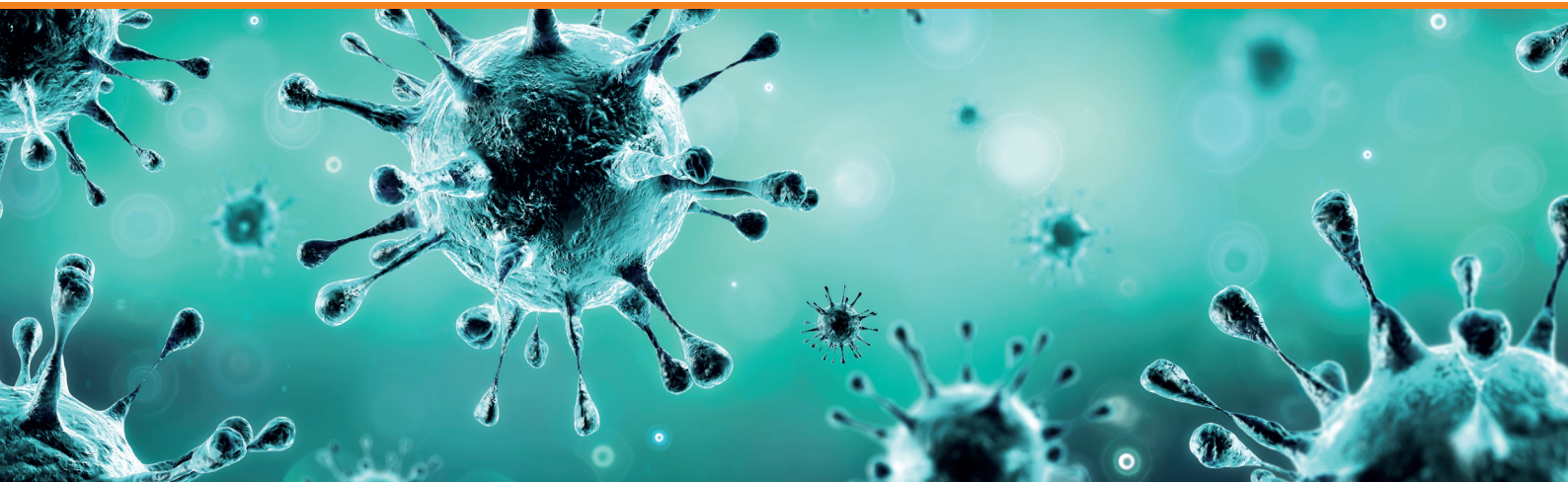




2/2020 NK-FORSYNING

Så har vi igen åbnet dørene for kunder og medarbejdere

Mandag d. 15. juni åbnede vi igen vores døre, så kontorfolk og driftsfolk kunne komme tilbage til "normal" drift, og kunder kan møde fysisk op i vores kundeservicecenter. Det gør vi, fordi smittetrykket nu er lavt, og myndighederne har givet grønt lys til, at kontorfolk i offentligt regi her på Sjælland kan møde ind igen. Vi henstiller dog til, at man fortsat holder den anbefalede afstand og benytter håndspritstanderen ved indgangspartiet.

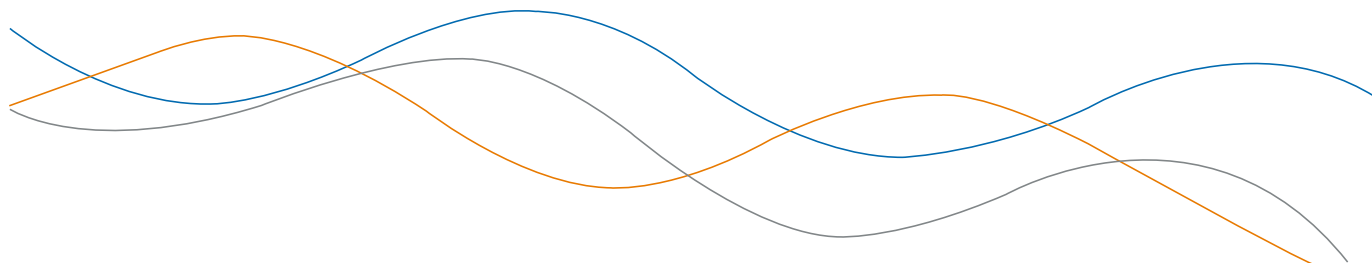
Hos NK-Forsyning gik vi i nødberedskab og lykkede for den personlige kundedkontakt fredag d. 13. marts. Siden har dørene været låst på vores adresser, og alle medarbejdere med ikke-kritiske arbejdsfunktioner har arbejdet hjemmefra.

Her tre måneder efter er det nu ved at være tid til at vende tilbage til mere normale tilstande, da driftsfolkenes arbejdsområder og funktioner kræver tilstedeværelse på vores produktionsanlæg, og vores virksomheders kerneydelser risikerer at blive forringet, hvis vi ikke åbner igen. Vi er også tvunget til at prioritere vores forpligtigelse til at beskytte miljøet. Tillige står vi overfor en ferieperiode, hvor vi ikke kan levere samme kvalitet, hvis ikke vi lader driftsfolk og øvrige medarbejdere møde ind på arbejdspladsen på fuld tid igen.

På side 6 kan du læse, hvordan en række medarbejdere har oplevet nedlukningen, og hvilke erfaringer de har gjort.

I disse dage er vores medarbejdere udstyret med denne vest, når de er ude at arbejde på gader og stræder i kommunen. Det er de, fordi vi i denne tid gerne vil passe ekstra godt på de af vores medarbejdere, der fortsat varetager arbejdsopgaver, der er kritiske for forsyningssikkerheden.

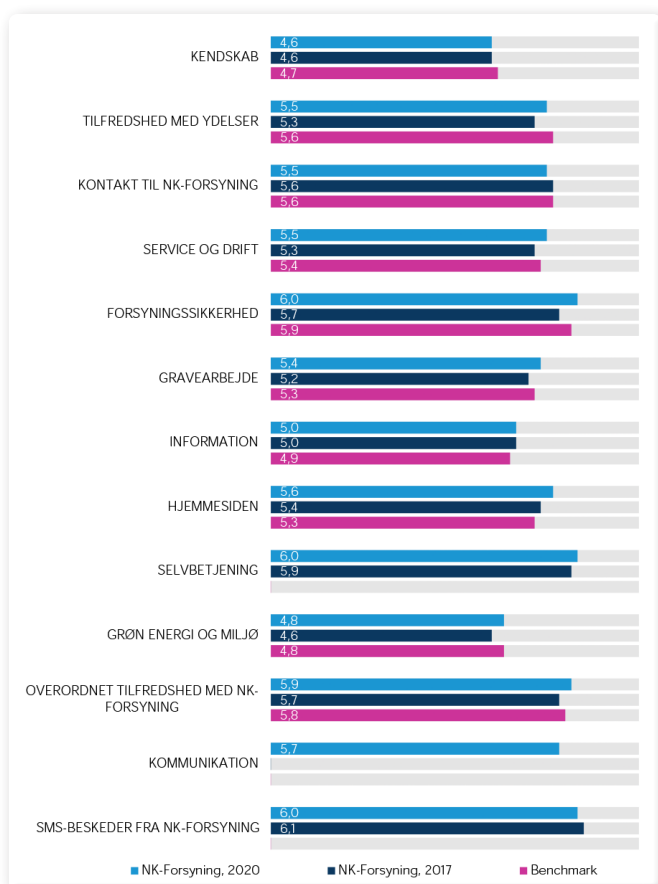
Vores medarbejdere sørger for at holde god afstand, og vi vil også gerne bede dem, der møder dem i bybilledet, om at holde god afstand, så vi i fællesskab kan passe på hinanden.



Kundernes tilfredshed er vokset

Kundernes tilfredshed med NK-Forsyning er vokset, siden forsyningen i oktober 2017 sidst målte kundernes tilfredshed. Kunderne oplever høj driftssikkerhed inden for vandforsyning og spildevandsafledning. Og der er overordnet voksende stor tilfredshed med ydelser, service og kommunikation. Men kunderne efterspørger endnu mere information om, hvad NK-Forsyning gør for at beskytte miljøet og om klimatilpasning, alternativ energi og sikring af grundvandet.

Det viser en ny kundeundersøgelse, som analyseinstituttet Interresearch har gennemført for NK-Forsyning i perioden 27. april til 13. maj. Interresearch stod også for analysen i 2017, og en række resultater er derfor direkte sammenlignelige. Ydermere udfører Interresearch tilsvarende undersøgelser for en lille snes andre danske forsyningsselskaber, hvilket gør det muligt at benchmarke resultaterne lokalt i forhold til den generelle standard i branchen.



Siden sidste undersøgelse er der sket en iøjnefaldende ændring i kundernes kendskab til, hvilke forsyningsområder NK-Forsyning står for. Næsten alle ved, at NK-Forsyning sørger for vandforsyning, men der er også en meget stor andel, der ved, at vi står for spildevandsrensning og tømning af bundfældningstanke. Ligeledes er der et solidt løft i kendskabet til, at vi også står for elforsyning og gadebelysning.

”Vi håber og tror på, at det forbedrede kendskab til NK-Forsyning er et resultat af, at vi har arbejdet støt på at øge fokus på vores kommunikation siden sidste undersøgelse,” udtaler kommunikationsmedarbejder Louise Anine Kamp.

Tilfredsheden med hjemmesiden er også steget pænt og ligger over benchmark (andre forsyningsselskabers hjemmesider). Det tilskriver vi vores nye hjemmeside, selvom mange sikkert endnu ikke har haft brug for at besøge den, siden den gik i luften ved udgangen af marts. Har du ikke set vores nye hjemmeside, vil vi anbefale dig at besøge den på www.nk-forsyning.dk.

”Med hensyn til grøn energi og miljø er der sket en lille positiv udvikling, men vi er endnu ikke der, hvor vi ønsker at ligge på skalaen. Vi er dog først lige kommet i gang med at informere om, hvad vi gør på det grønne område, så det er bl.a. her, vi gerne vil satse fremover, så vi forhåbentlig kan se en yderligere positiv udvikling til næste kundeundersøgelse om et par år. Et af de første initiativer i den retning er det nye, selvstændige klimamenupunkt på vores nye hjemmeside,” siger Louise Kamp.

Louise Kamp påpeger i øvrigt, at kundetilfredshedsundersøgelsen har givet forsyningsselskabet mange gode tips og idéer til nye initiativer – især gennem de detaljerede kommentarer til spørgsmålene. Disse vil fremover indgå i den interne idéudvikling.

Information via sms er populært

Hvis der er noget, NK-Forsynings kunder er særligt glade for, så er det vores sms-beskeder i tilfælde af driftsforstyrrelser. Næsten 80 % giver denne service topkarakterne 7 (64 %) eller 6 (15 %), og sms'er er den informationskanal, som flest kunder (73 %) betragter som én af de kanaler, de ønsker information igennem, efterfulgt af e-mail (67 %) og e-Boks (40 %).

Til gengæld ønsker færre end ved sidste kundeundersøgelse information via fysiske breve og lokalaviser, hvilket nok skal tolkes som et udtryk for den generelle tendens i samfundet, hvor efterspørgslen flytter væk fra papirmedierne til fordel for de digitale.

På baggrund af den store interesse for sms som informationskanal er det lidt paradoksalt, at næsten halvdelen af deltagerne i undersøgelsen tilkendegiver, at de ikke har modtaget sms-beskeder fra NK-Forsyning. Samtidig efterspørger flere mere information ved driftsforstyrrelser.

”Problemet er dog, at vi trækker mobilnumre, som driftsmeddelelserne sendes ud til, fra offentlige adresseregistre, da kunderne oftest ikke registrerer deres mobilnummer, når de bliver kunde hos os. Har kunden hemmeligt nummer eller mobiltelefon via sit arbejde, er deres mobilnumre ikke registreret på adressen i offentlige adresseregistre. Derfor er det vigtigt, at kunder selv sørger for at tilmelde deres mobilnummer til sms-varslere på vores hjemmeside,” pointerer Louise Kamp.

Du kan læse rapporten med alle resultaterne fra kundeundersøgelsen under ”Nyheder” på vores hjemmeside.

Tak

I alt blev 2.000 tilfældigt udvalgte kunder inviteret til at deltage i kundetilfredshedsundersøgelsen. Heraf valgte 35 % svarende til 706 husstande at deltage i undersøgelsen.

Blandt deltagerne blev der trukket lod om 3 gavekort à 500 kr. til Næstved Cityforening. Vinderne blev Jesper, Jane og Bettina, som har fået sine præmier. Vi ønsker tillykke. Samtidigt vil vi gerne sige mange tak for hjælpen til dem og alle de øvrige deltagere for at gøre os klogere på vores kunders behov og ønsker til os som forsyningsvirksomhed.

Fulldautomatisk styring af kildepladser sparer ressourcer på NK-Forsynings vandværker

NK-Forsyning har en erklæret målsætning om at være i front med innovativ teknologisk udvikling, grøn omstilling og digitalisering af flest mulige arbejdsprocesser. Dette med henblik på at sikre god kontrol med kritisk infrastruktur med indsats af færrest mulige mandskabsressourcer og samtidig opnå sikkerhed for en fortsat høj forsyningsikkerhed.

Det er baggrunden for, at vi har indgået et samarbejde med Krüger/Veolia om fuldautomatiseret drift af kildepladserne ved NK-Forsynings to vandværker, der tilsammen har en indvindingstilsladelse på 5 mio. m³/år fra i alt 16 borer langs Susåen.

Samarbejdet er baseret på systemet SMART Råvandsstyring, der '24/7' sørger for en optimal drift samtidig med, at der holdes bedre øje med de enkelte borer, uden at det kræver mandskab til løbende tilsyn med og justering af systemet.

"Ikke mindst i vinterhalvåret, hvor det kan være vanskeligt at komme ud til visse borer på grund af oversvømmelse, er automatiseret drift vigtig for NK-Forsyning," siger Steen Rasmussen, der er driftsleder i NK-Vand.

"Men systemets evne til løbende at optimere driften af borerne på basis af grundvandsstand, slitage af pumper, rensning af borerfiltre som følge af såkaldt tilklogning og belægninger i råvandsledninger er også væsentlige parametre."

Steen Rasmussen oplyser, at systemet allerede har dokumenteret gode resultater, bl.a. i form af reduceret elforbrug. For Pindsobroværket, der er det mindste af NK-Forsynings to vandværker, er der således målt et fald i energiforbruget på 25 % svarende til 25.000 kWh på årsbasis.



Hjelmsøværket er det største af NK-Forsynings to vandværker. Værket indvinder 2,2 mio. m³/år.

SMART Råvandsstyring

er et selvoptimerende styreprogram til indvinding af grundvand med laveste energiforbrug, skånsom og bæredygtig pumpning, ligesom systemet sikrer en god kvalitet af det vand, der i sidste ende udpumpes fra vandværkerne.

Systemet er baseret på løbende målinger i de enkelte borer, hvilket sikrer indvinding fra de til enhver tid bedste borer for at opnå den billigste drift og bedste vandkvalitet.

Udover online-målinger fra de enkelte borer er styringen baseret på driftsdata fra op til 7 uger tilbage i tiden. Alle borer 'motioneres' regelmæssigt for at sikre deres funktion og samtidig udskifte stillestående vand i rør m.v.

Intelligent styring af rensningsanlæg med store perspektiver

NK-Forsyning eksperimenterer i øjeblikket med nye teknologier til at overvåge, styre og regulere forsyningsselskabets rensningsanlæg. Formålet er både at opnå drifts- og energibesparelser samt øge den hydrauliske og biologiske kapacitet, hvilket bl.a. kan medvirke til at mindske skadevirkningerne af ekstremregn.

”Det nye styringssystem, Aquavista, er udviklet af det danske vandbehandlingsfirma Krüger. Systemet er en videreudvikling af Krügers Star Utility Solutions, som har været i drift i over 25 år – bl.a. i NK-Forsyning,” fortæller Jens Wett, der er biolog og ansat i NK Spildevand.

”Aquavista er et meget avanceret styresystem, som ved hjælp af en frygtelig masse algoritmer er i stand til at sikre en bedre spildevandsrensning samtidig med, at vi opnår driftsbesparelser.” Foreløbig kan Aquavista kun anvendes i centralrensningsanlægget på Ydernæs. Men her er der allerede opnået markante resultater.

”Tidligere regulerede vi udelukkende koncentrationen af ammonium i tankene. Nu kan vi også regulere blandt andet nitrat, og det betyder, at vi er i stand til at reducere indholdet af kvælstof i vores udløb,” siger Jens Wett.

”En anden fordel er systemets indbyggede regnvandsstyring. Når det rigtigt styrter ned, så belaster det centralrensningsanlægget med op til 50-60.000 m³ pr. døgn. Her sætter Aquavista-systemet os i stand til at bundfælde det aktive slam i to tanke, mens vi renser i to andre. Derved belastes efterklaringstankene mindre, og vi kan så køre større mængder igennem rensningsanlægget – stadigvæk med god margin til lovkravene. Det er nok det, vi lige nu har mest effekt af ved det nye system.”

”Men på længere sigt forventer vi os også at kunne spare betydelige udgifter på el ved at udnytte det tidspunkt, hvor man betaler den billigste strømpris i løbet af et døgn. Her er perspektivet, at vi ’parkerer’ en del af døgnets spildevand i vores 29.000 m³ store sparebassin og andre sparebassiner på kloaksystemet, indtil det er billigst at rense,” siger Jens Wett.



Ambitiøs strategiplan prioriterer miljø og bæredygtighed

NK-Forsyning er snart klar med en strategiplan, der gælder frem til 2023.

”Vi har taget udgangspunkt i en række emner, hvor den allerede eksisterende langsigtede planlægning og kommunens ejerstrategi i forhold til forsyningsselskabet er væsentlige omdrejningspunkter,” udtaler adm. direktør Steen Lindhardt.

”Men også FN’s verdensmål og den grønne omstilling, bæredygtighed, kodeks for god selskabsledelse samt effektiviseringer og værdiskabelse gennem digitalisering er i spil.”

”Visionen lyder: **‘Gør Næstved grønnere’** og betyder, at vi har stor fokus på miljø og bæredygtighed. Vi skal sikre, at vores børn og deres efterkommere også får lov at opleve vores dejlige natur.”

Den videre proces

NK-Forsynings bestyrelse har netop godkendt det første udkast til strategiplanen.

I perioden frem til november fortsætter arbejdet med at udarbejde konkrete handlingsplaner for bl.a. miljø og effektivisering med det mål at kunne få den endelige strategiplan færdig og godkendt med udgangen af 2020.



NK FORSYNING

Myndighed lægger op til nye ekstreme effektiviseringskrav

Den danske vandsektor kan hente effektiviseringsgevinster for ca. 3,9 mia. kr. frem mod 2030. Det mener Forsyningssekretariatet, der er en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, på baggrund af en ny analyse, som er bestilt af klima-, energi- og forsyningsministeren. Det svarer til, at der i gennemsnit skal spares 3,5 % årligt.

Effektiviseringspotentialet er ifølge Forsyningssekretariatet størst inden for spildevandssektoren, hvor det er opgjort til 3,1 mia. kr., mens drikkevandssektoren vurderes at kunne spare godt 0,75 mia. kr.

Analysen peger på en række kilder til en mere effektiv vandsektor i Danmark. Bl.a. fremhæves øget konsolidering (sammenlægning af forsyningselskaber), lønreduktioner, udnyttelse af ny teknologi og bedre organisering af arbejdet samt bedre udnyttelse af it og data.

Fejl og luftige forudsætninger

DANVA, der er vandsektorens brancheorganisation, har på vegne af bl.a. NK-Forsyning taget kraftigt til genmæle mod Forsyningssekretariatets analyse, som vi mener, bygger på deciderede fejl og desuden spekulative og urealistiske forudsætninger, ligesom urealistiske forudsætninger puster potentialet voldsomt op.

DANVA påpeger, at analysens resultater indeholder flere alvorlige fejl og mangler. Fx tælles den generelle produktivitetsudvikling med to gange, hvilket svarer til at tælle 1,6 mia. kr. for meget med i effektiviseringspotentialet!

I en anden sammenhæng sætter Forsyningssekretariatet den estimerede produktivitetsudvikling til det dobbelte af, hvad den

myndighed, der regulerer el, gas og varme (Forsyningstilsynet), er kommet frem til i en tilsvarende analyse inden for disse forsyningsområder.

Desuden ser Forsyningssekretariatet bort fra, at væsentlige dele af effektiviseringsgevinsterne kun kan realiseres på anlæg, der skiftes ud, hvilket måske ikke lige står nært for med anlæg, der kan have en levetid på mange årtier endnu. Og nye anlæg kræver også store investeringer. Derfor vil sparekravet i høj grad skulle overføres til den almindelige drift i stedet.

Når DANVA går analysens beregninger igennem, så bliver facit, at det reelle effektiviseringspotentialer kan opgøres til mellem 500-1.500 mio. kr. frem til 2030 mod Forsyningssekretariatets bud på næsten 4 mia. kr.

Det er en ommer

”Det er en ommer. Vi mener simpelt hen ikke, at Forsyningssekretariatets analyse er af en kvalitet, der kan danne basis for politiske beslutninger,” udtaler Steen Lindhardt, adm. direktør i NK-Forsyning. Ligesom DANVA anbefaler han derfor at få en uvildig instans til at kvalitetssikre materialet.

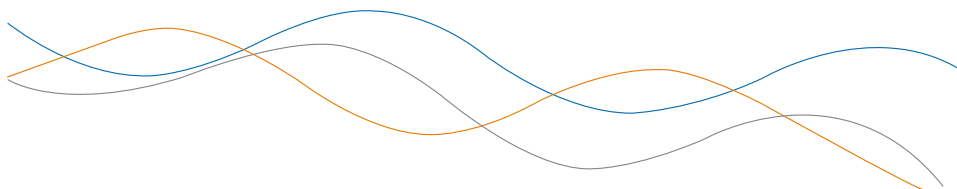
”Hvis denne analyse i sin nuværende form vinder gehør politisk, så kommer det bl.a. til at gå ud over den grønne omstilling, klimatilpasningen og arbejdet med at nedbringe udledningen af drivhusgasser,” frygter Steen Lindhardt – fordi bestyrelserne i vandselskaberne vil være tilbageholdende med nye investeringer, herunder i grøn omstilling, klimatilpasning med videre.



2. maj skiftede vi til sommertændeplanen for vejlys

Den 2. maj skiftede vi til sommertændeplanen for vejbelysningen i Næstved Kommune, hvilket betyder, at gadelamperne frem til den 15. august kun tændes på natsænkingsniveau.

Det vil sige, at man nogle steder vil opleve, at kun hver anden lampe er tændt. I andre områder er alle lamper fortsat tændt, men her er systemet indrettet sådan, at lysintensiteten er lidt lavere. Læs mere om sommertændeplanen på vores hjemmeside.



NK FORSYNING

Sådan har nedlukningen påvirket os

NK-Forsyning har pr. 15. juni ophævet nødberedskabet, som blev indført 13. marts. Nedlukningen indebar, at alle medarbejdere med ikke-kritiske arbejdsfunktioner har arbejdet hjemmefra for at følge regeringens anbefalinger til at begrænse risikoen for smitte med coronavirus i samfundet.

Vi har talt med en række medarbejdere om, hvordan de har oplevet nedlukningen og hvilke erfaringer, de har gjort.

Martin Pedersen, driftsleder NK-Spildevand.

"Jeg tror, at den væsentligste lære af Corona-nedlukningen og vores nødberedskab er, at det for alvor er gået op for mange af vores medarbejdere, hvad kommunikation betyder. Folk er blevet mere bevidste om at overlevere statusoplysninger og driftsinformationer til deres kolleger på fyldestgørende måde, og det tror jeg er en indstilling, som nok skal holde sig på længere sigt."

"Men ellers har nødberedskabet stort set fungeret upåklageligt. Vi er ret heldige at have dobbeltkompetencer på de fleste områder. Det har gjort det lettere at inddele medarbejderne i hold, der har været på arbejde hver anden dag. Så i det store og hele har vi kunnet passe vores ting."

"Hele driftsorganisationen har deltaget i online møder – både internt og i forhold til eksterne leverandører. Det har fungeret rigtig positivt, og jeg tror, at vi fremover kommer til at spare penge i forhold til eksterne leverandører ved at fastholde denne mødeform."



"Derudover har vi bl.a. delt vores kantine op i henhold til sundhedsmyndighedernes anvisninger og har sørget for ekstra rengøring af fx kaffemaskinen, ligesom vi ikke har kørt i samme bil til nødvendige møder."

Peder Hansen, afdelingsleder i NKE-Elnet.

"Nødberedskabet har fungeret i hverdagen – især for vores elektrikere, som bortset fra en kort periode i starten af nødberedskabet har været på arbejde, da de jo typisk arbejder udendørs. Derimod har det administrative personale arbejdet hjemmefra."



"Meeen... Det har nu ikke været det samme, som at arbejde i samme hus som kollegerne. Og jeg har ikke oplevet nogen, der ikke glæder sig til normale tilstande."

"For mit personlige vedkommende har nødberedskabet betydet væsentlig flere timer på telefonen. Det har kunnet lade sig gøre, men det har besværliggjort hverdagen."

Josef Kaissar Lazar, maskinmester NK-Vand:

"Det har været en udfordrende periode. Vi er ikke en stor afdeling. Derfor har vi reel været underbemandet ved at være delt op i to hold, der kun arbejdede hver anden dag. Følgelig har vi ikke kunnet nå det samme, som vi plejer. Og en del opgaver er derfor blevet udskudt."

"For mig selv som maskinmester har det ikke været optimalt at sidde derhjemme. Fx har man ikke de redskaber, som man normalt vil have på en arbejdsplads/kontor. Eksempelvis kan jeg godt bestille en ny ventil over nettet, men jeg har savnet lige at kunne gå ud på anlægget og tjekke mål m.v. på den gamle. Det er også helt anderledes at sidde foran skærmen og holde møde med en ekstern samarbejdspartner. Dårlig forbindelse kan medføre udfordringer, og møder har typisk taget længere tid, end de plejer. Jeg foretrækker personlig kontakt."



Rikke Løvgren, Teknisk designer:

"Jeg har oplevet nedlukningen mere positivt, end jeg havde forventet. Med tre corona-hjemsendte børn skulle vi lige have hverdagen til at virke. Men efter lidt indkøring har det fungeret fint for mig, men mine arbejdsopgaver egner sig også godt til hjemmearbejde."

"Det, der ikke har været så godt, er, at det kan være svært at levere 8 timers arbejde, når man har tre børn hjemme. Det har betydet, at min arbejdsdag har været længere end normalt."

"Det positive har været, at jeg har deltaget i langt færre møder – ja faktisk næsten ingen – og det har gjort min arbejdstid mere effektiv. Derfor ser jeg gerne, at det fremover bliver muligt delvist at arbejde hjemmefra i visse sammenhænge."



NK FORSYNING