



Bornholms Energi & Forsyning – og samfundet omkring os

CSR-RAPPORT 2018

Forord

I 2018 har fokus været på at få udarbejdet politikker for CSR på alle vores forretningsområder, ligesom der er arbejdet på at etablere en systematik i forhold til afrapporteringen.

Ved udgangen af 2018 kunne vi konstatere, at vi er godt på vej.

Som en af Bornholms store og vigtige virksomheder har vi en oprigtig interesse i verden omkring os - og i det aftryk vi sætter på denne verden. Vi er bevidste om, at verden omkring os i højere grad forventer, at vi som virksomhed forholder os til vores omverden og samfundsansvar.

Årsregnskabslovens §99a har sat nye standarder for, hvordan virksomheder som Bornholms Energi & Forsyning skal arbejde med CSR, og hvordan vi skal rapportere om arbejdet. Den nye paragraf har betydet, at vi nu indsamler data og arbejder med risikoanalyser, hvilket har tydeliggjort både styrker og svagheder i virksomheden. I 2018 har der tegnet sig et billede af, at der er områder, hvor vi CSR-mæssigt står stærkt, og at der er områder, hvor vi skal blive bedre.

I 2018 har fokus været på at få udarbejdet politikker for CSR på alle vores forretningsområder, ligesom der er arbejdet på at etablere en systematik i forhold til afrapporteringen. Ved udgangen af 2018 kunne vi konstatere, at vi er godt på vej.

Selv om samfundsansvar allerede er en del af vores dagligdag, så er strukturering og politikkerne for samfundsansvar i Bornholms Energi & Forsyning stadig en proces, som vi vil bestræbe os på at forbedre yderligere.

I de kommende år vil vi derfor arbejde på at strukturere og implementere vores arbejde med samfundsansvar.

Rasmus Sielemann Christensen

Adm. direktør, Bornholms Energi & Forsyning

Om Bornholms Energi & Forsyning

Som virksomhed spiller vi en væsentlig rolle i Bornholms Regionskommunes bestræbelser på, at Bornholm i 2025 skal være et CO₂-neutralt samfund baseret på bæredygtig og vedvarende energi.

Vi er en multiforsyningsvirksomhed. Det betyder, at vi leverer flere forsyningsarter – i vores tilfælde er der tale om både lys, vand og varme, og derudover håndterer vi spildevand. På mange måder udgør vi fundamentet for den daglige energi på Bornholm – et fundament, der også tæller den grønne omstilling samt vækst og udvikling på øen.

Kort om Bornholms Energi & Forsyning:

- Vi producerer, sælger og distribuerer el til private og erhvervs kunder på Bornholm - og vi sælger el til kunder i resten af Danmark
- Vi producerer og leverer varme til private husstande og virksomheder
- Vi leverer vand til bornholmske husstande og virksomheder
- Vi håndterer al spildevand på Bornholm

Vi vil opleves som en effektiv og kundeorienteret forsyningsvirksomhed, der understøtter det bornholmske samfund og en intelligent grøn omstilling

Som virksomhed spiller vi en væsentlig rolle i Bornholms Regionskommunes bestræbelser på, at Bornholm i 2025 skal være et CO₂-neutralt samfund baseret på bæredygtig og vedvarende energi.

Bornholms Energi & Forsyning er tilsluttet DANVAS, Dansk Fjernvarmes og Dansk Energi's kodeks for god selskabsledelse.





Sådan ser vi samfundsansvar

Som en af Bornholms vigtigste og største virksomheder er vi forpligtet over for vores kunder, medarbejdere, samarbejdspartnere, ejere og hele vores omgivende samfund til at leve op til vores samfundsansvar.

For os, handler CSR kort sagt om, at vi som virksomhed skal være ansvarlige, og at vi har et ansvar i forhold til det omkringliggende samfund. Det handler om at drive vores forretning på en måde, der mindsker de negative påvirkninger og skaber værdi for mennesker, miljø og økonomi - og for Bornholm. Vi går altid efter at skabe de mest bæredygtige løsninger i samspil med og til gavn for vores kunder, vores medarbejdere og det bornholmske samfund.

Vores fokus på samfundsansvar understøtter i dag vores vision og forretningsstrategi. Vores arbejde skal være med til at sikre, at vores forretningsstrategi indfries på ansvarlig vis og samtidig styrker vores position som multiforsyningsvirksomhed på Bornholm.

Som en af Bornholms vigtigste og største virksomheder er vi forpligtet over for vores kunder, medarbejdere, samarbejdspartnere, ejere og hele vores omgivende samfund til at leve op til vores samfundsansvar.

Ved at integrere samfundsansvar i den daglige drift, demonstrerer vi, at vi tager denne forpligtelse alvorligt. Desuden skal den til enhver tid gældende CSR-strategi favne vores ansvar for at fremme ansvarlig drift og udvikling hos vores mange samarbejdspartnere på Bornholm.

Sådan organiserer vi CSR-arbejdet

De respektive områdechefer og nøglemedarbejdere er ansvarlige for at indrapportere løbende fremdrift inden for deres område.

Arbejdet med CSR i Bornholms Energi & Forsyning er forankret hos virksomhedens CSR- og Public Affairs-ansvarlige. De respektive områdechefer og nøglemedarbejdere i virksomheden er ansvarlige for at drive og indrapportere løbende fremdrift inden for deres enkelte område.

Resultaterne på CSR-området præsenteres for bestyrelsen sammen med årsregnskabet.

De strategiske fokusområder

I 2018 har vi indsamlet data fra vores forskellige forretningsområder. Det har ud-møntet sig i en risikoanalyse. Baseret på denne risikoanalyse, har vi identificeret føl-gende indsatsområder i vores arbejde med samfundsansvar:

- Kunder
- Miljø og Klima
- Samfund
- Medarbejdere

Fokusområde	Identificerede risici	Indsatsområder	Læs mere på side
Kunder	Fakturaforklaring	Nyt faktureringsystem Kundeambassadør Systematisk kommunikation Træning af medarbejdere Én og samme medarbejder svarer	9
	Håndtering af kundeklager		
	Nedbrud uanset forsyningsområde		
	Forkert brug af data		
	Fejl i aflæsninger		
Miljø og Klima	El- og varmetab i net	Digitalisering af kort Koordineringsmøde med entreprenører mv. Sektionering af net	16
	Overløb af spildevand		
	Risici ved ikke-bæredygtig biomasse		
	CO2-udledning		
	Kontaminering af drikkevand		
Samfund	Risici i leverandørkæde (sociale, miljømæssige og forretningsetiske)	Code of Conduct	28
	Social dumping blandt entreprenører		
	Nepotisme i forbindelse med sponsorater		
Medarbejdere	Alderssammensætning	Code of Conduct for medarbejdere Fokus på AMU Fokus på forebyggelse/indrapportering	31
	Nye lederroller		
	Viden/erfaringsmix		
	Arbejds miljø og sikkerhed		
	Komplekse personalevilkår		
	Rekruttering af fremtidens kompetencer		

Bornholms Energi & Forsyning har gennem mange år allerede arbejdet med disse fokusområder, dog uden nødvendigvis at have indsamlet strukturerede data. Det betyder bl.a. at nogle af de risici, vi har identificeret i dag ikke længere er reelle risici, men vi vil stadig have fokus på disse områder i det fremadrettede arbejde.



De 4 strategiske fokusområder



1. VORES KUNDER

Hos Bornholms Energi & Forsyning er vores kunder et centralt omdrejningspunkt. Det betyder, at vi konstant arbejder på at give kunderne mere værdi for pengene, sikre dem ansvarlighed på tværs af alle vores forsyningsarter og drive vores virksomhed med god samvittighed. Som ejet af Bornholms Regionskommune er vi indirekte ejet af bornholmerne - og dermed af vores kunder - og det tager vi seriøst.

Kundetilfredshed

Det skal være nemt at være kunde i Bornholms Energi & Forsyning. Kunderne er det centrale omdrejningspunkt i virksomheden, og vi har en stærkt forankret politik, der skal sikre, at alle kunder - på tværs af forsyningsarter - oplever en god og tilfredsstillende kundeservice.

Vi vil fx gerne sikre, at en medarbejder kan servicere en kunde, uanset hvilken forsyningsart kundens henvendelse drejer sig om.

Det skal også være nemt for kunderne at komme i kontakt med os. Kunderne kan i dag anvende forskellige platforme til kommunikation - herunder websites, SoMe, e-mail, telefon og personlig betjening inden for åbningstiden.

Vi måler løbende på vores kunders oplevelse med Kundeservice. På en 1-5-skala, hvor 1 er lavest og 5 er højest, angiver kunderne deres tilfredshed med Kundeservice.

I 2018 var målet at ligge højere end 4,25, og resultatet var 4,58.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal forbedre kundens oplevelse:

- Indgået aftale med en leverandør af ét stort fælles afregningssystem på tværs af forsyningsarter. Indkøbet skal gøre det lettere at være kunde hos os. Derudover giver systemet nye digitale muligheder i form af forbedrede selvbetjeningsløsninger, nye muligheder for digital kommunikation, automatisk integration til centrale registre m.m.
- Etablering på Facebook. Efter en grundig strategiproces blev projektet igangsat, og det har senere vist sig, at være et godt værktøj både til at komme tættere på kunderne, men også til at skabe en dialog med kunderne.
- Iværksat løbende og struktureret uddannelse af medarbejderne i kundeservice
- Afsluttet processerne omkring årsaflysning, da Bornholms Energi & Forsyning fremover selv indhenter aflæserdata fra de forskellige forsyningsarter

I 2017 opnåede vi en score på 70,7 ud af 100.

Målsætningen for 2019 er fastsat til 75.

Omdømme

Bornholms Energi & Forsyning gennemfører hver andet år en større kundetilfreds- og omdømmeanalyse, hvor vi spørger ca. 2000 vilkårlige kunder. Det gør vi for at få indsigt i, hvordan vi opfattes udadtil.

Der er ikke gennemført en analyse i 2018, men den gennemføres i 2019.

I 2017 opnåede vi en score på 70,7 ud af 100. Målsætningen for 2019 er fastsat til en score på 75.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal forbedre vores omdømme og skabe kontakt og dialog mellem os og vores kunder:

- For første gang inviterede vi til 'Kundedag i Brændesgårdshaven'. Alle kunder på tværs af forsyningsarter kunne gratis tage familien med i Brændesgårdshaven til en dag med underholdning.
- Aktivering af vores sponsorater: Etapen, Team BHS Almeborg, DBU Børnefodbold, Wonder Festiwall og Natur Bornholm.
- Uddeling af midler fra BEOF's støttepulje til arrangementer og foreninger, som er med til at gøre Bornholm til et spændende sted.

Antal klager til Kundeambassadør

Bornholms Energi & Forsyning har mange kunderelationer og også mange kontaktpunkter til kunderne. Indimellem kan der opstå situationer, hvor en kunde ikke er tilfreds med den sagsbehandling, vi har gennemført, eller en kunde er utilfreds med det svar, vi har givet.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal sikre, at kunderne kan få en klagesag vurderet igen:

- For at sikre, at kunderne kan få en second opinion, har vi indført en funktion, som vi kalder Kundeambassadøren. Funktionen gør det muligt for en utilfreds kunde at løfte sagen op til kundeambassadøren, som så igen vil tage sagen op.

Målsætning:	Maksimalt 24 sager pr. år (2018)
Antal henvendelse i 2018:	8
Antal omstødte sager:	0
Målsætning for 2019:	<8

Det er afgørende, at personfølsomme oplysninger beskyttes.

Persondata

I Bornholms Energi & Forsyning arbejder vi med forsyningskritisk infrastruktur. Det medfører, at vi indsamler og behandler en række forretningskritiske informationer i forbindelse med produktion af vand, varme, el, biogas og spildevand.

I enkelte tilfælde foretages der behandling af personoplysninger om fx sociale problemer, kunders manglende betalingsevne eller agtpågivenhed ved fysisk fremmøde hos kunder. Det er afgørende, at disse oplysninger beskyttes.

Vi har derfor vedtaget en it- og informationssikkerhedspolitik, der udgør det samlede grundlag for it-sikkerhedsarbejdet, for behandling af personoplysninger og for oprettholdelse af forsyningskritiske processer i virksomheden.

Vores medarbejdere er en vigtig udviklings- og driftsressource, men udgør samtidig også den største individuelle trussel for informationssikkerheden og for personoplysningerne.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal sikre at virksomheden og medarbejderne behandler personoplysninger korrekt og sikkert:

- Der er udarbejdet en træningsplan for medarbejderne, der sikrer, at alle medarbejdere (bortset fra rengøringspersonale og 3F-ansatte på det centrale kraft/varmeværk i Rønne) gennemgår et e-learningkursus, hvor de gøres bekendt med vores politikker, procedurer og retningslinjer. Nye medarbejdere gennemfører også e-learningkuset. Medarbejderne er opdelt i tre grupper, afhængig af opgavetyper og ansvar. Alle medarbejdere gennemfører seks grundmoduler, mens virksomhedens ledere gennemfører 19 moduler.
- Ved udgangen af 2018 har alle medarbejdere med berøring til persondata fået tilbudt seks grundmoduler. Det drejer sig om 129 medarbejdere. Heraf har 98,4 pct. gennemført modul 1. 96,9 pct. har gennemført modul 2-5. 96,1 pct. har gennemført modul 6. Modul 7-19 er gennemført af alle, der har fået dem tilbudt, bortset fra en medarbejder på barsel samt en medarbejder, der var i gang med modul 14.
- Det kontrolleres, at medarbejderne gennemfører de tilbudte e-learningkurser. Ved ikke-gennemførelse følges der op af de pågældende medarbejders ledere, indtil modulerne er taget. Hvis der er konkrete grunde, som fx snarlig pension eller lignende, frafaldes kravet.

Der planlægges e-learning 'genopfriskningskurser' samt deltagelse i afdelingsmøder i sidste kvartal 2019 for relevante grupper af medarbejdere.

Forsyningsikkerhed

Det er en helt naturlig del af vores forretning og afgørende for Bornholms Energi & Forsyning at levere en så høj forsyningsikkerhed som overhovedet muligt til alle vores kunder - og til Bornholm som samfund. Vi sætter en ære i, at der er lys i pæren, og der kommer vand ud af hanen.

Forsyningsikkerhed er en forudsætning for et moderne samfund, og derfor anser vi forsyningsikkerhed som den vigtigste opgave for Bornholms Energi & Forsyning.

- Vi investerer målrettet i udvikling af vores infrastruktur på Bornholm.
- Vi arbejder struktureret med Asset Management og gradvis implementering af markedsmodnet teknologi.
- Vi har fokus på de nettyper og områder, som forebygger afbrydelser.
- Vi arbejder med hurtig og individuel kommunikation til kunder i de tilfælde, hvor vores leverance ikke er tilstrækkelig.

El-Net Øst's vigtigste opgave er at sikre så høj opetid på elnettet på Bornholm som mulig.

Forsyningsikkerhed på elområdet

El-Net Øst's vigtigste opgave er at sikre så høj opetid på elnettet på Bornholm som mulig. Virksomheden har ansvaret for de tre forskellige spændingstyper, der er på øen: 60kV-nettet, 10kV-nettet og 0,4-nettet. Sammenlagt består nettet af 2.436 km kabel, ca. 11.000 transformere, og 28.497 målepunkter.

Antal af nedbrud (planlagte og uplanlagte)

Målsætning: El-Net Øst har målsætninger for det antal minutter en kunde i gennemsnit maksimalt må være afbrudt på et år. Vores mål er defineret som 20 minutter samlet for 2018, svarende til en gennemsnitlig nedbrudstid på 0,01%.

Afbrydelser i 2018

El-Net Øst havde i 2018 følgende afbrydelser på de respektive net:

Spændingstype	Antal	Planlagt	Uplanlagt
60 kV	1	0	1
10 kV	23	6	17
0,4 kV	19	12	7

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal forebygge nedbrud - og kommunikere om nedbrud, når de sker:

- Sikret hurtig kommunikation til kunden, om at der er konstateret en afbrydelse, ligesom det har været kommunikeret, at fejlretning er påbegyndt, og så vidt muligt også om afbrydelsens forventede varighed.
- El-Net Øst's hjemmeside har været anvendt til kommunikationen.
- Sikret, at kunderne får SMS-besked via et nationalt beredskabssystem - uanset om der er tale om planlagte eller uplanlagte nedbrud. Ved større nedbrud, hvor mange vil være berørt, kommunikerer også igennem lokalavis, tv og radio.
- For at forebygge overgravninger af kabler har vi afholdt informationsmøder med de lokale entreprenører, der arbejder med kabelføringerne.
- Vi har investeret i digitalisering af kort og oversigter, således disse er tilgængelige for entreprenører og øvrige involverede.

El-opetid og antal kunder berørt af nedbrud

El-net Øst har som målsætning, at kunderne i gennemsnit på et år kun må opleve et utilgængeligt el-net på maksimalt 20 minutter fordelt på de tre nettyper, svarende til en opetid på 99,99%

Spændingstype	Opetid i %	Antal minutter	Antal kunder
60 kV	99,96	170,7	28.497
10 kV	99,99	5,9	3.366
0,4 kV	99,99	1,1	403

Kunderne i El-Net Øst har i 2018 i gennemsnit oplevet et utilgængeligt elnet i 177,7 minutter enten pga. planlagte eller uplanlagte afbrydelser. Dermed blev målet på 20 minutter ikke nået. På grund af et større uplanlagt nedbrud på 60kV-nettet oplevede den gennemsnitlige kunde i denne forbindelse, at nettet var utilgængeligt i 170,7 minutter. Dette isolerede nedbrud skyldtes en kombination af et træ, der væltede ind i de luftbårne 60kV-ledninger og et teknisk defekt afbryderrelæ på 60kV-ringen.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal sikre så høj en opetid som muligt:

- Vi har etableret et beskæringsprogram langs med 60 kV-nettet, således risikoen for væltede træer mindskes.
- Besluttet at sektionere 60kV-nettet, således at lignende hændelser ikke kobler hele øen ud, men i stedet mindre områder.
- Investeret i reaktorspoler, således at der ved større nedbrud, hvor elsystemet skal retableres fra blackstart, kan kobles hurtigere ind.

Der er i 2018 foretaget anlægsinvesteringer på elområdet for 35,9 mio. kr.

I alt forsynes 6.410 kunder med fjernvarme, og der produceres til et lignende antal forbrugere i Rønne.

Forsyningsikkerhed på varmeområdet

Varmeproduktionen i Bornholms Energi & Forsyning A/S varetages af de to datterselskaber: Bornholms Elproduktion og Bornholms Varme.

Imellem sig varetager de opgaven med at producere fjernvarme til Rønne, ligesom de producerer og distribuerer varme til fjernvarmenettet uden for Rønne. I alt forsynes 6.410 kunder med fjernvarme, og der produceres til et lignende antal forbrugere i Rønne.

På de decentrale værker har der i 2018 været fokus på dataopsamling og på at etablere en struktur for registrering af nedbrud samt varighed og omfang af det enkelte nedbrud. Der vil blive fokuseret på antal nedbrud totalt og på antallet af reelt berørte kunder, da korte afbrydelser ikke bemærkes af kunderne. Dette arbejder vil fortsætte i 2019 og blive yderligere kvalificeret i takt med, at der opsættes fjernaflæste varmemaalere

Antal nedbrud: 31

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal så imødegå afbrydelse på varmforsyningen:

- Sikret hurtig kommunikation til kunden, om at der er konstateret en afbrydelse. Ved større nedbrud, hvor mange vil være berørt, kommunikeres også igennem såvel lokal avis, tv og radio.
- For at forebygge overgravninger af kabler har vi sammen med Vand og Spildevand afholdt informationsmøder med de lokale entreprenører, der arbejder med kabelføringerne.
- Vi har investeret i digitalisering af kort og oversigter, således disse er tilgængelige for entreprenører og øvrige involverede.
- Vi koordinerer renoverings- og fejlretningsopgaver med de institutioner og virksomheder, der berøres, således gener kan minimeres.
- Arbejdet med fejlretninger i aften- og nattetimer, så færrest berøres.

Der er i 2018 foretaget anlægsinvesteringer på varmeområdet for 25,6 mio. kr.

Forsyningsikkerhed på vandområdet

Bornholms Energi & Forsyning producerer årligt 1.435 mio. liter vand. Opgaven løftes af vores fire vandværker; Smålyngsværket, Brogård, Hasle og Rø vandværk. Det kræver 780 km rør at holde mere end 11.534 bornholmske kunder forsynet med vand.

Når vi oplever ikke planlagte nedbrud, skal vandforsyningen i gennemsnit være genoprettet inden for to timer, hvis mere end 50 beboere er berørt. Er der tale om planlagte nedbrud, så tilstræber vi, at kunderne maksimalt må være uden vand i fire timer.

Vi sikrer hurtig kommunikation til vores kunder, når der konstateres en afbrydelse.

Hvis der er udsigt til længere tids arbejde, kan det med fordel foretages om natten, for at forstyrre mindst muligt.

Pesticider og miljøfremmede stoffer skal holdes under det målbare.

Ikke planlagte afbrydelser af vand

- Samlet antal ikke planlagte forbrugerafbrydelsesminutter: 77.940 min.
- Ikke planlagte forbrugerafbrydelsesminutter (Gns. antal min./ postadresser): 95 min.
- Ikke planlagte afbrydelser: 40 afbrydelser
- Ikke planlagte afbrydelser af varighed under 5 timer: 11 afbrydelser

Planlagte afbrydelser af vand

- Samlet antal planlagte forbrugerafbrydelsesminutter: 53.700 min.
- Planlagte forbrugerafbrydelsesminutter (Gns. antal min./ postadresser): 127 min.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal sikre høj vandforsyning:

- Sikret hurtig kommunikation til kunden, om at der er konstateret en afbrydelse, ligesom det har været kommunikeret, at fejlretning er påbegyndt, og så vidt muligt også om afbrydelsens forventede varighed.
- Sikret, at kunderne får SMS-besked via et nationalt beredskabssystem - uanset om der er tale om planlagte eller uplanlagte nedbrud. Ved større nedbrud, hvor mange vil være berørt, kommunikerer vi også igennem såvel lokal avis, tv og radio.
- For at forebygge overgravninger af kabler har vi afholdt informationsmøder med de lokale entreprenører, der arbejder med kabelføringerne.
- Vi har investeret i digitalisering af kort og oversigter, således disse er tilgængelige for entreprenører og øvrige involverede.
- Vi koordinerer renoverings- og fejlretningsopgaver med de institutioner og virksomheder, der berøres, således gener kan minimeres.
- Arbejdet med fejlretninger i aften- og nattetimer, så færrest berøres.

Der vil i 2019 blive implementeret fjernaflæsning på vandmålerne i vores forsyningsområder. Det vil gøre det lettere for kunderne, og vi vil kunne opdage potentielle fejl i nettet hurtigere, og dermed proaktivt kunne planlægge vedligehold.

Der er i 2018 foretaget anlægsinvesteringer på vandområdet for 11,4 mio. kr.

Vi oplever dog i stigende grad, at nedbørsmængderne til tider bliver mere intense, således at rørkapaciteten i spildevandssystemet udfordres, og vi dermed må aflede spildevand til hav.

Forsyningsikkerhed på spildevandsområdet

Bornholms Energi & Forsyning modtager og håndterer spildevand fra ca. 22.300 ejendomme. Cirka 17.000 ejendomme er tilsluttet kloaksystemet på Bornholm, og totalt set bliver der årligt renset 6,9 mio. m3 spildevand på vores otte renseanlæg.

Øens ca. 5.300 øvrige ejendomme har privat rensning. Her renses spildevandet på forskellige måder, og ejeren af ejendommen er selv ansvarlig for rensning og bortledning af spildevandet. Bornholms Energi & Forsyning sørger for tømning af septiktanke.

Det er vores politik, at der ikke må være overløb til hav, af en størrelse, der kræver indrapportering til myndighederne. Vi oplever dog i stigende grad, at nedbørsmængderne til tider bliver mere intense, således at rørkapaciteten i spildevandssystemet udfordres, og vi dermed må aflede spildevand til hav.

Dette adresseres i spildevandsplanen, som er den strategiske plan for håndtering af fremtidens spildevand. Den sammenholdes med den overordnede investeringsplan for området, og der koordineres med BRK, som er myndighed på området.

Når der opleves overløb, indrapporteres det til myndighederne, og der iværksættes et tilstandsbaseret vedligeholdelsesprogram. Konkret har dette været iværksat i de seks konstaterede overløb i 2018.

Antal hændelser med overløb til hav:

- 2 hændelser i tilløbsstationen Rønne
- 2 hændelser Solvej i Tejn
- 1 hændelse i ved stranden ved Svaneke
- 1 hændelse i Østermarie fra hovedkloak
- I alt 6 hændelser

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal imødegå overløb til hav:

- Udskiftning af udvalgte rørinstallationer med henblik på bedre driftssikkerhed. Derudover giver det mulighed for kortere nedetid ved reparationer, da vi kan sektionsopdele pumperne.
- Etablering af styring med online overvågning til SRO og med fjernalarmering til vagten.
- Renovering af pumpestationen med nye pumper og rør for større driftssikkerhed.
- Udarbejdelse af plan for delvis separering af både Østermarie og Østerlars anlæg for at begrænse overløb, derudover skal enkelte overløb tilses og spules med fast interval.

Der er i 2018 foretaget anlægsinvesteringer på spildevandsområdet for 28,8 mio. kr.

At arbejde med et 'grønt fokus' er ikke nyt for os.

2. KLIMA OG MILJØ

Bornholms Energi & Forsyning ønsker at sikre en holdbar og pålidelig forsyning af el, vand, og varme til bornholmerne sammen med en holdbar håndtering af spildevand. I vores arbejde på tværs af forsyningsarter, prioriterer vi miljøet højt, og vi har fokus på at udvise ansvarlighed overfor miljøet, så vi kan gøre vores til, at samfundsudviklingen går i en bæredygtig retning.

For at leve op til ovenstående har vi fokus på følgende:

- Asset management, der skal sikre effektivitet og investeringer
- Løbende optimering af vores net
- Systematisk arbejde med vore miljøforhold og opsatte miljømål i den daglige drift
- Arbejde aktivt for at minimere miljøbelastningen fra vore anlæg

At arbejde med et 'grønt fokus' er ikke nyt for os. Igennem flere år har vi bidraget væsentligt til at løfte opgaven med at indfri Bornholms Regionskommunes langsigtede ambition om, at Bornholm i år 2025 skal være et CO₂-neutralt samfund baseret på bæredygtig og vedvarende energi.

Som en moderne multiforsyningsvirksomhed med fokus på en smart, grøn omstilling kan vi tiltrække og inspirere andre til at komme og samarbejde med os - og med Bornholm i øvrigt. Bornholms Energi & Forsyning er derfor samarbejdspartner i en lang række forsknings- og udviklingsprojekter.

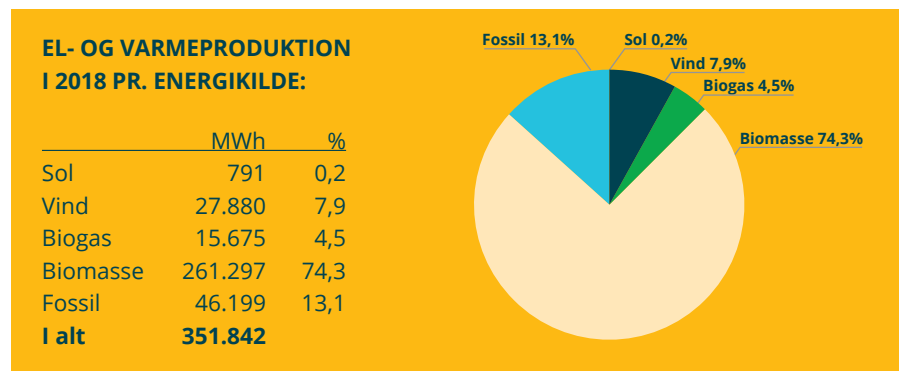
Bornholm er et oplagt valg som test-ø, fordi vi udgør et komplet 'mini-samfund' med hospital, skoler, huse, arbejdspladser, familier, etc. - dertil kommer vores demografiske sammensætning. Derfor er det attraktivt at lave fuldskala-forsøg på øen.

På beof.dk fortæller vi om de forskellige projekter, vi er involveret i sammen med samarbejdspartnere som DTU, Energinet.dk, Dansk Energi m.fl.

Andel af vedvarende energi (VE) i vores produktion

Bornholms Energi & Forsyning har en målsætning om at benytte 96% vedvarende energikilder i vores energiproduktion. Energikilderne bestod i 2018 af en blanding af sol, vind, biogas og biomasse, herunder halm og flis.

Opgørelsen og målsætningen beskriver alene vores eget produktionssystem. Da vi har til opgave at opretholde forsyningsikkerheden på Bornholm, er der til stadighed behov for at benytte fossile brændsler, dog i mindre grad. Det skyldes, at vi skal gennemføre beredskabsøvelser, hvor vi prøvestarter de eksisterende dieselgeneratorer, ligesom vi er en del af den strategiske reserve, som er kul- og oliebasert.





Vi har i 2018 ikke nået de opstillede målsætninger på VE. Det skyldes, at søkablet blev revet over i december 2017 og først var udbedret medio januar 2018. I denne situation blev kul og diesel anvendt i højere grad sammen med en del af den vedvarende produktion.

En anden årsag var regnvejr. Bornholm og Nordeuropa havde i februar og marts 2018 en periode med meget store nedbørsmængder. Det medførte, at det ikke var muligt for vores leverandører af flis at komme i skovene og hente flisen, uden at skov og underskov ville blive ødelagt. En sådan ødelæggelse strider imod de krav, vi stiller til bæredygtig produktion af biomasse, og derfor valgte vi i denne periode at anvende primært kul i brændselsmixet, indtil det var muligt at indkøbe bæredygtigt produceret flis uden for øen.

Disse forhold tilsammen gør, at den samlede VE grad for Bornholms Energi & Forsyning i 2018 bliver 87%

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal bidrage til at minimere anvendelsen af fossile brændsler:

- Vi har opstillet et stort lager af flis. Helt konkret er der kørt store mængder flis ud af skovene, og samlet i en større lagerenhed, så vi ikke står i lignende situation.
- El-net Øst sektionerer højspændingsnettet på Bornholm, således at eventuelle afbrydelser kan forkortes. Dermed vil anvendelsen af hurtigstartende enheder på fossile brændsler reduceres fremover.
- El-net Øst er sammen med udviklingsafdelingen gået ind i et FUD-projekt kaldet BOSS. Projektet handler om, at der på Bornholm skal opsættes et større batteri i 2020, som på sigt kan benyttes til yderligere balancering af nettet.

Vi forventer fortsat, at målet på 96% kan nås ved normaldriftsscenarioer.

Certificeret Flis

Bornholms Energi & Forsyning er den største aftager af biomasse på Bornholm, da vi efter ombygningen til flisbaseret kraft/varme i 2016 nu anvender langt større mængder biomasse som erstatning for kul og olie. Det gør, at vi har en naturlig interesse i, hvordan biomassen produceres og nedtages.

Forbrug af biomasse i 2018

En af de store udfordringer for den danske energiforsyning er at reducere den permanente udledning af CO₂ og dermed bidrage til, at temperaturstigningen holdes under 2 grader celsius samt at afhjælpe den nuværende afhængighed af fossile brændsler.

Brugen af bæredygtig biomasse er et vigtigt værktøj i denne sammenhæng, da afbrænding af fossile brændsler medfører en permanent udledning af CO₂, mens bæredygtig biomasse udelukkende bidrager med en midlertidig udledning, hvilket minimerer effekten på klimaet. For at sikre en markant CO₂ besparelse, er det vigtigt, at kun biomassefraktioner, der har en positiv klimaeffekt i forhold til 2 graders-målsætningen, anvendes.

Der findes ikke lovgivning, der fastlægger kravene til bæredygtig biomasse. Bornholms Energi & Forsyning har imidlertid indgået en brancheaftale med Dansk Fjernvarme og Dansk Energi, som fastlægger rammerne for bæredygtig biomasse og derigennem understøtter reduktionen af CO₂ i forhold til fossile brændsler. Rammeaftalen er med til at understøtte, at anvendelse af fast biomasse (flis og træpiller) til energiproduktion opfylder rammerne for bæredygtighed i forhold til miljø, arbejdsmiljø og klima.

Vi er den største aftager af biomasse på Bornholm, og vi interesserer os for, hvordan biomassen produceres.

Allerede i 2018 nåede vi 2019-målet for certificeret og dokumenteret bæredygtigt flis.

Målsætning

BEOF har forpligtiget sig til, på årsbasis, at følgende andel af træpiller og træflis (målt i vægt) er dokumenteret og certificeret bæredygtigt efter brancheaftalens krav - se brancheaftalen [linkes]:

2016:	40%
2017:	60%
2018:	75%
2019:	Fuldt indfaset 90%

Aftalen skal i 2019 være fuldt indfaset. Det betyder, at 90 pct. af anvendte træpiller og træflis er dokumenteret bæredygtigt. Årsagen til, at 100 pct. af brændslets bæredygtighed ikke fuldt ud kan dokumenteres, er fx nye eller små leverandører, som har vanskeligt ved at indarbejde de dokumentationsprocesser, der skal til for at bevise, at de lever op til alle aftalens krav. Derudover kan det være biomasse fra stormfald eller lignende.

FORBRUG PÅ DECENTRALE VÆRKER:

Forbrug af halm	Forbrug af flis	Forbrug af piller
21.110 ton	20.478 ton	1.287 ton

FORBRUG PÅ CENTRALVÆRKET:

Forbrug af biomasse
44.557,6 ton

TOTAL ANVENDT BIOMASSE

Forbrug på decentrale værker + forbrug på Centralværket:	Heraf lokalt produceret:
87.432,6 tons	68.957 tons = 78,9%

90,2% af anvendt biomasse i 2018 var certificeret og dokumenteret bæredygtigt. Det betyder, at vi allerede i 2018 nåede målsætningen for 2019.

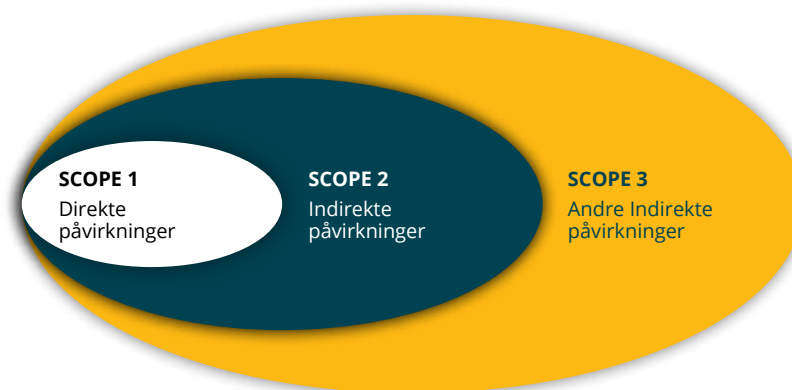
I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal bidrage til at understøtte varme-produktion på baggrund af bæredygtig biomasse:

- Der er mange interessenter på biomasseområdet, og mange forskellige hensyn at tage. Denne forståelse er vigtigt, og derfor har vi sammen med Danmarks Naturfredningsforening, Museet på Bornholm, Skovdyrkerne, Statsskovene og entreprenører på Bornholm nedsat 'Biomasse Forum Bornholm', hvor væsentlige interessenter mødes - og diskuterer og udvikler løsninger og rammer, så man i fællesskab iværksætter initiativer, der understøtter, at de biomasser, der anvendes, produceres og fældes så ansvarligt som muligt.
- Kontrakter med biomasseleverandører, der udløber, bliver genforhandlet i 2019.

Bornholms Energi & Forsyning opererer på baggrund af GHG-protokollen.

CO2-udledning

Når det gælder CO2-udledning opererer Bornholms Energi & Forsyning på baggrund af GHG Protokollen (Green House Gas). Vi arbejder med tre former for påvirkninger. De direkte påvirkninger fra vores egne aktiviteter, indirekte påvirkninger fra vores forbrug af købt energi og endelig andre indirekte påvirkninger fx blandt vores leverandører og fra anvendelsen af indkøbte produkter.



CO2 udledning: Indirekte påvirkninger (scope 1 + 2)

Målsætning:

Fælles for både scope 1, 2 og 3 er, at målsætningerne er beskrevet under afsnittet VE.

Resultat:

Total CO2-udledning fra Centralværket i 2018: 21.654 tons

CO2-udledningen for 2018 er primært fra kul og Heavy Fuel olie, som anvendes på hhv. blok 6 (kul + Heavy Fuel olie) og blok 5 (Heavy Fuel olie) ved ø-drift, eller når det ikke er muligt at få træflis. Udledningen gælder for både scope 1 og scope 2.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, som skal bidrage til at minimere CO2 udledning:

- Vi har sikret, at tilgængeligheden til træflis øges ved Scope 1.
- Vi har gjort klar til at idriftsætte miljøledelse for vores elproduktion.
- Over alt i vores bygninger er der gjort klar til anvendelse af sparepære og andre sparekomponenter.
- Vi har igangsat en analyse af egetforbrug til hjælpedampsturbinen.

CO2 udledning: Andre påvirkninger (scope 3)

Målsætninger:

Fælles for både scope 1, 2 og 3 er, at målsætningerne er beskrevet under afsnittet VE.

Resultat:

NEPcon, som er et eksternt og uvildigt auditselskab, udarbejder rapport.

Når medarbejdere i Bornholms Energi & Forsyning rejser, er det primært indenrigs-flyvning, og de flyver med et flyselskab, der planter CO2-reducerende skov. Det tilstræbes, at der rejses så lidt som muligt i virksomhedens regi, at møder, der medfører transport, så vidt muligt erstattes af videomøder - og når det er muligt benyttes samkørsel og offentlige transportmuligheder.

Strøm produceret

Bornholms Energi & Forsyning har ikke et fastsat mål for den mængde strøm, der skal produceres, da vores mål er at producere den mængde strøm, der til enhver tid skal forbruges på øen. Derudover stiller vi det bornholmske energisystem til rådighed for det kollektive system i Danmark, når dette er påkrævet.

Sammen med den energi, der hentes via søkablet til Sverige, skal vores produktion balanceres med de andre privatejede produktionskilder, der er på øen.

Det er dog målet, at den strøm, der produceres lokalt på Bornholm af Bornholms Energi & Forsyning skal være produceret på baggrund af 98% vedvarende energikilder i normaldrift.

Produktion fra vores egne produktionsapparater, egne solceller, vindmøller og værket, samt biogas:

	MWh	%
Vind	27.880	34,9
Sol	791	1,0
Biokraft - biogas	8.410	10,5
Værket - biomasse	24.617	30,8
Værket - kul og olie	18.168	22,7
I alt	79.866	

Bornholms Energi & Forsyning har i 2018 ikke nået de opstillede målsætninger. Det skyldes, at søkablet blev revet over i december 2017, og det var først udbedret medio januar 2018. I denne situation blev kul og diesel anvendt.

En anden årsag var regnvejr. Nedbørsmængderne medførte, at det ikke var muligt for vores leverandører af flis at komme i skovene og hente flisen, uden at skov og underskov ville blive ødelagt.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal understøtte brug af vedvarende energikilder i elproduktionen:

- Kontrakter med biomasseleverandører, der udløber, bliver genforhandlet i 2019, således den sidste rest af ikke-dokumenteret biomasse bliver håndteret.

Det bornholmske elnet er kendetegnet ved at være mere end 2.000 kilometer langt.

Eltab i nettet

Der vil i ethvert netsystem være tab ved fremføring. Det bornholmske elnet, som El-net Øst er ansvarlig for, er kendetegnet ved at være mere end 2.000 kilometer langt. Der hænger sammen med den bornholmske demografi, hvor vi bor meget spredt.

Antal installationer	28.674
Antal km net	2.436
Antal transformere:	11.569

Målsætning:

I 2025 skal tabet i elnettet være 5%.

TAB I ELNET 2018	
Samlet distribuerede mængde	238,6 gWh
Tab i elnet	14,8 gWh
Tab i elnet i %	6%

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal minimere tab i elnettet:

- Vi har indkøbt et nyt afregningssystem (KMD EASy) med et tilkøbt modul til løbende opgørelse af nettab samt kontrol op imod Energinets opgørelse. Med dette værktøj kan vi løbende monitorere nettabet og få en nøjagtig opgørelse baseret på faktiske tal.
- Med fjernaflæste målere modtager vi nøjagtige målinger på timebasis-forbrug i stedet for et skøn- og skabelonforbrug reguleret på årsbasis.
- Disse værktøjer giver sammen med målrettede investeringer på transmissionsnettet afledt af Asset Management et mere kvalificeret og nuanceret billede på nettab. Vi kan ydermere lokalisere de indsatsområder, der kan give positivt resultat i forhold til nettab.
- Vi forsyner ligeledes El-net Øst med informationer om, hvor nettabet er størst.
- På den baggrund understøtter vi de beslutninger, som foretages i forhold til Asset Management og vores investeringer.
- Vi har gennemført en række indledende analyser af, hvilke teknologier og indsatser, der skal til, for at vi gradvist kan nå frem til 2025-målet.

Den varme, der produceres lokalt på Bornholm af BEOF, skal være produceret på 98% vedvarende energikilder i normaldrift.

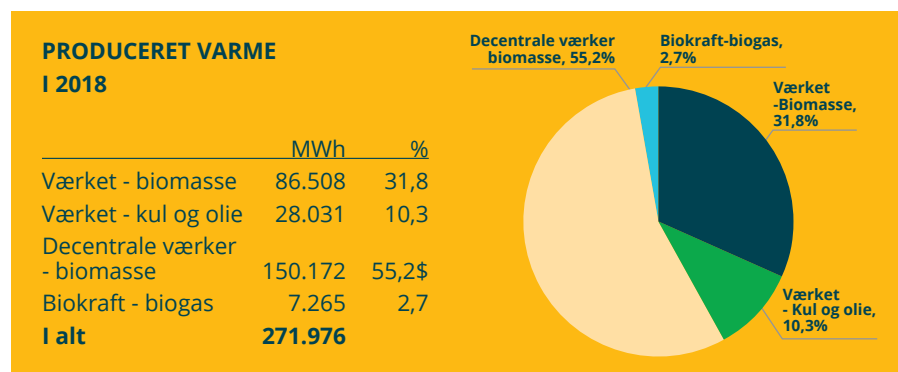
Varme produceret

Bornholms Energi & Forsyning har en målsætning om at benytte 98% vedvarende energikilder i vores energiproduktion. Energikilderne bestod i 2018 af et mix mellem sol, vind, biogas og biomasse, herunder halm og flis.

Målsætning:

Der er ikke fastsatte mål for den mængde varme, der skal produceres, idet målet er at producere det til enhver tid gældende forbrug på øen. Det kalder vi efterspørgselsdrevet varmeproduktion.

Det er dog en målsætning, at den varme, der produceres lokalt på Bornholm af Bornholms Energi & Forsyning, skal være produceret på 98% vedvarende energikilder i normaldrift. At det ikke er 100% skyldes, at vi skal imødekomme et krav om beredskab og prøvestarter.



Læs mere om de handlinger, vi har igangsat i 2018 i afsnittet om CO₂-udledning.

Varmetab i net

Varmenettet på Bornholm, udenfor Rønne, er kendetegnet ved, at det ligesom de andre nettyper er relativt langt set i forhold til antallet af kunder, og ligesom i de andre nettyper vil der også i varmenettet være tab ved fremføring. Vores politik er konstant at optimere vores driftseffektivitet for at reducere varmetabet.

Antal kunder:	6.400
Antal km net:	215 km hovedledninger incl. transmissionsledninger
Antal stikledninger:	96 km

Målsætning:

Tabet i varmenettet skal være under 27,5%

VARMETAB I NETTET:

Nettab i 2017	28,5%
Nettab i 2018	29,2%

Vi nåede ikke målsætningen omkring nettab i 2018. Målet fastholdes for 2019.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal minimere tab i varmenettet:

- Vi har igangsat programmer, der skal bidrage til at sænke fremløbstemperaturerne på transmissionsledningerne.
- Vi har undersøgt mulighederne for at 'påbygge' vejrkompenseringsanlæg på ledningsnettet.
- Vi har opsamlet viden via opsætning af fjernaflæste målere på varmenettet, som kan tydeliggøre fokusområder - både på selve hovednettet og hos de enkelte kunder - som så kan optimeres med større effektivitet til følge.

Vores politik foreskriver nul-tolerance over for pesticider.

Vores drikkevand og dets kvalitet

Bornholms Energi & Forsyning forsyner ca. 40% af forbrugerne på Bornholm med drikkevand direkte og har samtidig en del nødforsyninger til private vandværker på øen. Vi sælger vand til de private vandværker, hvis de oplever underforsyning i visse perioder. At sikre, at der er rent drikkevand, er en af vores vigtigste opgaver.

Når det gælder drikkevand, spiller fortiden ofte en større rolle, idet drikkevandssektoren indimellem bliver indhentet af fortidens synder. Derfor er der på landsplan fundet nye typer af pesticider i drikkevandet, og det er i få tilfælde også sket i vores forsyningsområder. Derfor tester vi løbende vores vandværker for kendte typer af pesticider.

Vores politik foreskriver nul-tolerance over for pesticider, og vi lukker hurtigt en boring, hvis der detekteres pesticider.

I 2018 fandt vi rester af DMS (dimethylsulfamid) på et af vores fire vandværker. Der var DMS-rester i tre ud af de syv boringer. To var en femtedel af grænseværdien, og én var lige over detektionsgrænsen. Samlet var der ingen risiko for forbrugerne, da det afgående vand fra vandværket lå langt under de fastsatte grænseværdier. Vi lukkede dog stadig de berørte boringer og fulgte løbende udviklingen.

I 2018 er der ikke fundet andre pesticider.

Drikkevand solgt til forbrugere	1.258.744 m ³
Drikkevand solgt til private vandværker	75.160 m ³
TOTAL	1.333.904 m³

INDVINDINGSTILLADELSE	m³
Hasle vandværk	410.000
Brogård vandværk	300.000
Smålyngsværket	1.140.000
Rø vandværk	150.000
I ALT	2.000.000

Bornholms Energi & Forsyning anvender langt under den indvindingstilladelse, der er givet fra BRK - i 2018 kun 66,7%.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal sikre høj kvalitet i drikkevandet:

- I de situationer, hvor vi fandt selv de mindste koncentrationer af pesticider i drikkevandet, igangsatte vi prøver på boringsniveau. Viste resultatet rester af pesticider, blev disse borer taget ud af produktion.
- Vi igangsatte herefter et prøvetagningsprogram, der ligger ud over det lovgivningsbestemte, så vi kunne følge udviklingen nøje.
- Vi tog initiativ til en dialog med BRK omkring behovet for yderligere samarbejde med de øvrige vandværker på Bornholm for at udbygge forsyningssikkerheden på øen - i takt med at flere og flere borer potentielt kan blive lukket. Dette arbejde fortsætter i 2019.

Drikkevandsnettet på Bornholm er meget langt.

Vandtab i nettet

Det bornholmske drikkevandsnet er kendetegnet ved at være relativt langt - det tæller mange kilometer - sammenholdt med antallet af forbrugere. Der hænger sammen med den bornholmske demografi, hvor vi bor meget spredt.

Antal kunder:	6.400
Antal km net	215 km hovedledninger inkl. transmissionsledninger
Antal stikledninger	96 km
Tab m ³	162.124 m ³

Målsætning:

Tabet i drikkevandsnettet skal være under 10%

Vandtabet i nettet var i 2018 på 11,41%, hvilket er lige over målsætningen.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal mindske vandtabet i nettet:

- Sikret, at lækager og brud på ned til 1-2 m³/t detekteres i ledningsnettet via vores styrings- og reguleringsanlæg (SRO).
- Vi har fortsat udrulningen af fjernaflæste målere, og når projektet er tilendebragt, vil vi opbygge et system, hvor vi kan zoneinddele vores forsyningsområder, så vi på timebasis/dagsbasis kan se, hvor meget vand, vi har leveret til en zone, og hvor meget der er forbrugt.
- Vi har besluttet, at ledningsnettet overgår til overvejende tilstandsbaseret vedligehold.
- Med en årlig brudstatistik overvåger vi renoeringsbehovet.

Vi vil være 'dobbelt så gode' som de officielle krav til udledninger foreskriver.

Spildevand - rensed og dets kvalitet

Vi forventer at skulle håndtere større mængder spildevand i fremtiden, da skibsfarten ikke længere må tømme tankene til havs, men i stedet skal aflevere spildevandet ved havnene. I samarbejde med Rønne Havn har vi derfor i forbindelse med havneudvidelsen i Rønne forberedt infrastrukturen til at kunne håndtere de stigende mængder.

Desuden har BRK en ambition om at tiltrække flere beboere til Bornholm i fremtiden. Derfor er det vigtigt, at vi både vedligeholder og ser på nye udviklingsprojekter i den infrastruktur, vi har ansvar for. Vi skal kunne håndtere de stigende mængder spildevand og samtidig leve op til ambitiøse mål om, at det behandlede spildevand renses effektivt.

Det er vores politik at rense spildevandet så optimalt, som det er teknisk og økonomisk muligt efter miljølovens princip om renere teknologi, og vi sætter ambitiøse målsætninger for udledninger til gavn for miljøet og vores omverden.

Rønne Rensningsanlæg har et certificeret miljøledelsessystem i henhold til ISO 14001 Miljøledelsessystemer. På øens andre rensningsanlæg arbejdes der efter samme princip.

Målsætning:

Vores målsætning er, at vi er 'dobbelt så gode' som de officielle krav til udledninger foreskriver. Vi skal ligge på halvdelen af de fastsatte lovkrav som et gennemsnit hen over året.

Vi arbejder kontinuerligt på at nedbringe den volumen, der skal renses. Det sker via Asset Management og løbende forbedringer i nettet. Vores tiltag vil også være med til at minimere mængden af indtrængende vand i nettet og formindske de volumener, der skal behandles. Desuden kører vi kampagner omkring forebyggende tiltag over for bornholmerne.

Renset mængde spildevand 6.395.544 m³

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal minimere den rensede mængde spildevand:

- Vi filmer i rør for at undersøge, hvor det fremmede vand trænger ind.
- Vi etablerer separate systemer, hvor spildevand og regnvand løber i hver sin ledning.
- Vi har strømpeforet mange af spildevandsledningerne, så indtrængen i revner og dårlige samlinger undgås.

Fosfor og BOD (biological oxygen demand) i spildevand

Målsætning - fosfor:

Lovkrav: 0,75 mg/l

BEOF målsætning er minimum 50% af kravet 1,5 mg/l

FOSFOR 2018:

Total udledning fra renseanlæg	2.015 kg
Renset mængde	35.804 kg
Rensegrad på	94,7%

Vi fastholder målsætninger, selv om der ikke er lovkrav.

MG/L FOSFOR	LOVKRAV	BEOF MÅLSÆTNING	TOTAL GENNEMSIT
Rønne	1,5	0,75	0,31
Tejn	1,5	0,75	0,31
Melsted	1,5	0,75	0,23
Nexø	1,5	0,75	0,23
Svaneke	1,5	0,75	0,91
Vestermarie	Ikke underlagt lovkrav	0,75	2,8
Boderne	1,5	0,75	0,33

Målsætning - BOD:

Lovkrav: 15 mg/l

BEOF målsætning er minimum 50% af kravet 7,5 mg/l

BOD 2018:

Tilført mængde	1.376.386 kg
Renset mængde	1.364.133 kg
Total udledning fra renseanlæg	12.254 kg

MG/L BOD	LOVKRAV	BEOF MÅLSÆTNING	TOTAL GENNEMSIT
Rønne	15	7,5	2,1
Tejn	15	7,5	1,5
Melsted	15	7,5	2,0
Nexø	15	7,5	1,9
Svaneke	15	7,5	6,2
Vestermarie	Ikke underlagt lovkrav	7,5	1,8
Boderne	15	7,5	2,1

Kvælstof i spildevand

Målsætning - kvælstof:

Lovkrav: 8 mg/l

BEOF målsætning er minimum 50% af kravet 4 mg/l

KVÆLSTOF 2018:

Tilført mængde	240.638 kg
Renset mængde	219.341 kg
Total udledning fra renselanlæg	21.297 kg

MG/L KVÆLSTOF	LOVKRAV	BEOF MÅLSÆTNING	TOTAL GENNEMSIT
Rønne	8	4	3,4
Tejn	8	4	1,9
Melsted	Ikke underlagt lovkrav	4	3,8
Nexø	8	4	2,6
Svaneke	Ikke underlagt lovkrav	4	4,2
Vestermarie	Ikke underlagt lovkrav	4	2,7
Boderne	Ikke underlagt lovkrav	4	3,1

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal sikre mindst mulig fosfor, BOD og kvælstof:

- Vi anvender nu de nyeste teknologier inden for analyse og måleudstyr til styring og overvågning af anlæggene – herunder online målere i de biologiske processer, som kontinuerligt sender data til vores SRO-anlæg, som fuldautomatisk regulerer processerne.
- Vi anvender robotanalysator til vores analysearbejde.
- Vi opretholder vores medarbejderes kompetencer på området via løbende uddannelse inden for området.

Bornholms Energi & Forsyning ønsker at være en aktiv og ansvarlig medspiller i vores samfund.

3. SAMFUND

Bornholms Energi & Forsyning ønsker at være en aktiv og ansvarlig medspiller i vores samfund. Vores virksomhed bygger på stærke lokale rødder og en ægte passion for at bo på Bornholm.

Vi ønsker at være lige så lokale, som vores kunder - både de private og virksomhederne - og vi ønsker at investere i gode oplevelser og bornholmsk vækst. Disse ønsker afstedkommer, at vi også stiller krav til den verden, vi er en del af, ligesom vi sætter ind over for adfærd og handlinger, der er i strid med lovgivningen - eller blot vores egne regler. Det gør sig gældende i forhold til vores kunder og vores medarbejdere.

Ansvarlig leverandørstyring

Vi stiller krav til vores leverandører omkring sociale klausuler i vores udbudsprocesser, ligesom vi forventer, at leverandører efterlever vores Code of Conduct, der forklarer om forventninger og forudsætninger for et godt samarbejde.

Sociale klausuler i udbud er et centralt emne for virksomheden. Vi forventer, at de leverandører, der udfører større opgaver for os, med rimelighed tager ansvar for uddannelse af lærlinge og evt. fastholder udsatte borgere i arbejde

ANTAL UDBUD MED SOCIALE KLAUSULER

Antal udbud spildevand	3
Antal udbud vand	4
Antal udbud el	1

Leverandører, som er gjort bekendt med Code of Conduct.

Udarbejdelsen af Code of Conduct skete i slutningen af 2018, hvilket betyder, at udvalningen bliver gennemført i 2019.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal sikre overholdelse af vores Code of Conduct:

- Vi har iværksat et projekt omkring indkøbsprocesser, der skal sikre, at vores udbud tager højde for både sociale klausuler og arbejdsklausuler, ligesom projektet skal sikre, at vores leverandører er bekendte med vores Code of Conduct.
- Vi har gjort vores Code of Conduct til en del af Bornholms Energi & Forsynings forretningsbetingelser.
- Code of Conduct er tilgængelig på beof.dk.

Forretningsetik

Forretningsetik er fokuspunkt i Bornholms Energi & Forsyning. Der er tale om en klar og utvetydig forretningsetik, som er kendt af alle. Vi ser vores etiske retningslinjer som noget mere end blot regler og bestemmelser. De handler også om værdier og den rigtige holdning.

Bornholms Energi & Forsyning vil være en åben og troværdig virksomhed, hvor der ikke må kunne sættes spørgsmålstegn ved ledelsens og medarbejdernes troværdighed. Ved at overholde et sæt etiske standarder, opbygger vi tillid og troværdighed i verden omkring os. Bestemmelserne er udfærdiget til fordel for vores medarbejdere, kunder, ejere og det bornholmske samfund.

Målsætning:

Vores målsætning er at alle indberetninger bliver igangsat, inden der er gået fem arbejdsdage.

Resultat:

Der har ikke været indberetninger i 2018. Der har heller ikke været indberetninger om brud på vores forretningsetiske regler i 2018.

Vi er med, når
Folkemødet åbnes.
Når fodbolden ruller.
Og når unge
mennesker mødes om
en ny aktivitet.

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal sikre overholdelse af forretningsetik:

- For at sikre, at eventuelle brud på etiske eller økonomiske regler registreres, har vi etableret en Whistleblower-ordning, så eventuelle mistanker om adfærd og handlinger, der er i strid med lovgivningen eller Bornholms Energi & Forsynings egne regler, bliver undersøgt grundigt.
- For at sikre, at vores medarbejdere er bekendte med vores regler, har vi udarbejdet Code of Conduct for medarbejdere, som er tilgængelig på vores intranet og også indgår i introduktionen til nye medarbejdere.

Sponsorater

Bornholms Energi & Forsyning er sponsor for en lang række bornholmske aktører i sportens og kulturens verden. Vi er med, når Folkemødet åbnes. Når fodbolden ruller. Og når unge mennesker mødes om en ny aktivitet.

Med en fastlagt sponsorpolitik ønsker Bornholms Energi & Forsyning at skabe loyalitet blandt kunder og medarbejdere - ligesom vi ønsker at medvirke til at gøre Bornholm synlig og attraktiv for potentielle tilflyttere - og endelig vil vi fortsat bidrage til den grønne omstilling.

Sponsorpolitikken fokusområder:

1. Strategiske markedsføringspartnerskaber: Her yder vi økonomisk støtte til formål og aktiviteter, som direkte eller indirekte bidrager til at skabe fornyet energi i vores forsyningsområde.

Det er afdelingschefen for salg og markedsføring, som tager stilling til, hvem Bornholms Energi & Forsyning indgår markedsføringspartnerskaber med.

2. Events med folkelig involvering: Her støtter vi events med folkelig involvering, hvor Bornholm brandes ud over øens grænser - fx Folkemødet.

Den samlede bestyrelse i Bornholms Energi & Forsyning træffer beslutning om, hvilke events der skal modtage støtte.

3. BEOF-puljen: Her støtter vi formål og aktiviteter, som direkte eller indirekte bidrager til skabe fornyet energi på Bornholm. Initiativerne skal være borgernære og fremme kulturlivet, forenings- og fritidslivet, uddannelse eller bidrage til den grønne omstilling.

Modtagere af støtte fra BEOF-puljen udvælges på baggrund af ansøgninger, og tre bestyrelsesmedlemmer er med til at beslutte, hvem der skal modtage støtte.

Antal sponsorater i 2018

18

Totalt sponsorbeløb i 2018

380.000 kr.

Følgende har modtaget støtte i 2018:

Team Almeborg Bornholm, Folkemødet, DBU Bornholm, Natur Bornholm, Sol over Gudhjem, Etape Bornholm, Wonder Festiwall, Sydbornholms Turist- og Erhverv, Ung Tilflytter, Bornholms Kunstmuseum, Bornholms Bordtennis Union, Bornholms Landbrug (Blomsterstriber), Tejn IF, Oluf Høst Museet, Handicap Tour Bornholm, Team Bornholm Håndbold, Hasle Byting.



Som en virksomhed med produktion og dermed fysisk arbejde har vi stort fokus på at forebygge nedslidning.

4. MEDARBEJDERE

Det er vigtigt for Bornholms Energi & Forsyning, at vores medarbejdere har et godt og trygt arbejdsmiljø. Vores engagerede og dygtige medarbejdere er årsagen til vores succes og fremskridt – og vores evne til at skabe sikkerhed og trivsel er helt afgørende for, at vi kan tiltrække og fastholde kompetente medarbejdere.

Derfor gør vi vores bedste for at skabe et godt og sundt arbejdsmiljø, men vi sætter også nye initiativer i gang, som kan øge arbejdsglæden hos vores medarbejdere. Det er et fælles, vigtigt projekt for os alle, og vi har udvalgt nøglepersoner i virksomheden, som har hvert deres ansvar for at igangsætte og udføre vores initiativer inden for hhv. trivsel, sikkerhed og sundhed.

Vores HR-ansvarlige styrer arbejdet med de overordnede trivselstiltag, og det er de enkelte afdelingsledere, der har ansvaret for at implementere dem sammen med øvrige tiltag:

- Medlemmerne af AMU er i det daglige ansvarlige for styringen af arbejdet med arbejdsmiljø i Bornholms Energi & Forsyning
- Kvalitets og miljøkoordinator skal sikre, at afdelingen i hverdagen lever op til alle certifikater og licenser.
- Arbejdsmiljø, sundhed og trivsel.

Som en virksomhed med produktion og dermed fysisk arbejde har vi stort fokus på at forebygge nedslidning. Vores ledelse og medarbejdere samarbejder tæt om at skabe et sundt og sikkert arbejdsmiljø, og vi har et velfungerende arbejdsmiljøudvalg, hvor nærved ulykker og sikkerhedsobservationer skal indrapporteres.

Alle medarbejder i Bornholms Energi & Forsyning får ligeledes tilbudt en sundhedsforsikring.

Årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelser

Vi måler arbejdsmiljøet gennem medarbejdertilfredshedsundersøgelser, APV-vurderinger og registrering af uheld og nærved uheld samt sygefravær.

Målingerne giver os en indikation på, om vores medarbejdere har det fysisk og psykisk godt på arbejdspladsen – og hvor vi skal sætte ind for at rette op på eventuelle problemer.

I 2018 gennemførte vi den årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse.

Målsætning:

Medarbejdertilfredsheden vurderes i op imod tilsvarende Ennova-tal for andre danske virksomheder.

På den baggrund var målet for medarbejdertilfredsheden:	72%
Opnået medarbejdertilfredshed	73%

Vores sekundære mål er at opnå en medarbejdertilfredshed på niveau med Ennovas benchmark for arbejdsglæde inden for energi- og forsyningsområdet, som i 2018 var på 74% - et mål, vi ikke helt nåede.

MEDARBEJDERFACTS:

Antal medarbejdere	161
Medarbejdertilfredshed	73%
Medarbejderomsætning	9% tilgang af nye medarbejdere / 8% afgang
Sygefravær	2,68% (indeholder ikke langtidssygemeldinger)

I 2018 har vi iværksat følgende handlinger, der skal understøtte og forbedre medarbejdernes trivsel:

- For at styrke vores medarbejderes helbred har vi i alle afdelinger arbejdet med sundhedspolitiske tiltag. Det omfatter alt fra frugt og influenzavaccinationer til helbredsundersøgelser.
- I tilfælde af sygdom drager vi omsorg for vores medarbejdere, og er der tale om længerevarende sygdom, har vi etableret et setup, hvor vi gennem dialog medvirker til at hjælpe medarbejderen tilbage, når vedkommende er klar til det.
- Vi har oprustet på vores intranet, der er i dag er en vigtig informationskilde og en kommunikationskanal for både ledelse og medarbejdere.
- Vi har udarbejdet en personalehåndbog, som er tilgængelig på intra, og som er tilgængelig for alle nye medarbejdere.
- Virksomhedens ledelse har gennemført en struktureret ledelsestræningsforløb.

Vi ønsker ikke at have nogen former for arbejdsulykker

Arbejdssikkerhed

Sikkerhedsudvalget i Bornholms Energi & Forsyning koordinerer arbejdet med politikker på sikkerhedsområdet, og det består af repræsentanter fra både ledelse og medarbejdere. Derudover er sikkerhed et fast punkt på alle chef- og bestyrelsesmøder i Bornholms Energi & Forsyning.

Målsætninger:

Vi ønsker ikke at have nogen former for arbejdsulykker, så i 2018 var målsætningen at komme ned på nul arbejdsulykker med fravær til følge. Der har i 2018 ikke været målsætninger for nærved hændelser.

Ulykke 2018:

Antal arbejdsulykker med fravær til følge	7
Antal nærved hændelser	3

I 2018 har vi iværksat følgende handlinger, der skal sikre et højt fokus på arbejdssikkerhed:

- Alle hændelser drøftes som et fast punkt i chefgruppen.
- Vi har fulgt aktivt op på nærved hændelser og forhold, der kan give anledning til ulykker, så vi forebygger fremfor at udbedre.
- Der er fra bestyrelse, direktion samt arbejdsmiljøorganisationen sat yderligere fokus på sikkerhedsarbejdet og det ansvar de medarbejdervalgte har.
- Der er både på afdelingsmøder og i det daglige møde på vores lokationer fokus på at huske at indberette nærved hændelserne med henblik på vidensdeling på tværs af organisationen - og ultimativt forebyggelse af uheld.
- Vi har oprettet en 'tæller' på intranettet, der viser, hvor lang tid, der er gået siden sidste ulykke. Det skaber opmærksomhed.
- Med en mobil-app har vi gjort det nemt at indberette nærved hændelser. Der er tale om en kort tekst og et billede.

Diversitet

Bornholms Energi & Forsyning er en mangfoldig virksomhed med plads til unge og ældre, mænd og kvinder, og til kollegaer med andre etniske baggrunde end dansk osv. Vi ser vores forskellighed som en styrke.

Da vores bestyrelse er politisk udpeget af kommunalbestyrelsen, har Bornholms Energi & Forsyning ikke indflydelse på sammensætningen af denne, herunder den kønsmæssige sammensætning.

Målsætning:

Vi tilstræber, at antallet af kvinder i ledelsen og øvrig ledelse repræsenterer den kønsmæssige sammensætning i den samlede forretning.

Fordeling mellem mænd og kvinder 2018:

Kønsmæssig fordeling i den samlede organisation: 20% er kvinder og 80% er mænd
Kønsmæssig fordeling i ledelse samt øvrig ledelse: 15% er kvinder og 85% er mænd

(Vi definerer 'øvrig ledelse' som chefer og teamledere)

I 2018 har vi iværksat en række handlinger, der skal sikre en øget andel af kvinder i øvrig ledelse:

- For at øge andelen af kvinder i den øvrige ledelse tilstræber vi, at der minimum er én kandidat af hvert køn repræsenteret i den sidste fase i rekrutteringsprocessen for lederstillinger, såfremt ansøgerfeltet tillader dette.

Verden omkring os forventer i stigende grad, at vi som virksomhed forholder os til vores omverden og samfundsansvar.

5. FOKUS FOR 2019

Verden omkring os forventer i stigende grad, at vi som virksomhed forholder os til vores omverden og samfundsansvar. Disse forventninger vil vi i 2019 forsøge at indfri, når vi yderligere professionalisere vores CSR-arbejde. I de kommende år vil vi fortsætte arbejdet med at strukturere og implementere rutiner og tiltag i virksomheden, som understøtter vores samfundsansvar.

Vi er gået i den rigtige retning i 2018 og vil fortsætte udviklingen i 2019, hvor vil sætte særligt fokus på sikkerhed på arbejdspladsen, bæredygtig produktion samt medarbejder- og kundetilfredshed.

Af konkrete initiativer kan nævnes:

Endelig implementering 90% certificeret biomasse:

Genforhandling af de få lokale aftaler, der udløber, således de berørte leverandører også omfattes af bæredygtighedscertificeringen.

Kvinder i ledelse, så målet med repræsentativ andel nås:

Fortsat at håndhæve vores rekrutteringspolitik, hvor der - hvis det er muligt - som minimum er en kvindelig kandidat i sidste ansættelsesrunde. Ved rekruttering til lederstillinger vil vi fokusere på at udvikle grafisk materiale, der henvender sig til kvindelige kandidater.

Leverandører modtaget og underskrevet Code of Conduct:

Ny og standardiseret udbudsproces, hvor alle relevante leverandører er blevet forholdt Code of Conduct.

Medarbejdertilfredshed:

Gennemførelse af MTU med målsætning om at opnå en medarbejdertilfredshed på niveau med Ennovas benchmark for arbejdsglæde i andre virksomheder i Danmark inden for energi- og forsyningsområdet.

Arbejdsulykker og nærved hændelser:

Fortsætte med informations- og opmærksomhedskampagner samt sikre at området har fokus i alle ledelseslag.

Gennemføre kundetilfredsanalyse

I 2019 gennemfører vi igen en kundetilfredshedsanalyse.

Bilag: BEOF CSR OVERSIGT

MÅLEPUNKT	MÅLSÆTNING	RESULTAT	2018-HANDLINGER	MÅL 2019
Kundetilfredshed		Ingen analyse i 2018	Et stort fællesafregningssystem på tværs af forsyningsarter. Etablering på Facebook. Iværksat løbende uddannelse af medarbejderne i kundeservice Afsluttet processerne omkring årsaflysning	75 ud af 100
Kundeservice	>4,25 (1-5-skala)	4,58	Efter kundeservice får kunden en kvittering -> vælger smiley svarende til ens kundeoplevelse. Grøn er den gode oplevelse. Rød er den dårligere oplevelse.	4,5 (1-5-skala)
Omdømme		Ingen analyse i 2018	'Kundedag i Brændesgårdshaven'. Aktivering af sponsorer. Uddeling af midler fra BEOF's støttepulje	75/100
Kundeambassadør	Max 24 sager pr. år	8 henvendelser	Etablering af konceptet	8 henvendelser
Persondata	Gennemførelse af træningsforløb	129 gennemførte relevante træningsmoduler	Gennemførelse af træningsforløb og implementering af plan.	100%
Forsyningsikkerhed - el	20 min/0,01%	60kV: 1 / 10kV: 23 / 0,4 kV: 19	Hurtig kommunikation til kunden. Informationsmøder med entreprenører. Investeret i digitalisering	20 min/0,01%
El-opetid/berørte	20 min/99,99%	Utilgængeligt elnet i 177,7 min	Beskæringsprogram. Sektionering. Investeret i reaktorspoler.	20 min/99,99%
Forsyningsikkerhed - varme		31 nedbrud	Hurtig kommunikation til kunden. Informationsmøder med entreprenører. Investeret i digitalisering. Koordinering af opgaver. Aften/nat-arbejde.	
Forsyningsikkerhed - vand	I gennemsnit 2 timer uplanlagt/4 timer planlagt	Se side 23 for datasæt	Hurtig kommunikation til kunden. Informationsmøder med entreprenører. Investeret i digitalisering. Koordinering af opgaver. Aften/nat-arbejde.	I gennemsnit 2 timer uplanlagt / 4 for planlagt
Forsyningsikkerhed - spildevand	Der ikke må være overløb til hav, af en størrelse, der kræver indrapp. til myndighederne.	6 hændelser med overløb	Udskiftning af rør. Online overvågning. Renovering af pumpestation. Plan for separering.	Der ikke må være overløb til hav, af en størrelse, der kræver indrapp. til myndighederne.
CO2 - scope 1+2	96% VE i vores energiproduktion	21.654 tons udledning	Sikret tilgængelig træflis. Miljøledelse. Sparepære/komponenter. Analyse af egetforbrug/hjælpedampsturbinen.	98% i 2025
CO2 - scope 3	96% VE i vores energiproduktion	Afventer Nep-Con-rapport	Interne rejser minimeres.	98% i 2025
Andel VE i produktion	96% VE i vores energiproduktion	87%	Opstilling af flislager. Sektionering af højspændingsnettet. BOSS-projekt.	98% i 2025
Certificeret flis	75%	90,2%	Med i Biomasse Forum Bornholm. Kontrakter med leverandører genforhandles.	90%
Strøm produceret	Lokal strøm skal være produceret på baggrund af 96% VE i normaldrift.	Har ikke nået målet.	Opsagt kontrakter mhp genforhandling.	98%

Bilag: BEOF CSR OVERSIGT

MÅLEPUNKT	MÅLSÆTNING	RESULTAT	2018-HANDLINGER	MÅL 2019
Eltab i nettet	6%	6,20%	Ny afregningssystem. Fjernafmålede. Investeringer i transmissionsnettet. Analyser af hvilke teknologier, der skal til.	5% i 2025
Varme produceret	96%	Se side 22 for datatabel/figur	Se CO2-udledning	98% i 2025
Varmetab i net	Under 27,5%	29,20%	Iværksat program til sænkning af fremløbstemperatur. Undersøgt påbygning af vejrkomponenter. Opsamling af viden.	Under 25,5%
Drikkevand og kvalitet	0-tolerance	Rester af DMS. Anvender kun 66,7% af invidingstilladelsen.	Ved detektion af pesticider -> prøvetagning. Igangsatte prøveprogram. Dialog med BRK og andre vandværker om forsyningsikkerheden.	0-tolerance
Vandtab i nettet	10%	Tab: 162.124m ³ /11,41%	Spotte brud og lækager via SRO. Udrulning af fjernafmålede. Tilstandsbaseret vedligehold. Overvågning af renoveringsbehov.	Under 10%
Spildevand - kvalitet	'Dobbelt så gode' som officielle krav	Renset mængde: 6.395.544m ³	Filmer i rør. Separate systemer. Strømpeføring af ledninger.	'Dobbelt så gode' som officielle krav
Fosfor	1,5 mg/l	0,23-91 (dog ikke Vestermarie)	Anvender nye teknikker til analyse og målinger. Anvender robotanalysator. Uddannelse af medarbejdere.	Samme princip som i 2018
BOD	7,5 mg/l	1,5-6,2		Samme princip som i 2018
Kvælstof	4 mg/l	1,9-4,2		Samme princip som i 2018
Ansvarlig leverandørstyring		8 udbud med sociale klausuler	Iværksat projekt omkring indkøbsprocesser. Code of Conduct er en del af forr.betingelser. Code of Conduct er på beof.dk.	Indkøbsprocesser igangsat
Forretningsetik	Igangsættelse af indberetninger inden 5 arbejdsdage	0 indberetninger	Etablering af whistleblowerordning. Code of Conduct for medarbejdere er udarbejdet.	Igangsættelse af indberetninger inden 5 arbejdsdage
Sponsorater	Ingen målinger i 2018	18 sponsorer/380.000 kr.	Se sponsorlisten.	80% af vores kunder støtter at vi sponsorerer
Medarbejdertilfredshedsundersøgelse	72%	73%	Sundhedstiltag. Oprustet på intra. Udarbejdet personalehåndbog. Ledelsestræningsforløb.	74%
Arbejdssikkerhed	0 ulykker med fravær til følge	7 arb.ulykker/3 nærved hændelser	Fast punkt i chefgruppen. Opfølgning på nærved hændelser. Fokus på sikkerhedsarbejdet. Diskuteres på afd.møder + det daglige møde. Tæller på Intra. Mobil app til indberetning.	0 ulykker med fravær
Sygefravær	3%	2,68%	Bemærk, tallet indeholder ikke langtidssygemeldinger	2,50%
Diversitet	Fordeling: 20/80% kvinder/mænd i ledelse + øvrig ledelse	Fordeling: 15/85% kvinder/mænd	Tilstræber at minimum én kandidat er hvert køn er med i sidste fase af rekrutteringsprocessen.	Fordeling: 20/80% kvinder/mænd i ledelse + øvrig ledelse

