

Årsberetning 2020



Lolland Forsyning





Lolland Forsyning vil være regionens mest attraktive arbejdsplads, fordi vi tror på, at tilfredse og engagerede medarbejdere er forudsætningen for, at vi kan være en effektiv og veldrevet virksomhed og i sidste ende nå vores mål.

Det vil vi sikre ved:

- Kontinuerligt at forbedre arbejdsglæde, sikkerhed og sundhed
- At nære et innovativt miljø
- At styrke samarbejdskulturen og sikre videndeling på tværs af organisationen
- Løbende at øge effektiviteten under hensyntagen til kvaliteten af vores ydelser
- At udvise en miljøansvarlig og bæredygtig adfærd
- At styrke relationerne til vores samarbejdspartnere
- At være en professionel og troværdig leverandør med tilfredse kunder

I dagligdagen understøtter vi dette ved målrettet og konsekvent at fastholde fokus på **vores fire værdier**:

1. Engagement

2. Fællesskab

3. Samarbejde

4. Rummelighed



Lolland Forsyning generelt



God kundeservice

Flere og flere kunder foretrækker at kontakte Lolland Forsyning digitalt på en af vores efterhånden mange, digitale platforme.

Siden 2012 har det været vores strategi at levere flest mulige services via digitale platforme. Det giver vores kunder mulighed for at kontakte os, præcis når det passer dem – 24 timer i døgnet, syv dage om ugen. Samtidig bidrager det positivt til den effektivisering af vores kundeservice, vi i Lolland Forsyning kontinuerligt arbejder på.

Konkret benytter Lolland Forsyning nu følgende digitale platforme: Hjemmeside med selvbetjeningsløsning, sms-service, Facebook, LinkedIn og YouTube. Vores tilstedeværelse på de sociale medier sikrer, at vi når langt bredere ud med information og vigtige budskaber og samtidig skaber relevant trafik til vores hjemmeside, som vi i øvrigt planlægger at lancere i en mere overskuelig og mobilvenlig version i løbet af 2021.

Oplysning og kampagner

Vi orienterer via vores hjemmeside løbende om anlægsarbejder med fokus på de anlægsarbejder, der berører borgerne i området. Herudover benytter vi vores sms-service til at informere målrettet ved både planlagte og akutte anlægsarbejder.

I løbet af 2020 har Lolland Forsyning gennemført eller deltaget i en række kampagner med fokus på oplysning om især vand og varme, lige som vi er synlige med information om vores selvbetjeningsløsninger i Flytteguiden, der udleveres til tilflyttere.



Borgerne tipper

Antallet af indberetninger af driftsforstyrrelser via Borgertip har i 2020 været på

372

hvilket er stort set det samme som i 2019, hvor der var

368

indberetninger.



Af de 372 indberetninger er 57 blevet afvist, da der har været tale om indberetninger, som ikke ligger indenfor Lolland Forsynings ansvarsområde.

Arbejds miljø

Lolland Forsyning har i 2020 afsluttet arbejdet med at udarbejde en fælles, digital APV-model for hele virksomheden, hvilket har givet os et bedre overblik over koncernens arbejdsmiljøarbejde. Blandt andet giver det os et samlet overblik over de arbejdsmiljø sager, der er i hele virksomheden – et overblik, der danner grundlag for en drøftelse af vores årlige fokuspunkter.

Samtidig har vi fortsat arbejdet med udvikling af en fælles APV-model for arbejde med kemikalier, en såkaldt kemisk APV, der forventes færdig i slutningen af 2021.

Samarbejde på tværs

”At understøtte og øge samarbejdet på tværs af organisationen er en hjørnesten i Lolland Forsynings indsats for et godt arbejdsmiljø.”

I forbindelse med igangsætning af anlægsarbejder sørger vi derfor fortsat for at inddrage alle medarbejdere på tværs af organisationen. Dette sikrer både en mere strømlinet proces, et bedre resultat og en øget arbejdsglæde og trivsel blandt medarbejderne.

Herudover anvendes jobrotation også fortsat i stigende grad på driftsområderne. Dette giver medarbejderne en dybere forståelse for hinandens dagligdag, lige som det for den enkelte medarbejder er udviklende at prøve kræfter med andre opgaver. Samtidig sikrer det også, at vi som organisation opnår en langt større fleksibilitet i løsningen af arbejdsopgaver.

For sikre trivsel og arbejdsglæden blandt medarbejderne, holder vi i hverdagen et stort fokus på Lolland Forsynings fire værdier: Engagement, samarbejde, fællesskab og rummelighed. Dette sker blandt andet ved drøftelser på alle personale- og teammøder.

Udviklende samarbejder



En stigende del af vores medarbejdere har i 2020 deltaget en række netværk og udviklingssamarbejder, der sikrer, at vores medarbejdere kan få nyttig sparring og videndeling med andre relevante organisationer. Konkret deltager Lolland Forsyning i:

- DANVA-netværk for GIS og direktionssekretærer
- Normudvalg under Dansk Standard vedrørende kloakarbejder
- DANVA-netværk omkring overløb og datamodeller
- Diverse, relevante netværk med andre forsyninger i Region Sjælland



Arbejdsskader og sygefravær

I 2020 har vi haft en enkelt arbejdsskade, der ikke medførte sygefravær. Det er Lolland Forsynings holdning, at en arbejdsskade er en for mange. Vores mål er, at ingen medarbejdere skal skades af at gå på arbejde hos Lolland Forsyning.

Sygefraværet for hele virksomheden har i 2020 ligget på 1,54 procent, hvilket er stort set uændret i forhold til 2019, hvor sygefraværet lå på 1,56 procent. Generelt har Lolland Forsyning et stabilt, lavt sygefravær. Langtidssygemeldte med over fire ugers fravær er ikke talt med i sygefraværet. Ligeledes er sygdom, som har relation til §56 og flexordninger, som vi får refusion for, ikke talt med.

Effektiviseringstiltag

Antallet af LER-oplysninger, som er håndteret via Lolland Forsynings LER systemrobot har i 2020 udgjort 8.654 mod 7.635 i 2019. Kun fire af disse oplysninger har været gennemgået manuelt i 2020, mod ni i 2019.

GDPR og IT-sikkerhed



Lolland Forsyning har i 2020 skiftet GDPR compliance system med henblik på at styrke implementeringen organisatorisk. Det nye system understøtter vores interne indsats for awareness i form af viden om behandling af personoplysninger og IT-sikkerhed. Alle medarbejdere skoles løbende i GDPR for at skabe størst mulig sikkerhed for kunderne.

For at sikre en højere effektivitet, en hurtigere responstid og optimering af sikkerheden, har vi i 2020 valgt at insource dele af IT-funktionen ved ansættelse af en IT-medarbejder. Samtidig har vi for at sikre en bedre, økonomisk styring opgraderet vores ERP-system, herunder kontoplan og sagsstruktur.

Som led i den generelle IT-sikkerhed har vi øget sikkerhedsniveauet på e-mail med kryptering. Samtidig har vi implementeret et nyt kontraktstyringssystem, der sikrer høj kvalitet i styring af, og opfølgning på, kontrakter.

Elektroniske målere

Lolland Forsyning forventer, at alle kunder på både vand- og fjernvarmeområdet vil have fået udskiftet deres målere med elektroniske, fjernaflæste målere inden for en femårig tidshorizont.

Udskiftningen sker løbende, og ved udgangen af 2020 var der installeret i alt 1.793 elektroniske vandmålere, hvilket svarer til 11 procent af det samlede antal vandmålere.

Antallet af elektroniske varmemålere steg i 2020 fra

3.093

til

3.706

svarende til

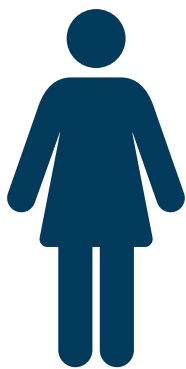
66%

af det samlede antal varmemålere.



Lolland Forsyning indgår i en konsortieaftale om indkøb af el for årene 2019 – 2022, hvilket betyder, at vi betaler en del under markedsprisen for koncernens elforbrug.

Medarbejdere



20

Kvinder



50

Mænd

Personale



Medarbejderudskiftning 2020

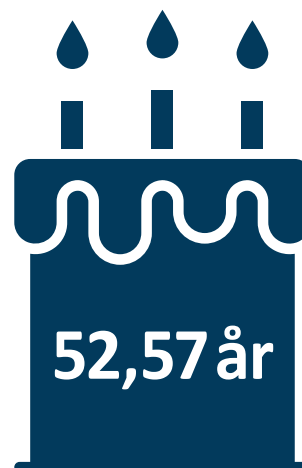
÷ 5

Arbejdsulykker

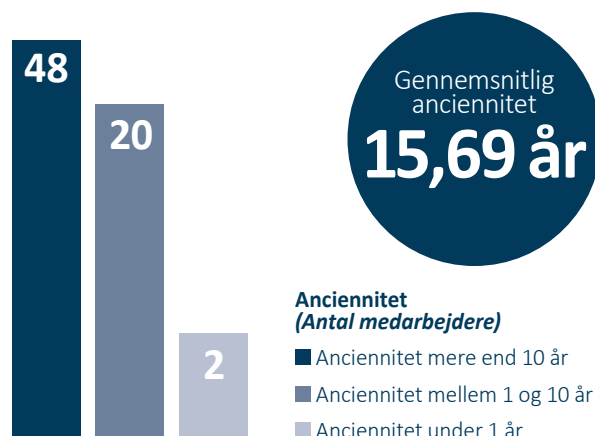
1
ulykker



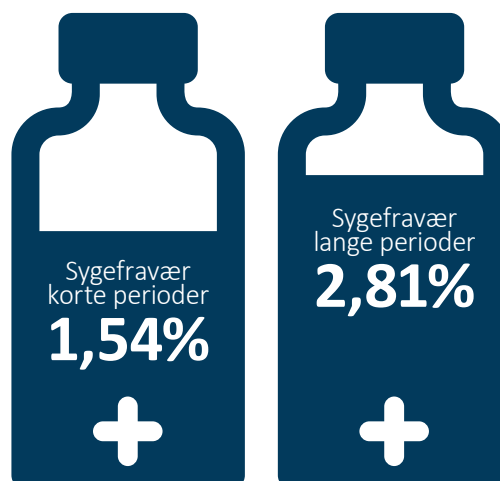
Gennemsnitsalder



Anciennitet



Sygefravær



Lolland Vand

2020 blev året, hvor Lolland Vand afsluttede det flerårige el- og SRO-projekt med at udskifte alt el- og styringsudstyr i vandforsyningen. I 2020 har vi således udskiftet alle el- og styretavler på Regionalvandværket og Rødby Vandværk med tilhørende vandboringer og trykforøgerstationer.

Udskiftningen er sket som led i at sikre en fortsat stabil og sikker drift af vandforsyningen. Herudover har vi udskiftet samtlige netværksswitche for at højne både IT- og forsyningssikkerheden.

Vandkvalitet og vandspild

"Lolland Vand har i 2019 fastholdt sit skarpe fokus på kvaliteten af drikkevandet. Således har vi også i 2020 udtaget prøver fra alle fire vandværker samt fra ledningsnettet, og som i de foregående år har prøverne af drikkevandet overholdt de fastsatte miljøkrav."

I 2020 har vi ændret vores procedure i forhold til, hvordan vi skønner vandforbruget hos de af vores kunder, som ikke indberetter deres forbrug. Denne ændrede procedure har konsekvenser for opgørelsen af vandspildet og sammenligneligheden med tidligere år.

Med den ændrede procedure bliver vandspildet i 2020 opgjort til 9,2 procent, hvor det i 2019 var på 5,7 procent. Med en uændret procedure ville vandspildet i 2020 være blevet opgjort til 7,5 procent og dermed være inden for vores målsætning om et vandspild på maksimalt 8 procent.



Vi fastholder fremadrettet vores målsætning om et vandspild på

maksimalt 8%

opgjort efter den ændrede procedure.

Projekter i 2020

I forbindelse med Femernprojektet har Lolland Vand bistået Femern A/S med etablering af ledningsnet inden for reservationsområdet. Vi har således i 2020 blandt andet etableret en 3.323 meter lang nødforsyningsledning i dimensionen 250 mm.

I 2020 igangsatte vi en revidering af strukturplanen for Lolland Vand, og sammen med myndighederne har vi igangsat en analyse af bæredygtig drikkevandsindvinding i hele vores forsyningsområde. Samtidig har vi i henhold til strukturplanen gennemført renoveringsprojekter i Nakskov, Rødby og Maribo, hvor 1.596 meter støbejernsledninger er udskiftet med 1.262 meter plastledninger, lige som der er udskiftet 114 vandstik i forbindelse med projekterne.

Lolland Spildevand



Lolland Spildevand er i 2020 nået et stort skridt nærmere vores mål om at samle spildevandshåndteringen på seks eller syv centrale, effektive og tidssvarende renselanlæg. Således er samtlige, større renselanlæg i den langsigtede strukturplan for spildevandsområdet nu renoveret og lever op til alle gældende krav i såvel spildevandsplanen som fra myndighederne.

Vi har samtidig i løbet af 2020 nedlagt to renselanlæg, Krathaven og Fuglse Bøsserup, og havde dermed ved årets udgang 30 renselanlæg i drift. Således skal der i de kommende år nedlægges 23 renselanlæg.

Askø og Hellinge Huse renselanlæg har i 2020 fortsat været ude af Miljøstyrelsens kontrolprogram, da der kun er tilsluttet en enkelt ejendom til hver af dem, og da husene på begge disse to ejendomme står tomme. Nedlæggelse af disse to renselanlæg afventer en endelig afklaring fra miljømyndighederne.

Udlederkrav

Ud af de 30 renselanlæg, der har været i drift i 2020, har tre renselanlæg overskredet de fastsatte udlederkrav. Halsted Renselanlæg har overskredet kravet for ammoniak + ammonium-N og skal nedlægges, når vi får effektueret separeringerne nord for anlægget.

Vores mindste renselanlæg, Spidsby Renselanlæg, har overskredet kravet for suspenderede stoffer. Der er tale om et trixanlæg, som bliver tømt to gange om året, hvor det primært er klart vand, som bliver fjernet.

Vester Tirsted renselanlæg har overskredet kravet for ammoniak + ammonium-N. Anlægget er ikke designet til at kunne fjerne disse stoffer, men rensningen for disse er forbedret, efter at vi i 2020 har foretaget nogle tekniske ændringer.

Udligningsbassin og elsikkerhed

Vi har i 2020 etableret et udligningsbassin med sandfang ved Refshale Mose og samtidig nedlagt et overløb til Søndersø. Udligningsbassinet forsinker udledningen af regnvand og overfladevand til søen og sikrer dermed en bedre vandkvalitet i Søndersø.



Lolland Spildevand har i 2020 fortsat arbejdet med at gennemgå alle elinstallationer med henblik på at højne elsikkerheden i henhold til Arbejdstilsynets krav vedrørende maskin-el og Sikringsstyrelsens krav vedrørende bygnings-el. I forlængelse heraf har vi foretaget en renovering af de større pumpestationer med udskiftning af eltavler og andet el-udstyr med henblik på at højne forsyningsikkerheden.



Vi har i 2020 indkøbt seks nye, mekaniske rottefælder og intensiveret arbejdet med rottebekæmpelse i problemområder. I 2020 blev fælderne udløst

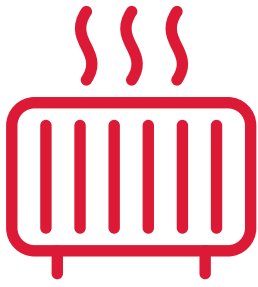
7.024 gange

mod

288 gange

i 2019.

HUSK! Hvis du ser en rotte, så meld det til kommunen, uanset om det er på offentlig eller privat grund. Du kan gøre det nemt, hurtigt og hele døgnet på kommunens hjemmeside www.lolland.dk



Lolland Varme

Lolland Varmes produktion er 100 procent CO₂-neutral. Ud over solvarmeanlægget i Søllested, er samtlige af Lolland Varmes tre varmeanlæg baseret på CO₂-neutralt biobrændsel i form af halm og træflis. Biobrændslet leveres primært af lokale leverandører, hvilket også reducerer CO₂-belastningen fra transport, når store mængder biobrændsel ikke skal transporteres over længere afstande.



Lolland Varmes produktion er

100% CO₂-neutral



I 2020 producerede Lolland Varmes solfangeranlæg i Søllested

2.639 MWh

mod

2.272 MWh

året før.

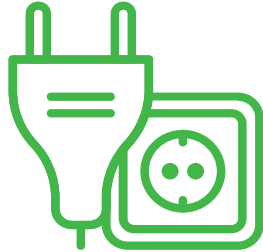
Dette svarer til den forventede produktion på et normalt år.

Flere kunder og lavere forbrug

2020 var det første driftsår med fuld tilslutning af kunderne i fjernvarmens østområde, og her blev der solgt i alt 10.595 MWh varme fordelt på 554 kundeforhold. I Nakskov og Søllested steg antallet af fjernvarmekunder i årets løb fra 4.991 til 5.022. Disse kunder aftog 107.105 MWh fjernvarme i 2020, hvilket er cirka ni procent mindre end året før.

Driftssikker fjernvarme

Lolland Varme leverer fjernvarme med høj driftssikkerhed. Der har således ikke i 2020 været nogen akutte, forbrugermærkbare afbrydelser af driften. Samtidig har vi også i 2020 fortsat arbejdet med termografering af hele vores ledningsnet med droner for at lokalisere eventuelle lækager og områder med dårlig isolering af ledningsnettet, som efterfølgende er blevet udbedret.



Nakskov Elnet

Nakskov Elnet har som led i Lolland Kommunes grønne omstilling i 2020 etableret en transformerstation for at sikre levering af strøm til opladning af de nye eldrevne busser i Nakskov. I første omgang omfatter projektet to busser, og det er forventningen, at flere vil komme til.

"Herudover har Nakskov Elnet i 2020 udskiftet et søkabel under Nakskov Havn som følge af en skade, påført af et fragtskib."

Også i 2020 har Nakskov Elnet fortsat arbejdet med at gennemgå vores målerstationer med henblik på at reducere nettabet. Herudover har vi udskiftet en række gamle 10 kV anlæg i vores transformerstationer for at højne forsyningsikkerheden.

Arbejdet med udskiftning af gamle oliestikler er ligeledes fortsat i 2020



Årsregnskab



	Elnet	Forsyning	Spildevand	Udvikling	Vand	Varme	Holding	Koncern 2020	Koncern 2019
RESULTATOPGØRELSE									
Omsætning	13.366	54.040	94.879	0	33.375	76.065	431	226.189	229.718
Omkostninger	-14.256	-12.177	-72.236	-195	-21.396	-69.914	-217	-144.589	-129.476
Personaleomkostninger	0	-41.390	0	-81	0	0	-82	-41.390	-41.750
Resultat af primær drift	-890	472	22.643	-276	11.979	6.150	132	40.210	58.492
Finansiering netto	-166	-391	-10.312	148	-2.580	-6.196	-29	-19.526	-18.333
Resultat før skat	-1.056	81	12.331	-128	9.399	-45	103	20.684	40.159
Skat af årets resultat	197	-29	203	28	-88	45	0	357	391
Andel af dattervirksomheders resultat	0		0	0	0	0	20.938	0	0
Årets resultat	-859	52	12.534	-100	9.311	0	21.041	21.041	40.550
AKTIVER									
Immaterielle anlægsaktiver	0	840	0	0	0	0	0	841	3.459
Grunde og bygninger	0	17.892	28.220	0	21.972	36.340	0	104.424	106.121
Produktions- og distributionsanlæg	86.239	0	1.038.203	0	291.012	356.762	0	1.772.212	1.768.579
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	2.078	1.406	940	0	1.207	2.312	0	7.944	6.547
Materielle anlægsaktiver under opførelse	678	0	10.804	0	2.389	85	0	13.956	16.415
Materielle anlægsaktive	88.994	20.138	1.078.166	0	316.580	395.500	0	1.899.377	1.901.121
Finansielle anlægsaktiver	0	0	0	11.382	0	0	1.021.506	0	0
Varebeholdning	480	0	0	0	1.399	6.638	0	8.516	7.918
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser	6.862	16.168	17.575	34	4.670	3.773	18.093	42.409	38.388
Øvrige tilgodehavender	352	684	6.123	340	184	6.095	0	21.022	25.079
Udskudt skatteaktiv	0	91	4.802	0	0	0	0	0	0
Andre værdipapirer og kapitalandele	0	0	27.081	0	29.880	0	0	56.961	30.000
Likvid beholdning	1.975	14.228	10.600	1.348	17.757	12.984	1.386	60.278	30.128
Aktiver	98.664	51.309	1.144.346	13.104	370.469	424.990	1.040.985	2.088.563	2.032.634
PASSIVER									
Egenkapital	67.720	23.049	595.908	12.910	269.218	52.703	1.028.682	1.028.682	1.008.950
Hensat til udskudt skat	3.531	501	48	0	0	0	0	0	0
Langfristet gæld	14.097	0	463.427	0	70.563	319.069	0	867.155	832.052
Leverandører af varer og tjenester	1.991	17.579	17.246	192	3.576	17.950	96	46.648	62.770
Anden kortfristet gæld	11.325	10.180	67.717	2	27.112	35.269	12.207	146.078	128.862
Passiver	98.664	51.309	1.144.346	13.104	370.469	424.990	1.040.985	2.088.563	2.032.634

alle beløb er i 1.000 DKK

Lolland Forsyning
Stavangervej 13
4900 Nakskov
Telefon: 72 30 11 11
forsyning@lollandforsyning.dk

www.lollandforsyning.dk