

Opsamling fra Kundeforum den 8. juni 2022

Kære Kundeforum

Så fik vi skudt Kundeforum godt i gang den 8. juni – tak for jeres tid og lyst til at deltage og til at være en aktiv del af Kundeforum. På det første møde – hvor hovedtemaet var **Drikkevand** – vekslede dagen mellem oplæg, dialog og gruppearbejde, og var præget af stort engagement og debatlyst.

Velkomst og rammesætning

Dagen blev indledt med velkomst og rammesætning ved bestyrelsesformand Claus Juhl, efterfulgt af en præsentationsrunde blandt dagens deltagere, inden Fors A/S adm. direktør Michael Brandt gav en introduktion til Fors A/S, hvor medansvaret for den grønne og bæredygtige omstilling, forsyningsikkerhed og kunderne er i fokus.

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 er med til at underbygge og kvalificere bestyrelsens beslutninger og hjælpe bestyrelsen med at have fingeren på pulsen.

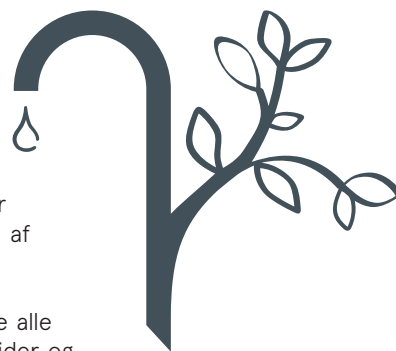
Løber vi tør for vand?

Dagens temaoplæg og dialogsessioner blev indledt af Jens Christian Refsgaard, Professor Emeritus ved GEUS (og kundevalgt bestyrelsesmedlem), som stillede spørgsmålet – Løber vi tør for vand? – og gav en indflyvning til den store og overordnede ramme for drikkevandssituationen.

Vand er en livsvigtig ressource for vores daglige husholdning, industriproduktion, fødevarerproduktion og økosystemer. Vandforbruget i verden stiger voldsomt og mange steder er der store problemer med at skaffe vand nok fx i Cape Town, Californien og Beijing. 40 % af verdens befolkning lever i dag i områder med 'vandstress'. Befolkningsvækst, øget forbrug og klimaændringer vil forstærke problemerne i de kommende årtier. Danmark har, som et af de eneste lande, været i stand til at reducere vandforbruget ca. 40 % siden 1980.

Den danske succeshistorie med at afkoble vandforbruget fra den økonomiske vækst er opnået ved en kombination af teknologi (vandmålere, vandspareteknologi, lavere spild i ledningsnet) og adfærdsendringer (øget vandpris, grøn afgift på vand, kampagner for at spare på vand). Godt hjulpet på vej af at vandselskaberne er ejet af forbrugerne og skal 'hvile-i-sig-selv'.

Selvom der er vandmængder nok i Danmark, er vandindvindingen ikke alle steder bæredygtig. Det skyldes for det første stigende fund af pesticider og andre giftstoffer i grundvandet, og for det andet at oppumpning af grundvand giver skadevirkninger på naturen i form af mindre vand i vandløb og vådområder. Der kan derfor være gode grunde til at reducere vandforbruget yderligere – mindre oppumpning af grundvand betyder mindre skadevirkninger på naturen og bedre muligheder for fortsat at kunne finde rent grundvand. Den mest oplagte mulighed for at reducere vandforbruget markant i Danmark er at gå i gang med at benytte sekundavand til fx toiletskyl og som procesvand til industrien. Derudover kan det være interessant at undersøge muligheder for at benytte rensat spildevand som teknisk vand, fx til PtX-anlæg (Power-to-X er en proces, hvor grøn elektricitet omdannes til brint eller andre brintbaserede produkter via elektrolyse og videreforædling), ligesom de noget dyrere afsaltningsanlæg kan komme på tale i enkelte områder.





Vandforbrug er meget mere end det, der kommer ud af vandhanerne. Livscyklusanalyser viser fx, at der bruges mere vand (virtuelt vand) til at producere en bøf end til et dagligt bad i tre måneder, og at produktion af en bomulds T-shirt koster 2 m³ vand, som så ikke kan benyttes til fx vanding af landbrugsafgrøder. Det vil sige, at vi indirekte importerer vand, når vi køber produkter, der er lavet i andre lande. Så måske skal vi overveje en mærkningsordning på produkters vandforbrug.

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

KundeForum – fokus på Vandvision

Marie Brammer Nejrup, projektudvikler i Fors A/S, præsenterede KundeForum for Fors A/S Vandvision, og hvorfor der er behov for at styrke bæredygtighed omkring vores vandforsyning, og hvordan Fors A/S vil fokusere indsatsen inden for tre områder: 1) beskyttelse, 2) forbedring og 3) genbrug af vand. KundeForum adresserede et opmærksomhedspunkt relateret til grundvandsbeskyttelse, dels med fokus på at Fors A/S prioriterer indsatsen med flere virkemidler end drikkevandsskov, og dels at Fors A/S samtidig har fokus på både drikkevand, klima og natur. Endelig var der fokus på at fremme genbrug af vand hos storkunder og tage ansvar for at sikre forsyningssikkerheden.

Konkret fik KundeForum adresseret, hvad der er vigtigt i forbindelse med prioritering af en bæredygtig vandforsyning, herunder:

Innovativ, kunde- og datadrevne (Apple-tilgang)

- Gå sammen med storkunder og udnyt sekundvand (sekundavand er ikke defineret i den danske lovgivning, men anvendes som en samlet betegnelse for andre former for vand end drikkevand fra grundvand, der kan erstatte drikkevand, eller kan anvendes til formål, som ikke kræver vand af drikkevandskvalitet).
- Mere præcis kortlægning af nødvendig indsats.
- Styrke den grønne omstilling med innovative løsninger.
- Sammentænkning mellem sektorer for at styrke den samlede effekt af handlinger til grundvandsbeskyttelse, klimaeffekt og VE-produktion.

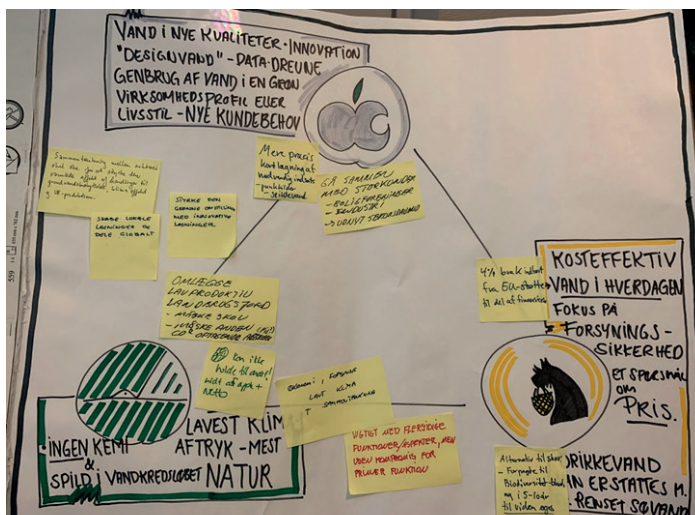
Bæredygtig, lavest klimaaftryk og mest natur

- Skabe lokale løsninger og dele globalt.
- Omlægge lavproduktiv landbrugsjord – måske skov – måske anden (fx pil) CO₂-optagende afgrøde.
- Svanen kan ikke holde til andet (lidt Apple og Netto tilgang).
- Økonomi, forsyning, lavt klima + sammentænkning.

Kosteffektiv og med fokus på forsyningssikkerhed

- Vigtig med flersidige funktioner/aspekter, men uden kompromis for primær funktion.
- Alternativ til skov: forpagte til biodiversitet-blanding i 5-10 år til viden øges.
- 4 % brak indført fra EU-støtte til del af finansiering.

Resultatet af KundeForums gruppearbejde omkring prioritering ses her:





Er central blødgøring af vand fremtiden?

Herefter fulgte oplæg præsenteret af Berit Godskesen, projektleder i Fors A/S, og drøftelse i Kundeforum om central blødgøring af vand er fremtiden i Fors A/S. Formålet med præsentationen var at give et indblik i, hvad central blødgøring af drikkevand er og få Kundeforum til at reflektere over, hvilke reaktioner på vandets hårdhed, der er i samfundet. Både hvilke direkte effekter der er af vandets hårdhed, som fx øget brug af vaske- og afkalkningsmiddel og kortere levetid på hårde hvidevarer, og afledte reaktioner i private husholdninger og virksomheder, som at installere decentrale blødgøringsanlæg for selv at reducere hårdheden.

Derudover blev Kundeforum præsenteret for samfundsmæssige og økonomiske fordele ved at reducere hårdheden centralt på vandværket, hvor fordelene hos kunderne (fx mindre brug af vaskemiddel, afkalkningsmiddel og længere levetid af hårde hvidevarer) er større end ulemperne på vandværket (anlæg til blødgøring eller eventuelt kemikalier). Og ikke mindst driftssikkerheden i at professionelle foretager blødgøringsprocessen centralt på vandværket. Central blødgøring på vandværker vil betyde en øgning af vandprisen. Dog vil besparelserne hos kunderne opveje meromkostninger. Vi regner med, at en husstand samlet set vil spare ca. 500 kr. årligt, selvom de betaler mere på vandregningen.

Berit stillede spørgsmål før og efter sit oplæg, blandt andet om hvorvidt Kundeforum kunne tænke sig, at Fors A/S blødgør vandet på vandværket, og hvor deltagerne ved hjælp af farvekort kunne angive deres holdning (Grøn: Ja, Rødt: Nej, Gul: Ved ikke).



Umiddelbart kunne der observeres en øget positiv tilkendegivelse til central blødgøring, efter Kundeforum havde hørt nærmere om fordele og ulemper ved blødgøring af drikkevand. Berit hæftede sig ved interessen hos Kundeforum for, at Fors A/S blødgør vandet centralt, fortsat er til stede. Når Fors A/S bygger nye vandværker, bør blødgøring af drikkevandet derfor indgå som et af scenarierne.

Gennem alle tre drikkevandsoplæg var der høj aktivitet i Kundeforum med mange og gode perspektiver, input og rådgivning til at kvalificere bestyrelsens beslutningstagen.

Fjernvarme – burde måske hedde Fællesvarme

Spørgelysten var også stor på dagens sidste oplæg, hvor Camilla Hay, Teamleder for Plan, gav en kort status for arbejdet med fjernvarme. Afledt af både klimadagsorden og krigen i Ukraine har fjernvarme fået meget storpolitisk opmærksomhed i Fors A/S ejerkommuner, ligesom Fors A/S oplever stor efterspørgsel blandt sine kunder. Camilla redegjorde for, hvordan Fors A/S arbejder med at imødekomme den store interesse, og at skabe et beregningsgrundlag for at kunne prioritere fjernvarmeprojekter i vores tre kommuner, så vi sikrer, at vi laver økonomisk bæredygtige projekter og holder en konkurrencedygtig fjernvarmepris i forhold til andre varmeformer.



Kundeforum viste stor interesse for arbejdet med fjernvarme og kom med mange gode spørgsmål og input til det videre arbejde. Blandt andet var der interesse i energikilden (fjernvarme er ikke en energikilde, men en distributionsform) og visheden om, at det vil være grøn varme, der bliver produceret.

| | |
|-------------------|---|
| Fjernvarme | Centralt anlæg, der sender varme rundt i rør til et stort antal boliger gennem et fælles rørsystem. |
| Lokalvarme | Mindre lokalt placeret anlæg, der forsyner en mindre gruppe bygninger. Der er rørforbindelse. |
| Nærvarme | Lille anlæg står individuelt i hver bygning. Ingen rørforbindelse. |

Der var også stor interesse for beregningsmetoderne – som ligger bag prioriteringen af fjernvarmeprojekter – og en vis forståelse for, at fjernvarmen ikke kan nå ud til alle byer i kommunerne. Der var en opfordring til, at Fors A/S kommunikationsmæssigt tager hånd om alle kunder, også dem der ikke skal have fjernvarme, så kunderne bliver hjulpet det rigtige sted hen.

Regeringen har i sit 'Danmark kan mere II' udspil foreslået, at al naturgas til rumopvarmning skal være udfaset i 2028. Tallet er tilsyneladende opstået ud fra en tanke om, at kommunerne i 2022 kan lave varmeplaner og forsyningsselskaberne projektforslag, således at disse vil kunne godkendes i 2023 og fjernvarmeudbygningen begynde. Lovmæssigt har vi så fem år fra godkendt projektforslag, til der skal stå et færdigt varmeanlæg (2023+5 år giver år 2028). Årstallet er ganske urealistisk. Alene Holbæk by vil – optimistisk set – tage mindst ti år at konvertere. Dertil kommer, at det ikke er realistisk, at alle fjernvarmeprojekter over hele landet kan udføres samtidigt. Det er der hverken projektledere, rådgivere, entreprenører, smede eller materialer til.

Aalborg Universitet har lavet en udmærket screening af hele Danmark, som på et kort viser, hvor man bør kigge på fjernvarme. Screeningen er meget overordnet, og kan efter universitetets udsagn ikke bruges til at sige noget præcist om, hvilke byområder der reelt kan konverteres på en økonomisk bæredygtig måde. Desværre har pressen fx Danmarks Radio taget kortet for pålydende, og kortet giver ikke et retvisende billede af, hvem der kan forvente at få eller ikke få fjernvarme. I Fors A/S har vi selv lavet en langt grundigere og mere valid screening af vores egne tre ejerkommuner.

Tak og på gensyn til næste møde

Dagen blev faciliteret af kundevalgt bestyrelsesmedlem Dorrit Kromann, som også afrundende dagen med, at deltagerne via 'post its' gav skriftligt feedback og evaluering af dette første møde i Kundeforum. Disse input vil vi samle op på og tage 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.

Dato for næste møde er den torsdag 1. december 2022 kl. 14.00-20.00 med **Spildevand** som hovedtema. Nærmere program og indkaldelse følger. Sæt gerne allerede nu kryds i kalenderen.

God sommer til alle, og på gensyn 😊



**Næste Kundeforum
afholdes torsdag
den 1. december 2022**