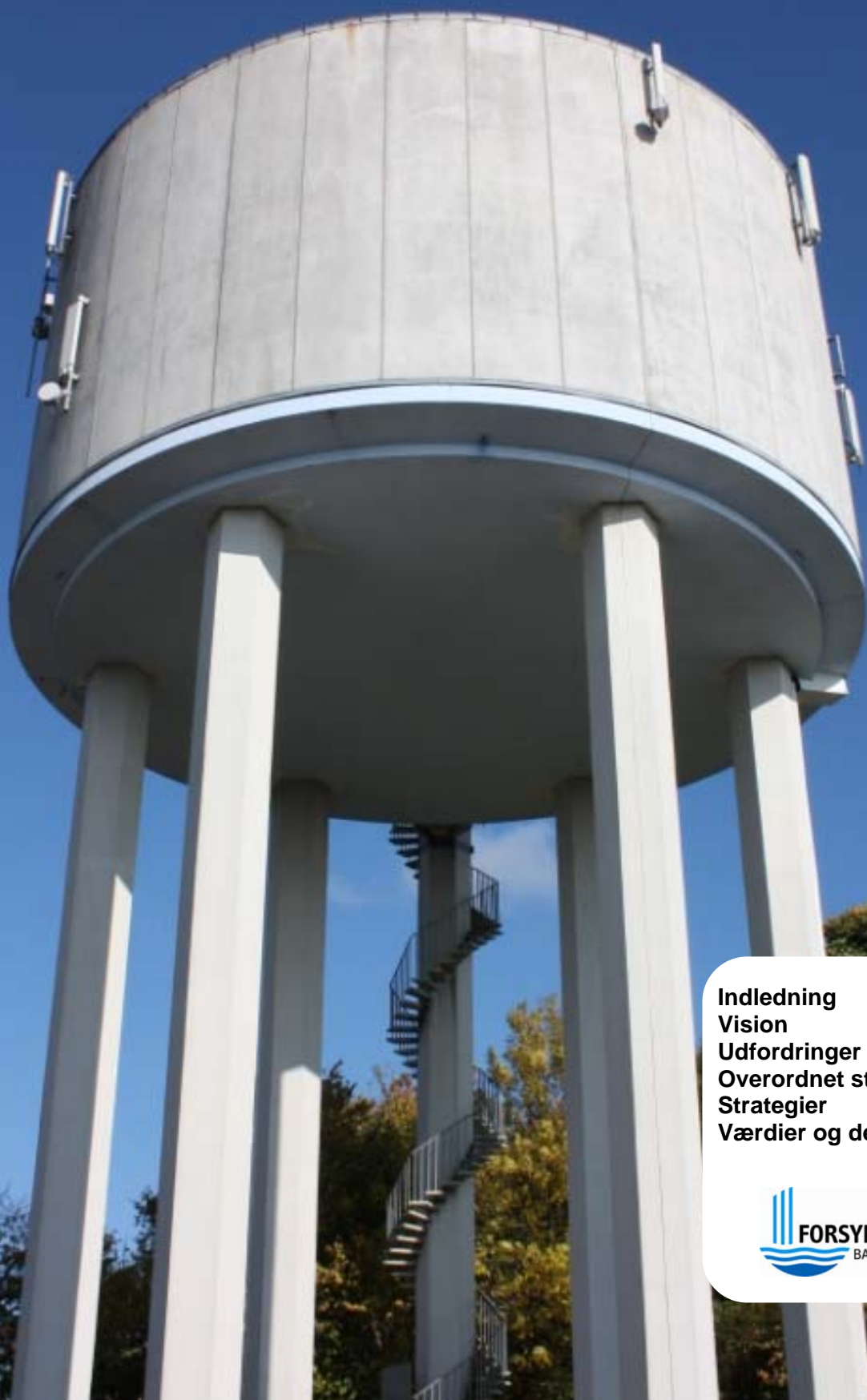


# FORSYNING BALLERUP STRATEGI 2009 - 2012



**Indledning**  
**Vision**  
**Udfordringer**  
**Overordnet strategi**  
**Strategier**  
**Værdier og det vi gør**



# STARTEGI 2009 -2012

## Strategiplan 2009-2012

### Udgivet af :

Forsyning Ballerup  
Møllevej 5  
2750 Ballerup  
[forsyningen@balk.dk](mailto:forsyningen@balk.dk)  
[www.forsyningballerup.dk](http://www.forsyningballerup.dk)

### Redaktion :

Klaus Ole Møgelvang

Februar 2009

## Indledning

Forsyning Ballerup vil i den kommende tid opleve, at der sker store forandringer med mange nye udfordringer.

Perioden 2009-2012 vil være præget af resultatet af Serviceeftersynet, der betyder at alle forsyninger skal selskabsdannes inden 1. januar 2010.

Et af Serviceeftersynets krav er større effektivitet samt krav til gennemsigthed omkring opgaver og takster.

Med udgangspunkt i Vandrammedirektivets bestemmelser vil der ved starten af 2009 foreligge en Vandplan, som generelt sætter fokus på vandressourcer, recipienter og vandmiljøet.

Vandplanen skal være med til at forvalte, de overordnede rammer for vandindvindingen og i år 2010 vil det mange steder komme til at handle om fornyelse af vandindvindingstilladelser.

Forsyninger vil med Vandrammedirektivet få en ny rolle i samfundet ikke kun som leverandør af vand og bortskaffelse af vand, men også en mere aktiv rolle i forvaltningen af vore naturlige ressourcer.

Klimaforandringer, ekstreme vandskyld, oversvømmelser er overskrifter, som kommer til at præge vores dagsorden.

På sigt vil der næppe være plads til så mange vandselskaber alene af den grund, at vi allerede i dag mangler kvalificeret personale. Fastholdelse, uddannelse og kompetenceudvikling vil komme til at stå højere og højere på forsyningernes dagsorden.

Begreber som Fair Trade, økologi og bæredygtige forsyninger er også med til at sætte en ny og spændende dagsorden.



## Strategi og handling

Den overordnede virksomhedsstrategi beskriver rammerne for virksomhedens arbejde.

Strategien udarbejdes ud fra visionen og forventningerne til udfordringer i perioden fra 2009-2012.

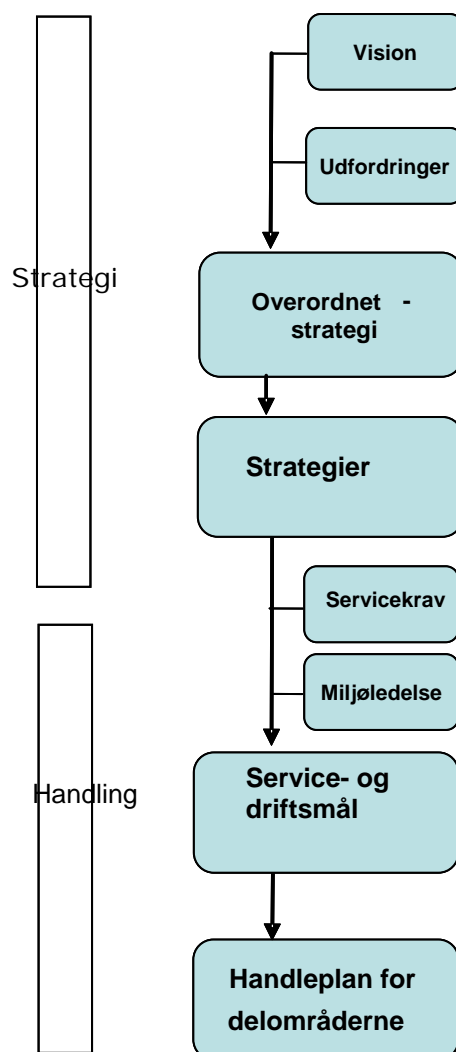
Ud fra den overordnede strategi, der fastlægger de principielle rammer, udarbejdes en række udviklingsstrategier, der nærmere fastlægger rammerne for en række konkrete aktiviteter, der er med til at understøtte visionen og strategien.

Sammen med vore ønsker og krav til en servicestandard og kravene til miljø- og kvalitetsledelse udarbejdes servicemål og driftsmål

Handleplanen er den konkrete plan for det kommende år og indeholder en lang række aktiviteter og tiltag som svarer til daglige drift og de fokus- og indsatsområder, der fremgår af strategierne.

Det tilstræbes løbende at udvikle servicemålene, så de bliver så præcise og konkrete som muligt.

Servicemålene danner grundlag for en måling og evaluering af virksomhedens evne til at leve op til sine mål.



## Vision og det vi vil være kendt for

Vores håndtering af vand og afløb er en kerneopgave i samfundet. Den er kompleks, vigtig og nødvendig. Man lægger ikke mærke til den, når den er i orden. Kun når den ikke er det.

Vi står i dag i en verden, der hele tiden forandrer sig og det går stærkt. Vores mål ændres hele tiden og vi bliver til stadighed stillet overfor nye krav.

I en turbulent verden er det vigtigt at have en klar vision for fremtiden. Vores vision er en blanding af ambitioner, udvikling og sikkerhed.

### *Vores visions "fyrtårne"*

***Vi vil være bedre end borgernes forventninger.  
Vi vil levere mest værdi for kunderne  
Vi vil være en af Danmarks bedste arbejdspladser***

Fyrtårne er udfordrende og ambitiøse og samtidig udviklende med den risiko, der er ved at være på forkant.

### *Vi vil være kendt for*

- En sikker og god vandforsyning med høj kvalitet og ingen sundhedsrisiko
- Altid at levere vand, når der åbnes for hanen
- Altid at levere afløb, når der "trækkes" i snoren
- At fejl rettes med det samme
- At være professionelle og effektive med det vi laver
- Til stadighed at arbejde med at give den bedste betjening og borgerinformation

### *Vi har en stor miljøbevidsthed med*

- Den skrappeste miljøcertificering af vand og spildevand
- Høj grad af miljøbevidsthed og engagement omkring miljøet
- At være på forkant i udviklingen omkring miljøet og teknologi
- At ind tænke "Fair Trade holdninger", økologi og bæredygtighed.
- At virksomheden er aktive aktører i samfundsdebatten omkring klimaproblemstillinger for bl.a. at sikre grundvandet og reducere vandforbrug.

En vision er normalt en tilstand man gerne vil nå over tid, en form for gulerod, der hele tiden ligger lige uden for rækkevidde, men som samtidig er med til at skabe udvikling og innovation i virksomheden.

## STARTEGI 2009 -2012

I vores vision er også medtaget elementer, som godt nok kan nås eller er opnået. Når de er taget med er det et udtryk for de kommende udfordringer omkring den hurtige udvikling krav til effektivisering og fremtidssikring af selskabet og dets anlæg.

Især den teknologiske udvikling går hurtigt, at der er behov for løbende at udvikle medarbejderne kompetencer og uddannelsesniveau.

Enkelhed, effektivitet og forandring er blandt nøgleordene hos såvel ledelse som medarbejdere. Vi skal derfor alle have øje for vores vision, vores værdier og mål, så vi i fællesskab kan løfte opgaven til glæde for samfundet og vores kunder.

### Udfordringer

I den perioden frem til 2012 vil der være mange udfordringer såvel eksterne som interne.

Serviceeftersynet stillede i udsigt at forsyninger her et markant effektiviseringspotentiale. Den nye lov om sektorens organisering viser krav til en mere vidtgående benchmarking og fastlæggelse af prislofter mm.

Klimaændringer, der resulterer i massive regnskyl, oversvømmelser og andre lignende hændelser, vil sætte fokus på vores håndtering af de eksisterende afløbssystemer og nogle steder kræve betydelige investeringer.

Oversvømmelser med risiko for forurening vil sammen med samfundets øgede bevågenhed betyde skærpede krav fra borger og myndigheder til grænseværdier og valg af materialer.

Der vil blive en øget bevågenhed omkring beredskabet for at sikre vandkvalitet og undgå forurening af drikkevand.

Miljøledelse og energiledelse er et must og der kommer skærpede krav til dokumentation for kvalitetsstyring og opgaveløsninger.

Organisatorisk har vi en udfordring i selskabsdannelse og etablering af selvstyrende team.

Rekruttering, fastholdelse og kompetenceudvikling vil komme til at vægte højt på virksomhedens interne dagsorden.

## Overordnet strategi

I Ballerup har vi en vision 2020, der handler om, at "Vi satser på mennesker", og som er med til at udstikke retningen for udviklingen i de kommende år.

Vision 2020 er helt naturligt for en forsyning. Vand er med til at skabe livskvalitet og sundhed ligesom vi sætter mennesket i centrum, som bruger og samarbejdspartner.

Med kunden/ mennesket i centrum og en ny selskabsdannelse vil Strategien for 2009-2012 være præget af at sikre en positiv omstilling, der ud fra et helhedssyn skal skabe gode betingelser for virksomhedens drift til glæde for kunder og medarbejdere.

Vi skal have en høj miljøprofil, "feje for egen gadedør", være aktive aktører i samfundsdebatten omkring klimaproblemstillinger for at sikre grundvandet, reducere vandforbrug, energi mm.

Benchmarking og krav til effektivisering vil være nøgleord i debatten omkring forsyningernes opgaver. Disse krav bliver ofte sat lig med rationalisering, nedskæringer og økonomiske gevinster.

Effektivisering skal ikke være et økonomisk mål, men et mål hvor vi skaber større effektivitet omkring service og kvalitet med skyldig hensyn til miljøet og økonomien.

Effektivitetsforbedringer kommer til at stille store krav til prioritering, nytænkning, ændre samarbejdsrelationer såvel internt som i forhold til samarbejdspartnere og brugere.

Vi skal hele tiden blive bedre både hvad angår service, kvalitet, miljø, energi og økonomi. Vi skal løbende sikre at vores anlæg optimeres, vedligeholdes og renoveres på den for miljøet bedst tænkelige måde i et samspil med de økonomiske muligheder.

Vores håndtering af vand og afløb er en kerneopgave i samfundet. Den er kompleks, vigtig og nødvendig. Man lægger ikke mærke til den, når den er i orden og kun når den ikke er det.

Med strategien sætter vi fokus på

**Samarbejdet  
med vores kunder**

**Definere vore  
fokusydelser**

**Ledelse- og  
medarbejderudvikling**

## Strategier

Ud fra den overordnede strategis rammer er der fokuseret på tre strategier, der nærmere fastlægger nogle indsatsområder for en række konkrete aktiviteter, der er med til at understøtte visionen og strategien.

De tre strategier er:

- Samarbejdet med vores kunder
- Definere vore focusydelser
- Ledelse- og medarbejderudvikling

Forsyning Ballerup vil i strategiperioden være udsat for væsentlige forandringer fra en kommunal driftsorganisation over kontraktenhed og til et aktieselskab.

Disse forandringer sammenholdt med de samfundsmæssige udfordringer vil sætte dagsordenen for Forsyningens udvikling-og delstrategier.

Indenfor hver af strategierne er der opstillet 4 indsatsområder, som vil få et ekstra fokus i løbet af strategiperioden. Nogle indsatsområder vil løbe gennem hele strategiperioden andre vil være indsats i et aktuelt år eller nogle få år.

## Samarbejdet med vore kunder

### *Indsatsområde: Enkelhed og overskuelighed*

For en servicevirksomhed er information, oplysning og enkel brugerbetjening en af de væsentligste funktioner.

**Vor informationsstrategi er  
at sætte "enkelhed og forståelighed" i centrum.**

Information og rådgivning skal udvikles med f.eks. her og nu information på såvel hjemmesider som på telefonsvarer omkring ledningsbrud og andre akutte tiltag, der har betydning for den enkelte borger / virksomhed.

Der skal ske en løbende udvikling af kundeservicebegrebet der skal være med til at skabe tilfredse kunder.

## ***Indsatsområde: Miljøbevidste kunder***

Målrettet indsats for at bevidstgøre Forsyningen kunder til at blive miljøbevidste. Indsatsen skal være spændende og udviklende og ikke belærende.

## ***Indsatsområde: Erhvervs-kunder og boligselskaber***

I løbet af planperioden etableres en platform for de større vandforbrugere typisk virksomheder og større boligafdelinger med råd og vejledning til at reducere vandforbruget og medvirke til en større miljøbevidsthed.

## ***Indsatsområde: Forbrugsafregning og takstpolitik***

Sikre enkel og forståelig afregning som en del af den samlede kundeservice, samtidig skal det løbende vurderes om takstpolitikken bør udvikles i takt med kravene i samfundet til fleksibilitet.

## **Definere vore fokusydelse**

### ***Indsatsområde: Tryghed – sikkerhed - renovering***

På vandområdet opstartes projekt "Ventil", der skal være med til fortsat at sætte fokus på "forsyningstryghed" og samtidigt skabe grundlag for at kunne afgrænse ledningsnettet hurtigt og effektivt ved eventuelle forureninger.

Fokus på modeller med konsekvensberegning af forskellige scenarier med massive regnskyl.

Fortsat indsats for ledningsrenovering og dermed at fastholde, det lave vandtab. Fastholde kloakrenoveringen herunder vurdering om eventuel justering af kloaksystemet som følge af at nedbørsmængderne sandsynligvis vil ændres i fordeling og intensitet.

Bidrage aktivt for en styrkelse af grundvandsområdet, så vi i videst mulig omfang kan medvirke til at sikre de eksisterende ressourcer.

### ***Indsatsområde: Energiledelse***

Energireduktion ved substitution med andre energiformer bliver en udfordring som kræver udvikling og nytænkning. Vi skal tilstræbe at reducere energiforbruget ikke kun ved besparelser, men også erstatte energi med mere miljørigtige energier, hvor dette er muligt.

### ***Indsatsområde: EMAS - miljøledelse***

Miljøledelse skal være en markant kerneydelse med et konstant fokus, der tvinger os til at udvikle og forbedre miljøstyringen.

De 3 EMAS- certifikater for Rens, vand og kloak skal samles i et certifikat

### ***Indsatsområde: Stram økonomi og effektiviseringskrav***

Den nye lov om vandsektorens organisering med tilhørende ændringer i anden lovgivning vil udover selskabsdannelsen stille store krav til Forsyningens forvaltning af midler.

Benchmarking og prisloftet vil stille store krav til forsyningens måde at drifte på. Årene 2009 og 2010 vil være at betragte som indkøringsår.

Beregningen af prisloftet vil bla. indeholde en effektiviseringsfaktor, hvormed regeringen kan sikre, at der sker en stramning af vandsektorens økonomi.

Forsyningen skal fastholde sin position som en af Danmarks billigste forsyninger og gennem det daglige arbejde med ny teknologi og kompetenceudvikling reducere omkostningerne. Der skal ske en særlig indsats omkring energiledelse og dermed reduktion i energiforbruget.

## **Ledelse- og medarbejderudvikling**

Den massive selskabsdannelse af kommunernes forsyningsområder er med til at skabe efterspørgsel, på især teknikere, da der fremover både skal være drift og myndighed.

Vi står overfor små unge årgange og generelt en arbejdsstyrke, der bliver ældre og ældre.

Selskabsdannelser giver også behov for at skabe ny identitet og nye fælles rammer i et andet miljø end det kommunale.

Der er udpeget 4 indsatsområdet for de kommende år

### ***Indsatsområde: Fælles identitet og selskabsfølelse, styrke samarbejde og kommunikation på tværs i hele organisationen***

Vi skal fortsat arbejde på, at skabe en fælles forståelse for de værdier og spilleregler, som vi i fællesskab har opstillet.

Vi skal hjælpe hinanden med at bruge værdierne og huske hinanden på at vi har lavet os en samarbejdskodeks, hvoraf et af dem lyder :

**”Vi skal snakke med og ikke om hinanden”**

Vi skal fastholde og udvikle vores åbenhed i respekt for hinanden. Vi skal fastholde information igen og igen. Husk !, at hvis den mangler er det næppe fordi man ikke må få den, men nok mere fordi den er glemt eller smuttet, og så er det bare at efterspørge den.

### ***Indsatsområde: Videreudvikling af medarbejdere til styrkelse af selvstyrende teams***

Ny samarbejdsformer, selvstyrende teams og større grad af uddelegering af ansvar og kompetence forudsætter, at der gennemføres en målrettet medarbejderudvikling.

Medarbejderudviklingen betyder en styrkelse af den enkeltes ansvar, fleksibilitet og kompetence. Udviklingen stiller ligeledes krav til en fleksibel og kompetent ledelse.

### ***Indsatsområde: Prioritering og fokusering af arbejdsmiljø***

APV undersøgelsen for 2008 peger på, at vi har behov for at sætte fokus på arbejdsmiljøet, både det fysiske og ikke mindst det psykiske.

Fysisk skal Forsyningen have den bedste sikkerhed i arbejdsmiljøet og alle skal med til at hjælpe til.

Omkring vores arbejdsmetoder, skal vi til at kigge fremad mod en arbejdsstyrke, der måske kræver, at der sker nogle ændringer omkring de fysiske rammer. Vi skal være længe på arbejdsmarkedet og skal derfor ikke nedslides tidligt.

Vi skal klart fokusere på sygefraværet, skabe rammer, der kan reducere stressrisikoen og øge arbejdsglæden og dermed reducere risikoen for sygefravær.

### ***Indsatsområde: Rekruttering og fastholdelse af medarbejdere***

Som nævnt står vi overfor små unge årgange og generelt en arbejdsstyrke, der bliver ældre og ældre.

Vi har derfor brug for en bevidst rekrutteringsprofil og en hel klar fastholdelsespolitik.

Vi skal til at brande forsyningen, som et attraktivt sted. Vi skal fremstå som en vigtig samfundsødvendig virksomhed, der skal gøre tingene godt til vore fælles fremtid.

Vi skal i forsyningen fremstå som en spændende arbejdsplads, hvor der er mulighed for udvikling med nye ideer og indfaldsvinkler.

Udvikling af nye samarbejdsformer, selvstyrende teams og stor grad af uddelegering af ansvar og kompetence skal være med til at give større jobtilfredshed på en god arbejdsplads med udviklingsmuligheder.

## Værdier og det vi gør

I vores daglige dont er det vigtigt, at vi har et sæt fælles værdier og spilleregler.

Værdierne er en af grundpillerne i Forsyningen og udtrykker de holdninger som vi skal arbejde ud fra.

Med værdierne har vi sat os selv nogle rammer, hvor vi forpligter hinanden til at handle i overensstemmelse med værdierne.

Sammen med virksomhedskulturen er det værdierne, der sammenbinde det daglige samarbejde til glæde og udvikling for såvel kunder som samarbejdspartnere og medarbejdere.

Værdierne er også med til at skabe ensartethed og troværdighed omkring selskabet rolle udadtil.

Vi har udtrykt vore værdier i "**Det er det vi er :** "

Åbne og direkte Et fællesskab Faglig stolte Ansvarlige
---

Med kulturen har vi sat os selv nogle spilleregler omkring den måde hvorpå vi agerer, udtrykt som "**Det er det vi gør:**"

Vi udfordrer os selv Vi tager ansvar for vort arbejde Vi respekterer forskelligheder Vi vil fællesskabet Vi taler med og ikke om hinanden Vi griner af os selv og med hinanden
---

Vi skal hele tiden kritisk måle os selv op mod værdierne for kun på den måde vil vi få en fælles holdning til de opgaver vi skal løse under skyldig hensyntagen til den enkeltes egen identitet

