

Opsamling fra Kundeforum den 1. december 2022

Kære Kundeforum

Så fik vi den 1. december 2022 afholdt det andet møde i Kundeforum – tak for jeres tid og lyst til at deltage og for at være en aktiv del af Kundeforum. Hovedtemaet for dette møde var **Spildevand**, og dagen vekslede mellem oplæg, dialog og gruppearbejde samt bød på en 'tur i Skoletjenesten', og var – ligesom sidst – præget af stort engagement og spørgelyst.



Velkomst og rammesætning

Dagen blev indledt med velkomst og rammesætning ved Dorrit Kromann og Jens Christian Refsgaard – begge kundeførte bestyrelsesmedlemmer i Fors A/S bestyrelse – der var facilitatorer på dagen, og som fremover vil være faste facilitatorer for Kundeforum.

Formålet med Kundeforum (fast repræsentativ gruppe af vores privat- og erhvervs kunder samt personer med særlige faglige kompetencer) er at skabe rammen for en struktureret dialog mellem bestyrelse og vores kunder, samt have en gruppe ambassadører for Fors A/S forankret lokalt. Kundeforum står ikke alene, men er et supplement til de andre måder, vi løbende spørger, inddrager og er i dialog med vores kunder bl.a. via brede kundeundersøgelser.

Idéen er at skabe involvering og medejerskab, og at meningsdiversiteten skal være med til at forbedre og fremtidssikre Fors A/S som virksomhed – og dermed din vigtige leverandør til hverdagen.

Kundeforum er rådgivende for bestyrelsen (Kundeforum har en stemme – men bestyrelsen bestemmer), og Kundeforum er med til at underbygge og kvalificere bestyrelsens beslutninger og hjælpe bestyrelsen med at have fingeren på pulsen.

Hvordan tegner fremtiden sig på Spildevandsområdet?

Dagens program var centreret omkring, hvilke tendenser vi ser globalt, nationalt og lokalt. Hvilke valg vi står overfor i forhold til spildevand – ikke mindst ift. klimaændringer og CO₂-udledninger – både hos den enkelte kunde og hos Fors A/S.



(Menneskeskabte) klimaforandringer, hvad skyldes de og hvad kan vi gøre for at bremse udviklingen?

Sebastian Mernild, professor, dr. scient. og hovedforfatter på FN's klimarapport 2021 startede dagens første indlæg med at tegne det store billede omkring den menneskeskabte klimaforandring inkl. den voldsomme påvirkning af klimaet, som industrialiseringen har medført og konsekvenserne heraf, samt hvilke tiltag vi kan gribe til for at vende udviklingen, og Sebastian Mernild kom med nogle ganske klare bud på, hvordan fremtiden ser ud, hvis klimaet får lov til at udvikle sig, som det har gjort de seneste år.

Det er op til dig, os og hver og én at sikre, at naturen forbliver grøn, luften frisk og vandet rent. Sammen med vores kunder og samarbejdspartnere hjælper vi vores fælles opgave på vej ved at udvikle løsninger, der gør det nemt og overskueligt at vise den omtanke for naturen, som vi også viser vores nærmeste. Vi skal alle tage ansvar – ingen kan løse de grønne udfordringer alene. Det er vores natur. Og vores ansvar.

Sebastian Mernild fremtrak blandt andet følgende:

- Vi ved fra IPCC's vurderinger, at den globale overfladetemperatur var 1,09 °C højere i 2011–2020 end 1850–1900, samt at hvert af de sidste fire årtier har været tiltagende varmere end noget foregående årti siden 1850.
- Vi ved, at for hver halve grad den globale opvarmning stiger yderligere, vil der være statistiske (signifikante) stigninger i temperaturekstremere, intensitet af kraftig nedbør og tørkehændelser.
- Mange af de forandringer, der forårsages af drivhusgasudledninger frem til i dag og i fremtiden, er irreversible i århundreder – op til årtusinder. Det gælder særligt forandringer i havene, iskapperne og det globale havniveau.
- Vi ved, at atmosfærens indhold af CO₂, metan og lattergas i dag er højere end nogensinde gennem de sidste 800.000 år, og at den nuværende CO₂-koncentration ikke har været oplevet i mindst 2 millioner år. Vi er i dag et sted, hvor den gennemsnitlige globale overfladetemperatur er steget hurtigere siden 1970, end nogen anden 50-årig periode de sidste i hvert fald 2000 år.

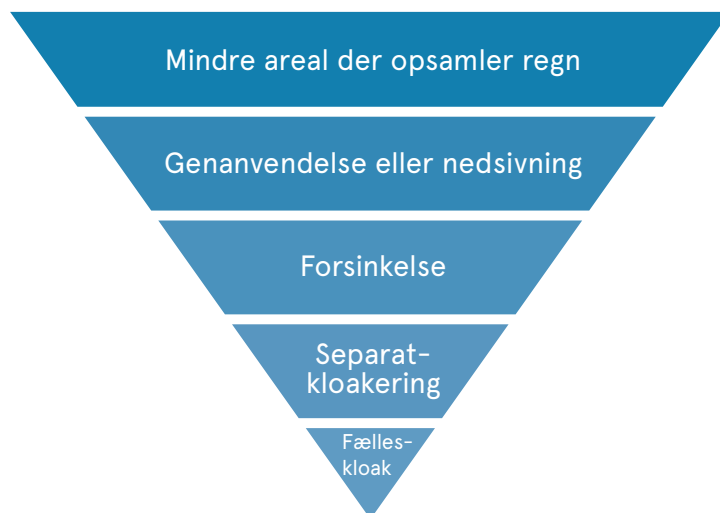
Der er med andre ord overvældende stærk videnskabelig evidens for, at menneskelig indflydelse har opvarmet klimasystemet, og at udbredte og hastige klimaforandringer har fundet sted.

Oplægget gav anledning til megen spørge- og debatlyst blandt KundeForum og gav en god baggrund for det mere konkrete arbejde med Fors A/S Spildevandsvision, som KundeForum i det efterfølgende oplæg skulle forholde sig mere indgående til.

Hvad vi gør i Fors A/S for at tilpasse os til udfordringerne og udviklingen?

Under denne overskrift fortalte projektleder Lars W. Pilmann om Fors A/S Spildevandsvision, med særligt fokus på klimatilpasningsopgaven: 'mere vand på mere by' og tilgangen dertil: 'Den blå trekant'. Den blå trekants første trin 'mindre areal der opsamler regnvand' var særligt i fokus – blandt andet på grund af potentielle CO₂-omkostninger ved klimatilpasning med rør.

Den blå trekant



Fordelingen af ansvar mellem grundejer, kommune og forsyning blev gjort til genstand for en quiz. Særligt kommunalt ejerskab og driftsansvar for vejriste, samt grundejeransvar for sikring af kælder, var de emner, hvor quizen bidrog til afklaring og også til ny viden for nogle.

Kundeforum blev præsenteret for skybrudsdefinition og begrebet serviceniveau for at ende ved budskabet om, at klimatilpasning ikke er 'større kloaker', men klimatilpasning er 'robuste byer', og at Den blå trekant's første trin netop også understøtter dette.

Der var konkret visuelt eksempel og illustration på, hvor meget vand, der på et år genereres af 1 m² fliser: 54 stk. 12 liters spande! Hvilket efterfølgende ledte til blandt andet drøftelse af parkeringsarealer med perspektivering til effekten af en supermarkedskædes ambition for parkeringsbåse kombineret med vejledninger og kommunale parkeringsnormer, og at Fors A/S opgave formes af disse tre ting.



Seancen sluttede af med gruppearbejde, hvor bestyrelsen fik Kundeforums input til:

- Hvad Fors A/S kan gøre for at få grundejere til at aflede regnvand på egen grund.
- Hvad der vil kunne få den enkelte grundejer til at afkoble regnvand fra kloakken.
- Hvordan Kundeforum vil kunne hjælpe med denne opgave.

Vores sammenfatning af outputs fra gruppearbejdet er, at Kundeforum anbefaler at Fors A/S gør følgende:

Information til grundejere

- Hvilken samfundsmæssig (grøn) nytte vil det være, hvis en grundejer infiltrerer regnvand på egen grund?
- Hvordan kan regnvand genanvendes til havevanding og toiletskyl (sekundavand)?
- Hvad kan grundejere selv gøre – tekniske anvisninger – måske demonstrationsprojekt hos Fors A/S.
- Hvem har ansvar for hvilke forhold?
- Hvad er risici – hvornår er der behov for supplerende undersøgelser, før grundejer laver infiltration på egen grund?

Rådgivning til grundejere

- Konkret hjælp til vurdering af risici.
- Konkret hjælp til at lave forundersøgelser på egen grund.

Økonomiske incitament

- Reduktion af tilslutningsbidrag.
- Rabat på vandafledningsafgift (hvis det strider imod gældende lovgivning, skal Fors A/S arbejde for lovændring).

Dialog

- Med grundejerforeninger om konkrete løsninger.



Aktiv pause i Skoletjenesten

Herefter bød dagen på en 'aktiv pause', hvor Kundeforum besøgte det, vi håber, bliver Fors A/S kommende læringscenter.

Her mødte 'eleverne' underviseren Ida Girotti, der fortalte om renselanlæggets tre rensprocesser, bjørnedyret og viste seks forsøg med bakterier (gær) og organisk materiale (sukker), der efterligner den biologiske rensning.

Forsøgene er blot en smagsprøve på, hvad Skoletjenesten og et læringscenter hos Fors A/S kan tilbyde elever fra de tre ejerkommuner.

Det var et veloplagt Kundeforum, der mødte op til 'undervisningen' med gode input og spørgsmål.

Fjernvarme – status på gaskonvertering

Dagens sidste faglige indlæg blev præsenteret af Camilla Hay, Programleder for fjernvarme i Fors A/S, som gav seneste status på arbejdet med at konvertere naturgasbyer til fjernvarme. Inden årets udgang skal alle landets kommuner sende breve ud til alle naturgas- og oliefyrejerere med klar besked om, hvorvidt de kan få fjernvarme eller ikke. Fors A/S har i den forbindelse arbejdet på at screene de tre ejerkommuner for fjernvarmepotentiale for at kunne bistå kommunerne med anbefalinger til, hvilke byer der kunne rumme et potentiale for kollektiv varmforsyning. Det har mundet ud i, at i alt 13 byer skal undersøges nærmere.

Det er Fors A/S anbefaling, at fjernvarme kun etableres i de byer, hvor det er en økonomisk fordel frem for alternativet, som ofte vil være individuelle varmepumper. Derfor arbejdes der på højtryk med at lave økonomiske beregninger for de 13 udvalgte byer. Beregningerne kompliceres af stigende priser på fjernvarmerør og usikkerhed om tilslutningsprocenten i hver enkelt by, hvilket gør det vanskeligt for kommunerne at levere meget klare svar til borgerne allerede i år. Fors A/S forventer, at den dominerende produktionsform vil blive store centrale varmepumpe-anlæg – nogle steder suppleret med lokal overskudsvarme, træflis eller solvarme.

Der var mange interesserede spørgsmål fra Kundeforum til produktionsteknologier, rentabilitet og udbredelse af fjernvarme generelt.

Opsummering af Parkering, Afrunding og Evaluering

I løbet af dagen kom forskellige temaer op på Parkering og som Afrunding. Disse emner vil blive adresseret enten til bestyrelsen eller til organisationen. Temaerne som blev noteret kan findes i vedlagte bilag.

Kundeforums samlede feedback på dagen var overordnet en høj tilfredshed (>80 på både relevans, varighed og proces) som det ses af vedlagte bilag. Evalueringen vil – sammen med tidligere input – tages med i planlægning af fremtidige møder i Kundeforum.

Tak til jer alle fordi I har valgt at være en del af Kundeforum, og for at vi i fællesskab udvikler formen for møderne. Vi ser frem til at møde jer igen til næste møde i Kundeforum og lytte til jeres input, refleksioner og idéer – og til at I sammen med os vil arbejde for en grønnere hverdag for vores kunder. Det er vores fælles ansvar at sikre, at vores børn og børnebørn fortsat har adgang til ren natur, og derfor skal vi levere det, vi låner af naturen tilbage i bedre stand.

Næste møde afholdes den 8. juni 2023. Indkaldelse og program følger.

På gensyn 😊



Næste Kundeforum
afholdes 8. juni 2023