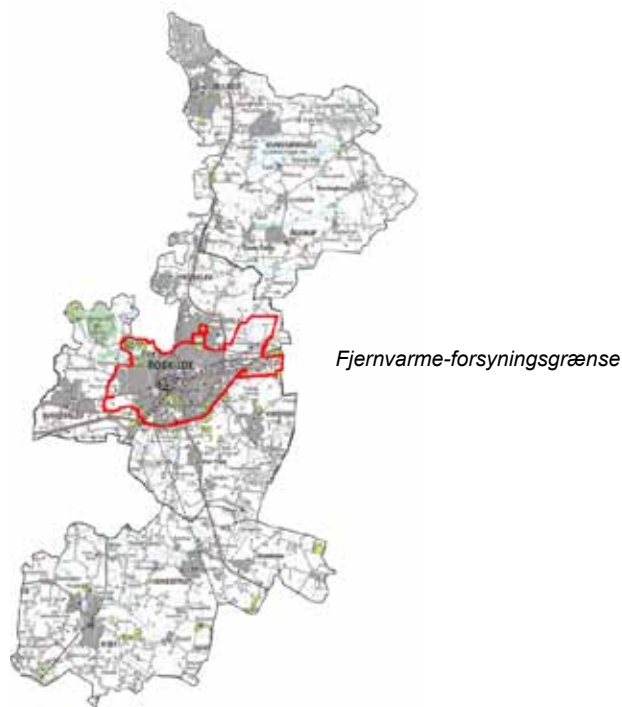
De fleste øvrige indberetninger af årsaflæsninger sker via vores løsning på hjemmeside. Et mindre antal på vores servicetelefon og endnu færre via et indsendt aflæsningskort.



Vand-forsyningsgrænse



Spildevand-forsyningsgrænse



## 5.1 En mere retfærdig afkølingstakst - fjernvarme

Vi var glade da vi den 1. januar 2010 kunne tilbyde vores kunder en mere retfærdig afkølingstakst for fjernvarmen. Med de nye fjern-aflæste målere er det blevet muligt at aflæse de nøjagtige temperaturer på det vand, der løber ind og ud af kundens anlæg (fremløbs- og returløbstemperaturen), og tage hensyn til dem i beregningen af afkølingstakst.

Mens fremløbstemperaturen hænger sammen med, hvor tæt den enkelte kunde bor på fjernvarmecentralen, afhænger returløbstemperaturen af, hvor godt anlægget er justeret. Jo bedre afkølingen er i anlægget, des koldere er vandet, når det forlader huset, og jo bedre varmeøkonomi. Samtidig er det godt for miljøet, idet der spares strøm til at pumpe fjernvarmevand rundt i systemet. Dermed nedsætter vi CO<sub>2</sub> udslippet.

### Bonus ved afkølet returvand

Hvis vandet er kølet godt af, når det bliver sendt retur, betyder det blandt andet:

- At forbrugeren modtager bonus
- Mindre varmetab i fjernvarmenettet
- Færre udgifter til at pumpe vandet rundt i nettet
- Mindre behov for udbygning af fjernvarmenettet med større rør
- God drift giver god økonomi både for kunden og Roskilde Forsyning

Det er kunden, der har indflydelse på, om afkølingen af fjernvarmevandet er god eller dårlig, og dermed også, om det betyder bonus eller merudgift ved årets afregning. Dårlig vedligeholdelse af varmeanlægget kan give dårlig afkøling.

I begyndelsen af 2010 sendte vi materiale ud om afkølingstaksten til alle vores fjernvarmekunder. I materialet beskrev vi hvad den nye takst ville have betydet for den pågældende husstand, hvis den havde været gældende i 2009. På den måde har vi tydeliggjort om kunden kan forvente bonus eller en merudgift i 2010, så det ikke kommer som en overraskelse ved den årlige afregning for 2010. Sammen med brevet har vi beskrevet hvordan taksten bliver beregnet og hvad kravet er til afkølingen. Materialet fremgår også af [www.roskilde-forsyning.dk](http://www.roskilde-forsyning.dk).

## Skær toppen af varmeregningen

Roskilde Forsyning tilbyder vores fjernvarmekunder en fast serviceordning. For kun 35 kr. om måneden sikrer vi, at du udnytter din fjernvarme bedst muligt.

### Serviceordningen betyder for dig:

#### Større tryghed

Vi tjekker dit anlæg grundigt, giver dig kvalificeret rådgivning og garanterer, at du får service af absolut bedste kvalitet.

#### Færre udgifter

Vi sikrer, at du får det ønskede varme med mindst muligt energiforbrug.

#### Mindre besvær

Vi følger dit vand- og varmføringsnet og giver besked hvis der er brug for service og vedligehold.

Tilbuddet gælder kunder, der har egen bolig og betaler fjernvarme til Roskilde Forsyning A/S. Initiativet er et samarbejde mellem Roskilde Forsyning A/S og Roskilde Gas- og Vandmesterforening.



Vend kortet og lav en god aftale

## 1. præmie Skær toppen af varmeregningen

Det enkle svarkort som vi sendte til kunderne fik - til Dansk Fjernvarmes årsmøde - tildelt første prisen i vurderingen af fjernvarmeforsyningernes brochurmateriale. Materialerne fra varmeforsyninger var vurderet ud fra det visuelle udtryk med fokus på, hvad der generelt fanger kundens opmærksomhed, og hvad der interesserer kunden. Det blev vurderet om afsenderen formår at tale til kunden med kundens synsvinkel - og ikke med udgangspunkt i varmeforsyningen selv og dets interesser.

Efter at kunden har indsendt svarkortet eller tilmeldt sig via web-løsningen, har de modtaget en kontrakt til at skrive under. De har samtidig haft muligheden for at vælge et VVS-firma, der efterfølgende har kontaktet kunden for at aftale tid til hovedeftersynet.

## 5.2 En serviceordning med succes

I foråret 2010 lancerede Roskilde Forsyning en helt ny service til fjernvarmekunder. For kunderne betyder det:

- Større tryghed og grundigt tjek af fjernvarmeanlægget
- Kunden får den nødvendige varme med mindst muligt energiforbrug.
- Mindre besvær: Roskilde Forsyning følger kundens varmføringsnet og giver besked, hvis der er større afvigelser.

Ordningen løber over 6 år og koster 35 kr. om måneden for boligkunder og opkrævningsen sker via deres aconto-betaling, så det er nemt for kunden.

Det første besøg er et hovedeftersyn, som bliver fulgt op af kontroleftersyn hvert andet år. Kunden får en rapport med fakta og anbefalinger til, hvad han/hun skal gøre for at opnå energibesparelser.

Initiativet er et samarbejde mellem Roskilde Forsyning A/S og Roskilde Gas- og Vandmesterforening. Roskilde Forsyning administrerer ordningen, mens medlemmer af Gas- og Vandmesterforeningen udfører servicebesøgene.

### Information til kunderne - vejen til succes

Alle fjernvarmekunder med egen bolig har modtaget information om serviceordningen. I materialet lå et svarkort, hvor de kunne tilmelde sig med det samme.

Vi har bestræbt os på, at det skulle være

nemt for den enkelte kunde at tilmelde sig ordningen. Udover svarkortet kan kunderne kunnet tilmelde sig på [www.roskilde-forsyning.dk](http://www.roskilde-forsyning.dk) eller ringe til vores kundeservice. Det var også muligt at besøge os på vores stand på Roskilde Messen i februar 2010 og tilmelde sig direkte til en af vores medarbejdere.

Netop det med at der har været nemt at tilmelde sig og at vores materiale har været enkelt og forståeligt har været med til at gøre kampagnen til en stor succes.

984 kunder ud af 5500 mulige har tilmeldt sig ordningen i løbet af de 10 første måneder den har kørt. Det er en usædvanlig høj tilmelding.

Andre kampagner vi har kunnet sammenligne os med har haft en tilmelding på højst 10 %. Derfor var Roskilde Forsynings succeskriterium at få 550 kunder indenfor det første år.



## 5.3 Energirådgivning

Energirådgivning er et vigtigt element i dialogen med vores kunder. Rådgivningen er en målrettet og opsøgende indsats: Det er kundens mulige besparelser, der er i fokus og dermed direkte forbedringer for miljøet.

Hver dag yder vi en høj service til de kunder, der kontakter os enten pr. telefon, brev eller e-mail. Mange af de kunder, der ringer til os, får vi lejlighed til at tale med om energibesparelser og hvad lige netop de kan gøre for at få en lavere regning.

Vi tilbyder tilflyttere en gratis introduktion til deres fjernvarmeanlæg. Samtidig fortæller vi dem om afkølingstarriffen og fra 2010 orienterer vi også om serviceordningen.

Telefonisk henviser vi dagligt til vores hjemmeside, hvor kunden udover at følge sit forbrug også kan få gode råd til at spare på energien.

## 5.5 Samarbejde og aktiviteter udadtil



En vigtig del af vores service er at fortælle vores omverden om de aktiviteter vi har. Derfor gør vi meget ud af at vise interesse rundt på vores anlæg.

Mange børn og voksne har glæde af at besøge Forsynings afdelinger. De kommer fra folkeskoler, gymnasier, tekniske skoler, universiteter, sprogskoler, uddannelsescentre og fra udlandet.

Du kan læse mere om besøgende i Roskilde Forsynings Miljøberetning 2010. Her i Videnregnskabet har vi fremhævet et par af højdepunkterne

### Bjergmarken renselanlæg inspirationskilde for Bhutan

Fredag den 15. oktober 2010 bød formand for Roskilde Forsynings bestyrelse Torben Jørgensen velkommen til Premierminister fra Bhutan Mr. Jigmi Y. Thinley og Minister of Works and Human Settlement Mr. Zimba. Det foregik på Roskilde Forsynings renselanlæg Bjergmarken.

Vi introducerede premierministeren og den 20 mand store delegation til hele "set-up'et" bag håndteringen af spildevand. Delegationen havde selv ønsket at høre om den geografiske dækning, hvad og hvordan anlægget kan præstere og økonomien, afgifter og samarbejdet mellem kommunen og Roskilde Forsyning. Sidst men ikke mindst vil de gerne høre om trenden mod, at anlæg som Bjergmarken bliver selvforsynende med energi. Det er fantastisk, at vores daglige arbejde

på renselanlægget er interessant for en regering fra den anden side af jordkloden. Vi er stolte af at kunne vise et anlæg frem, som er baseret på en biologisk proces og hvor vi dermed bruger et minimum af kemiske stoffer" – forklarer Torben Jørgensen, formand for Roskilde Forsynings bestyrelse.





## Dansk Vand Grand Prix – vi dyster om det gode vand

Roskilde Forsyning deltog i konkurrencen om det mest velsmagende vand med vand fra Hornsherredværket. Baggrunden for at deltager, er at vi ønsker at sætte fokus på den unikke drikkevandsressource vi har i Danmark, og vi ønsker at værne om at vi danskere skal kunne fortsætte med at tappe rent drikkevand af meget høj kvalitet – direkte fra hanen.



Dansk Vand Grand Prix blev afholdt lørdag den 4. september på Stændertorvet i Roskilde. Smagstesten bestod af 2 runder, hvoraf den første gik ud på, at borgerne på stedet fik lov at smage regionens forskellige vandværkers vand og stemme på deres favorit. Der var rigtig mange borgere, der deltog i smagstesten.

Demæst går dommerpanelet på podiet og smager de forskellige vandprøver. Prøverne er anonymiseret og har været opbevaret i et tempereret vinskab, der sikrer at prøverne holder samme temperatur under hele seancen.

Dommerne var Elsebeth Lohfert, stifter og redaktør af Vinbladet, Jacqueline Jensen, journalist med gastronomi og vin som speciale, André Dewald, civiløkonom med speciale indenfor vinbranchen, vinkonsulent samt skribent, og lokalpolitiker Torben Jørgensen, formand for Teknik og Miljøudvalget og formand for bestyrelsen for Roskilde Forsyning A/S.

”I Roskilde kan vi være stolte af, at vandet ikke er tilsat nogen form for kemikalier, herunder kalk eller klor og det er heller ikke UV-bestrålet, som man bruger nogle steder for at rense vandet. Det er det pure grundvand, der er iltet naturligt på iltningstrapper og filteret i sandfiltre og så er det drikkeklart”, udtaler driftsleder for Roskilde Vand A/S Steen Hansen.

Vi deltog sammen med 58 andre vandværker fra hele landet. De dækker tilsammen over en tredjedel af danskernes vandforbrug.

Fredensborg Forsyning vandt konkurrencen om at have Danmarks mest velsmagende postevand. Det skete i finalen med 13 andre vandværker i Dansk Vand Grand Prix 2010, der blev afviklet på Axeltorv i København den 4. oktober. Århus Vand kom på 2. pladsen, mens TRE-FOR Vand blev nummer 3 i festen for det danske drikkevand.





## Grøn Teknologi Tour

Formidling af Danmarks grønne teknologi blev sat på dagsordenen med en landsdækkende tour, der blev profileret i 10 skarpe tv-programmer på DR.

Roskilde var en af de 10 byer der blev besøgt på touren rundt i Danmark. I Roskilde Forsyning deltog vi i tæt samarbejde med Roskilde Kommune og var med til at danne kulissen på Stændertorvet sammen med en række andre udstillere.

Budskabet var vores serviceordning til fjernvarmekunder og afkølingstariffen. Vi delte standen med Gas- og Vandmesterforeningen, der kunne fortælle kunderne om detaljerne i et servicebesøg.

På trods af at det var i begyndelse af oktober og derfor koldt, kom der er en del besøgende fredag den 8. oktober, hvor det hele løb af stablen.



### Roskilde Messen og andre tiltag

Det er blevet en tradition, at vi deltager i den årlige Roskilde Messe. Vi deltager for at møde vores kunder på en anden måde og få direkte dialog om energibesparelser, rotter, klima og meget mere.

I 2010 havde vi særlig fokus på vores nye afkølingstarif og serviceordning.

Som noget nyt i 2010 deltog vi på Roskilde Dyreskue, hvor vi ligeledes havde fokus på afkølingstarif og serviceordning.





### Medarbejderne i Roskilde Forsyning

*Videnregnskabet er udarbejdet af en redaktionsgruppe på fire medarbejdere. Men flere har bidraget med input og billeder.  
Tak til alle for indsatsen.*



**ROSKILDE FORSYNING**

**ROSKILDE FORSYNING A/S**  
Betonvej 12 · 4000 Roskilde  
[www.roskilde-forsyning.dk](http://www.roskilde-forsyning.dk)