

#fællesomfremtiden

– en guide til dagligdagens arbejde



Strategiplan 2022 – 2025

15. november 2022

Forord

Hvert fjerde år, ved begyndelsen af hver ny bestyrelsesperiode, skal der udarbejdes en strategi for, hvordan vi vil fremtidssikre, såvel som videreudvikle, Provas.

Med strategiplanen for 2022-2025, Fælles om fremtiden, har vi en vigtig og effektiv rettesnor for, hvordan vi sikrer, at vi har en moderne forsyning, hvor kunden og dennes forsyningssikkerhed fortsat er i centrum. Men ambitionen med denne strategi har også været at præge Provas i en retning, hvor der bliver taget et endnu større samfundsansvar samt et ansvar overfor alle de medarbejdere, der udgør hele drivkraften i virksomheden.

Hos Provas har vi, med denne strategi, derfor ladet os inspirere af FN's 17 verdensmål, hvor mange af strategiens tiltag taler ind i ét verdensmål. Hermed ikke sagt, at barren ikke kan sættes endnu højere. Men som forsyning er vi primært til for at sikre god kvalitet, høj forsyningssikkerhed, stærk kundetilfredshed og stor omkostningseffektivitet. Indsatser skal derfor altid tilrettelægges, så de aldrig får negative konsekvenser for vores kunder – borgere og virksomheder i Haderslev Kommune.

Strategien er et lige så vigtigt værktøj for medarbejderne i Provas, som den er for bestyrelsen. Den udstikker vores retning for udvikling samtidig med, at den er med til at definere vores spillebane. Processen mod dens tilblivelse har af samme årsag også været grundig og har involveret bestyrelserne, ledelsen, arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter samt naturligvis medarbejderne.

Jeg vil gerne benytte anledningen til, på vegne af bestyrelserne i Provas-koncernen, afslutningsvist at takke selvsamme medarbejdere for den store og engagerede indsats, de har lagt i tilblivelsen af strategiplanen 2022-2025, #fællesomfremtiden.

Inga Lykke
Bestyrelsesformand

Indeks

Indledning	4
Mission	4
Vision	4
Mere for mindre (performance)	4
Styr på tingene (compliance)	4
Stærke fælles løsninger (emergens).....	5
Håndtering og læring af bump på vejen (resiliens)	5
Værdier	5
Strategiske temaer	6
FN's 17 verdensmål i fokus.....	6
Mere for mindre (performance)	7
Langsigtet planlægning	7
Økonomisk regulering	8
Styr på tingene (compliance)	9
Strategisk miljøindsats	9
God kvalitet.....	10
Høj forsyningssikkerhed	11
Stærke fælles løsninger (emergens)	12
Attraktiv arbejdsplads	12
Samarbejde.....	13
Samfundsansvar	14
Håndtering og læring af bump på vejen (resiliens)	15
Stærk kundetilfredshed	15
Læring og udvikling	16
Bilag 1 – forslag og råd fra virksomhedens medarbejdere	17
Mere for mindre (performance)	17
Styr på tingene (compliance)	17
Stærke fælles løsninger (emergens).....	18
Håndtering og læring af bump på vejen (resiliens)	21
Bilag 2 – forslag og råd givet på "Åbent personalemøde" 25. oktober 2022	25
Bilag 3 – forslag og råd givet af tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljøudvalget 25. oktober 2022.....	28

Indledning

Strategiplanen beskriver indledningsvist mission, vision og grundværdierne i Provas. Herefter følger beskrivelserne af de fire hovedafsnit med til sammen 10 strategiske temaer for den indeværende bestyrelsesperiode. De 10 temaer indeholder hver især ønsker til fremtiden og konkrete tiltag for at opnå dem.

Dokumentet her, "Fælles om fremtiden, en guide til dagligdagens arbejde" skal ses som en støtte til den daglige ledelse og virksomhedens medarbejdere og suppleres af materialet "Fælles om fremtiden, kort fortalt", der er en overordnede plan med nøgleindikatorer, som kan støtte den fortsatte udvikling.

Missionen er vores eksistensberettigelse; hvorfor vi eksisterer og hvilken forskel vi gør. Visionen er derimod den fælles retning, som hele virksomheden skal arbejde efter at opnå. Vores grundværdier er kernen af mission, vision og vores kultur; det vi ønsker virksomheden skal stå for og som samtidig afspejler virkeligheden.

I bilag findes en oversigt med forslag og idéer fra medarbejderne og tillidsvalgte, som bl.a. vil indgå i strategiens implementeringsarbejde.

Mission

Hos Provas er vi ansvarlige for, at der altid kommer drikkevand af god kvalitet ud af hanerne hos vores kunder. Dertil arbejder vi benhårdt for, at fremtidige generationer kan nyde lige så godt af samme gode drikkevandskvalitet. Det gør vi bl.a. ved at beskytte vores kildepladser og ved at vejlede omgivelserne i, hvordan vi i fællesskab passer på grundvandet.

Vi sikrer også, at kloakker og pumper altid fungerer, så spildevandet kan blive ledt forsvarligt ned på vores renseanlæg. Her renses vi vandet, inden vi leder det i omløb igen. Både fordi vi skal og vil passe på vores vandmiljø, men også fordi vi tager vores del af ansvaret for folkesundheden på os.

Endelig er det også os, der er garant for en forsvarlig indsamling og sortering af husholdningsaffald. Så slipper vi for, at affaldet hober sig op i gaderne. Men indsamlingen sikrer også, at færre af vores knappe ressourcer går til spilde. Sidst, men ikke mindst, driver vi tre genbrugspladser, hvor vi altid står klar til at hjælpe vores kunder med at sortere det indleverede. På den måde hjælper vi hinanden med, at mere af det vi kasserer kan blive direkte genbrugt eller genanvendt.

Vision

Som forsyningselskab har vi en fælles opgave med at håndtere fremtidens kritiske infrastruktur.

For at komme i mål arbejder vi med 4 strategiske hovedindsatser. Vi vil

- *Levere Mere for mindre*
- *Skabe Styr på tingene*
- *Opnå Stærke fælles løsninger*
- *Håndtere og lære af bump på vejen*

Mere for mindre (performance)

Verden er i konstant forandring, og Provas skal følge med. Dette vil vi have et særligt fokus på i den langsigtede planlægning, ved at der gives rum for løbende tilpasninger. Herved ønsker vi at opnå et mere økonomisk ansvarligt forbrug af de økonomiske midler og af vores fælles ressourcer.

Styr på tingene (compliance)

Når vi ønsker et ansvarligt forbrug af ressourcerne, omfatter dette især høj kvalitet i håndteringen af spildevandet og i beskyttelsen af drikkevandet, samt et langt mere effektivt system for genbrug og genanvendelse af affald. Det er vigtigt for os, at forbrugerne altid oplever en stabil og sikker håndtering fra vores side, især når tiderne er urolige.

Stærke fælles løsninger (emergens)

Konkurrencen om arbejdsstyrken er hård. Vi ønsker derfor at blive endnu bedre til at fastholde og tiltrække dygtige medarbejdere ved at styrke oplevelsen og omdømmet af Provas som den gode arbejdsplads. Helt konkret vil vi gøre dette ved tre indsatser: Kontinuerlig udvikling og læring hos den enkelte medarbejder såvel som i Provas som virksomhed, tættere samarbejde med alle vores interessenter, samt at Provas yder en ekstra indsats for at tage hånd om klima- og miljøspørgsmål.

Håndtering og læring af bump på vejen (resiliens)

Ligesom høj forsyningsikkerhed og samfundsansvar naturligt fylder meget hos forbrugerne, opfattes kundeoplevelsen som en særlig vigtig faktor for kundetilfredshed. Derfor vil vi opbygge endnu stærkere relationer til vores kunder. Kundeservice er, for os, i princippet en service, der ydes af alle ansatte i Provas. Derfor vil vi også dele erfaringer og viden internt i hele organisationen, så kundetilfredsheden i Provas fortsat bevares høj. Særligt vil vi arbejde med dette ved at rette fokus indad og sikre endnu højere grad af psykologisk tryghed blandt medarbejderne, så alle også fremadrettet har overskud til at yde den høje service, vi er kendt for.

Værdier

Med afsæt i vores mission, vision og virksomhedskultur, bygger grundværdierne i Provas på:

- Respekt; vi anerkender, at der kan være flere vinkler til samme sag.
- Troværdighed; vi er åbne, etiske og hensynsfulde.
- Ansvarlighed; vi står ved vores økonomiske og samfundsmæssige ansvar overfor vores fag, kunder, omgivelser og arbejdsplads.

Strategiske temaer

Dette kapitel er bygget op i fire hovedafsnit med i alt 10 strategiske temaer.



Figur 1 – Strategiens hovedafsnit

FN's 17 verdensmål i fokus

Danskerne står som globale overforbrugere. Med vores strategi vil vi i Provas yde vores lille bidrag til at få dette forbrug bragt ned. Ligeledes vil vi arbejde på at øge forbrugernes motivation for at få vores ressourcer mere i cirkulation.

Mange af de strategiske temaer, vi har valgt at arbejde med hos Provas taler ind i FN's verdensmål 12 om 'Ansvarligt forbrug og produktion'. I verdensmål 12 er fokus blandt andet på at indtænke bæredygtige praksisser i driften, samt hvordan affaldsgenereringen kan reduceres gennem forebyggelse, reduktion, genvinding og genbrug. Under relevante indsatsområde har vi derudover beskrevet, hvilke øvrige verdensmål vi, med denne strategi, forsøger at tale ind i.

Mere for mindre (performance)

Som kommunalt ejet forsyningsselskab følger Provas de til enhver tid gældende normer for den danske forsyningssektor. På trods af vores monopolstatus i den henseende, ligger det os dog stærkt på sinde, at være til for forbrugerne.

Derfor arbejder vi også målrettet ud fra grundprincippet om mere for mindre. Dette gør vi via en langsigtet og fremsynet planlægning, med rum for løbende tilpasninger. Herved undgår vi lettere at havne i ressourcespild.

Langsigtet planlægning

Vores fokus på en langsigtet planlægning taler det ind i verdensmål 9 'Industri, innovation og infrastruktur'. I tråd med verdensmålet ønsker vi at arbejde for at sikre en robust og bæredygtig infrastruktur, med fokus på effektiv udnyttelse af ressourcer.



Figur 2 – Langsigtet planlægning

De scenarier vi ser for fremtidens forsyning, skal indarbejdes i den langsigtede planlægning, så der kan opnås langsigtet gevinst. Planlægningen skal forhindre, at kortsigtede beslutninger skaber dyre løsninger.

Vi vil udarbejde helhedsplaner som indeholder evalueringer, så vi kan agere på både den korte og den lange bane, jage reduktion i individuelle effektiviseringskrav, søge et større netvolumen og generelt lære af fortidens projekter.

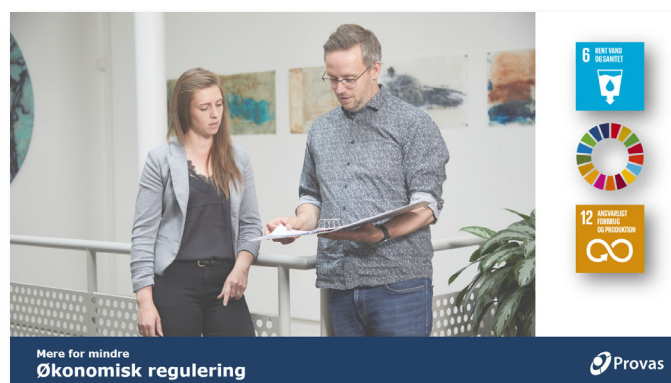
Ved mere struktureret strategisk planlægning på lang sigt og detaljeret planlægning for den nære fremtid vil vi skabe rum til de forandringer, krav og muligheder den generelle samfundsudvikling skaber.

Vi vil arbejde med strategiske prognoser for vores investeringer og takster, strategiske indsatser på renovering og vedligehold samt koordinere vores anlægsprogram med Haderslev Kommunes ambitioner.

Vi vil involvere de rette interessenter, der kan medvirke til at sikre en plan der er stabil og fremtidssikret. Vi vil skabe arbejdsprocesser og relationer med myndigheder og kommune, der gør at vi arbejder sammen om planlægningen af en fælles driftssikker forsyning.

Økonomisk regulering

Vores ressourcer skal bruges effektivt i forbrug og produktion. Når vi har fokus på økonomisk regulering, taler vi ind i både verdensmål 12 'Ansvarligt forbrug og produktion', i forhold til bæredygtige processer og verdensmål 6 'Rent vand og sanitet', hvor der arbejdes med vand til overkommelig pris for alle.



Figur 3 – Økonomisk regulering

Vi vil sikre, at de løbende indtægter, også på lang sigt, kan finansiere den daglige drift, vedligeholdelse af eksisterende anlæg og afbetaling på lån. Meromkostninger ved nye anlæg og udvidelse af forsyningsnettet lånefinansieres fortsat. Dette gør vi ved blandt andet at opkræve den fulde statsregulerede indtægtsramme, da indtægtsrammen er en beregning på, hvad det koster at drive et forsyningsselskab med de investeringer, der har været gennem tiden.

Desuden vil vi arbejde med effektiviseringer, som reducerer vores individuelle effektiviseringskrav og dermed øger vores indtægtsramme. Vi vil årligt udvælge en gruppe af benchmarkparametre fra den økonomiske regulering og lave en konkret indsats for vores egen optimering. Ved at formidle reguleringsvilkårene og skabe større forståelse for vores økonomiske rammer, vil vi sikre en klog indberetning, der afspejler vores aktiver og aktiviteter.

Når vi beregner taksten, har vi en konservativ tilgang til det kommende års forbrug af vand og spildevand, så indtægten for året opnås. Hvis vi ønsker at reducere taksten, skal dette ske gennem en dialog med planmyndigheden om et reduceret ambitionsniveau. Herved kan aktivitetsniveauet over mange år sænkes og indtægtsrammen tilsvarende reduceres.

Styr på tingene (compliance)

I Provas arbejder vi på klogt at møde den økonomiske regulering og på at finansiere vores aktiviteter mest hensigtsmæssigt og gennemskueligt.

Det kræver, at vi fortsat har styr på vores forretningsområde. Både når det kommer til vores miljøbidrag (badevand, drikkevandsbeskyttelse og bæredygtighed), kvalitet og forsyningsikkerheden (sikre adgang til vand, undgå nedbrud, håndterer uforudsete hændelser mv.).

Strategisk miljøindsats

Provas ønsker at have fokus på den strategiske miljøindsats både til lands og vands. Dette taler ind i verdensmål 15 'Livet på land' og verdensmål 14 'Livet i havet', med fokus på at beskytte økosystemerne mod forurening og miljøbelastning.



Figur 4 – Strategisk miljøindsats

Vi vil generelt arbejde for at reducere den miljøbelastning, som håndtering af vores spildevand skaber. Vi ønsker også konkret at bidrage til, at der på sigt kan skabes og opretholdes en god økologisk tilstand og badevandskvalitet i Haderslev Fjord. Det kræver et samarbejde hvor vi afdækker bæredygtige løsninger der også inddrager initiativer for landbrugets udledninger og Haderslev Dam

Vi vil fremtidssikre drikkevandsindvindingen ved at beskytte vores kildepladser. Vi vil præsentere bestyrelsen for et handlekatalog der kan udvide og strukturere vores indsatser, tydeliggøre vores initiativer på hjemmesiden og revidere vores kvalitetspolitik.

Vi vil arbejde for mere affald til direkte genbrug, sikre en god genanvendelse af de ressourcer vi indsamler og reducere mængden af affald til forbrænding. Ved at bruge data om affaldssortering vil vi lave målrettede indsatser og afprøvninger for at understøtte bedre sortering. På genbrugspladserne vil vi etablere byttearealer til direkte genbrug,- borger til borger og skabe rammer og mulighed for mere genanvendelse ved reparation eller upcycling af materialer. Krav til mere genanvendelse betyder også at vi skal sikre at aftagerne af vores affaldsfraktioner løbende lever op til kravene og kan dokumentere hvordan de enkelte fraktioner håndteres.

God kvalitet

Drikkevand af høj kvalitet og bedre håndtering af spildevand taler direkte ind i verdensmål 6 'Rent vand og sanitet'. Og med vores indsats overfor Haderslev Fjord og Dam sætter vi ligeledes fokus på genopretning af økosystemer i verdensmål 14 'Livet i havet'.



Figur 5 – God kvalitet

Vi vil opretholde og sikre den gode og stabile kvalitet for drikkevand og rensat spildevand. Kvaliteten på drikkevand og spildevandsudledningerne vil vi synliggøre på hjemmesiden.

Vi vil sikre en god kvalitet i håndteringen af genanvendelige fraktioner og følge op på den faktiske bæredygtighed.

Vi vil kortlægge data og processer for at skabe grundlag for en god kvalitet i kerneforretningen og finde optimeringsmuligheder i hele virksomheden.

Vi vil sikre en højere grad af digitalisering og optimere og forenkle sagsstrukturer og stamdata.

Ved at følge intentionerne i kodeks for god selskabsledelse vil vi sikre god kvalitet i bestyrelsesarbejdet. Vi gennemfører bestyrelsesuddannelser, så kompetencebehovet afspejlet i ejer- og virksomhedsstrategien dækkes. Samtidig vil bestyrelsen mindst en gang hvert andet år gennemføre en ekstern evaluering.

Vi vil praktisere en god adfærd i vores samlede ledelse og herigennem præge og udvikle en tolerant, åben og inkluderende kultur.

Høj forsyningssikkerhed

I verdensmål 13 'Klimaindsats' er fokus blandt andet på at få implementeret strategier for at nedbringe følgerne af klimarelaterede risici. Som forsyningsselskab har vi et ansvar for at sikre den fornødne modstandskraft og tilpasningsevne til at kunne håndtere de risici, som klimaforandringerne medfører.



Figur 6 – Høj forsyningssikkerhed

Vi vil levere en stabil og sikker håndtering af drikkevand og spildevand, hvor forbrugerne har adgang til rent drikkevand med et minimalt antal af afbrydelsesminutter og undgår unødigt opstuvning af spildevand.

Vi vil have et vagtberedskab og aftaler med entreprenører, så vi på alle tidspunkter hurtigt og kompetent kan udbedre akutte skader.

Vi vil ved både akutte og planlagte nedbrud give borgerne hurtig besked om hændelsens omfang og forventede varighed. Her vil vi anvende relevante kanaler, bl.a. sms, hjemmeside og sociale medier.

Vi vil have fokus på de indirekte faktorer, der kan påvirke forsyningssikkerheden, som fx vandspild, der kan medføre at forbrugerne ikke få leveret drikkevand og vi vil begrænse grundvandsindsivning i og overfladevandstilførsel til kloaksystemerne, der kan medføre overbelastning.

Da fejlkoblinger i separate kloaksystemer medfører gener som opstuvninger samt unødigt belastning af pumper, renseanlæg og miljøet vil vi indgå i samarbejde med miljømyndigheden om at reducere antallet af fejlkoblinger.

Vi vil have en opmærksomhed på ledningsnettets almene tilstand og anvende nedbrudsdata i vores langsigtede vedligeholdelsesplanlægning.

Vi vil gøre det let tilgængelig, trygt og forudsigelig for forbrugerne, at komme af med deres affald og genbrug, som behovet opstår.

Vi vil afdække nye løsninger, der gør det let tilgængelig at sortere korrekt samt komme af med affald og genbrug, som behovet opstår. På baggrund af den faktiske benyttelse af genbrugspladserne vil vi tilpasse vores åbningstider.

Stærke fælles løsninger (emergens)

I Provas har vi for længst indset, at vi er stærkest, når vi er fælles om løsningerne. Dette gælder både internt i arbejdet med at bibeholde Provas som en attraktiv arbejdsplads, hvor deling af viden og rådføring hos kollegaerne bringer alle vores fagligheder i spil. Men også i et endnu tættere samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, med forbrugerne og med vores ejer.

Og netop når det kommer til hensynet til især forbrugerne, har vi i Provas et helt særligt samfundsansvar. De er afhængige af, at vi forstår at påtage os den opgave det er, at varetage indsatsen med vores fælles og forestående klimasituation. Vi vil her se nærmere på, om der kan gøres tiltag, som gavner miljø og klima uden at det omvendt får uacceptable konsekvenser for kunderne.

Attraktiv arbejdsplads

Den 'attraktive arbejdsplads' er baseret på input fra tillidsrepræsentanter og nyansatte om, hvad der kan gøre Provas til en endnu bedre arbejdsplads.

Når vi siger, at vi vil sikre en attraktiv arbejdsplads, taler vi ind i verdensmål 16 'Fred, retfærdighed og stærke institutioner'. I verdensmålet arbejdes der med at sikre lydhøre, inkluderende, deltagerbaserede og repræsentative beslutningsprocesser på alle niveauer. I Provas vil vi garantere, at alle beslutninger tages på en inkluderende og repræsentativ måde, baseret på gennemsigtighed.



Figur 7 – Attraktiv arbejdsplads

Vi vil arbejde med at skabe følgeskab og samarbejde samt understøtte en kultur og værdier, med stærke relationer, der bygger op og hvor vi tager ansvar for hinanden. Vi vil afprøve nye sociale tiltag og sikre en bredde i de kollegiale aktiviteter, så vi rummer organisationens diversitet. Og vi vil præge en kultur med samhørighed, mangfoldighed, åbenhed, god dialog og hvor der tages hånd om evt. stress og konflikter før problemer bliver store. Samtidig vil vi præge en kultur, hvor vi alle ser os selv som ansvarlige for fællesskabet og vores fælles opgave – og hvor vi alle tager ansvar for det. Denne ambition vil vi beskrive i vores HR-politik, som også vil omhandle vores rekrutterings-, ansættelses- og opstartsprocesser samt den kontinuerte dialog og involvering i organisationen.

I forhold til vores samarbejdspartnere vil vi konstruktivt bidrage med vores viden og indsigt til et godt samarbejde og internt vil vi styrke forståelsen for, at det er Haderslev Kommune, der sætter de generelle rammer for vores indsats med drikkevand, spildevandshåndtering samt affald og genbrug – også når det lægger begrænsninger for vores egne ambitioner.

Vi vil på eget initiativ oftere bringe vores kompetencer i spil og gennem afbalanceret udvikling præge fremtidens forsyningsbranche uden at vi tager for store risici, som de første, der gør noget nyt.

Og endelig vil vi præge en inkluderende kultur med større stolthed over vores positive samfundsbidrag. Vi vil derfor være opmærksomme på den enkeltes potentialer og motivation, indstilling, vilje og evne til at udvikle sig og vi vil yde en aktiv indsats for at skabe et miljø, der giver plads til, at vi ser mulighederne hos hinanden og hjælper hinanden til at vokse.

Samarbejde

Med inspiration i verdensmål 17 'Partnerskab for handling' vil vi tilskynde til stærkere samarbejde og engagement for at sikre bæredygtig udvikling. Både via tværgående samarbejder indenfor vores egen fagverden, men også ved at samarbejde med civilsamfundet.



Figur 8 – Samarbejde

Vi vil i højere grad rådføre os med dem der ved noget andet og ser tingene anderledes end os samt med dem som påvirkes af vores aktiviteter. Vi vil derfor bl.a. rådføre os med unge, som i fremtiden skal leve med vores valg (de påvirkes), og med samarbejdspartnere (de ved noget), som kan hjælpe os til at tænke på nye måder.

Konkret vil vi etablere et ungdomsråd, som kan rådgive os med forslag til løsninger på indsatser, som påvirker deres fremtid og bl.a. afprøve afviklingen af åbne opstarts- og evalueringsmøder, ved væsentlige aktiviteter som påvirker kunderne, for at sikre en åben og konstruktiv dialog, inddragelse af kundernes viden og for at understøtte en oplevelse af at opleve sig inddraget.

Vi vil bruge det aktivitetsbaserede arbejdsmiljø i Forsyningshuset til at understøtte en kultur, som kan hjælpe os med at tænke anderledes og være nysgerrige på dem, der ikke har det samme perspektiv som os. Og endelig vil vi understøtte helhedsforståelsen gennem intern virksomhedspraktik, job-bytte, konkrete afprøvninger og værdikædeobservationer.

Vi vil bruge rådføring og feedback til at sikre langsigtede fælles løsninger og vidensdeling på tværs, både internt i Provas med også med eksterne samarbejdspartnere. Det vil vi bl.a. gøre ved at arbejde hos hinanden, lave jobbytte og udvikle ting sammen med rådgivere, leverandører og kollegaer i branchen.

Samfundsansvar

Som Haderslev Kommunes forsyningsselskab er vi født med et samfundsmæssigt formål om at levere effektiv forsyningssikkerhed af god kvalitet til rimelige priser. Men hvor langt går vores ansvar ud over det?

Et tydeligt samfundsansvar positionerer selskabets som positiv bidragsyder til lokalsamfundet. Som selskab er det vigtigt at skabe en sund balance mellem finansielle, miljømæssige og sociale aspekter. Med vores udledning til Haderslev Fjord, føler vi en ekstra forpligtelse til at arbejde efter verdensmål 14 'Livet i havet' om en endnu bedre beskyttelse af livet i havet. Men det samme gør sig gældende i forhold til verdensmål 15 'Livet på land' hvor vi vil se på vores muligheder for at bidrage til at standse jordforringelser og tab af biodiversitet.



Figur 9 – Samfundsansvar

Vi vil arbejde med og tage stilling til det samfundsansvar, som gør en forskel for alle borgere i Haderslev Kommune. Herunder at vurdere, om der skal disponeres anderledes på selskabets egne grønne arealer for at opnå mere biodiversitet eller skabe plads til solceller, der kan producere grøn energi. Vi vil strategisk arbejde med vores generelle samfundsansvar og udarbejde en politik der også rummer vores måde at agere på i forhold til miljøet, det sociale samfund og i vores ledelse.

Vi vil understøtte større biodiversitet ved kun at slå græs og fjerne ukrudt, hvor det er nødvendigt. Nødvendigheden kan bl.a. defineres i en dialog med umiddelbare naboer til vores arealer. Og vi vil søge et samarbejde med uddannelsesinstitutioner om at styrke biodiversiteten og måle på effekterne.

Vi vil reducere vores klimabelastning gennem egen elproduktion, overgang til fjernvarme, flere elbiler og reduktion af processkabt lattergas.

Vi vil arbejde for øget bæredygtighed ved generelt at levetidsforlænge, genanvende og som udgangspunkt ikke rive ned for at bygge nyt, men optimere brugen af eksisterende ressourcer.

Vi vil åbne os op for vores omverden, invitere borgerne indenfor på vores arealer, hvor det er muligt, og være tydelige om vores samfundsansvarlige indsatser.

Vi skal tilrettelægge processer internt således, at det bliver nemt at bidrage til samfundsansvaret, herunder digitalisering, som skal nedsætte forbruget af papirprints, mulighed for hjemmearbejdsplads, der mindsker transportomkostninger og en generel holdning til at reducere strømforbruget på kontoret, værksteder og anlæg.

Håndtering og læring af bump på vejen (resiliens)

For at mindske de negative konsekvenser af vores handlinger, har vi et mantra om at lære af de bump og råd vi får på vores vej. Vi har allerede i Provas en stor kundetilfredshed og den vil vi ikke sætte over styr i jagten på unødigt selvviscenesættelse. Men vi tør godt udfordre den en smule, ved at bedrive virksomhed for leg og læring om naturens ressourcer og om hvordan vi som et fælles samfund forvalter dem bedst nu og for fremtiden.

Stærk kundetilfredshed

Med inspiration i verdensmål 17 'Partnerskab for handling' vil vi arbejde på et øget samarbejde og engagement i forholdet til vores kunder, for dermed at sikre en stærk kundetilfredshed.



Figur 10 – Stærk kundetilfredshed

Kundeoplevelsen har for længst overhalet kvalitet og pris, som den vigtigste faktor for tilfredshed. Vi vil derfor ydmygt, nysgerrigt og med oprigtig interesse lytte til vores kunder, bekymre os for deres behov og hjælpe dem på bedst mulig vis.

Vi vil bygge stærkere relationer til vores kunder, ved at anvende de informationer vi har om vores kunder. Herunder sikre, at vigtig information journaliseres og gøres tilgængelig for relevante medarbejdere. Derudover vil vi ved længerevarende sagsbehandling knytte en fast kontaktperson til kunden, for at sikre fremdrift og god dialog. Kundernes problemer skal løses i opløbet og forsøgt ikke at eskalere til store sager.

Der skal fortsat ske en kompetenceudvikling i kundeservice, som skal sikre, at vi også fremadrettet har en robust og kompetent kundeservice, selv på dage med ekstra travlhed og sygdom. Medarbejderne skal hver især have ansvarsområder, men skal også være en del af et stærkt team, der fleksibelt løfter alle opgaverne i afdelingen.

Vi vil lære af de erfaringer vi får i arbejdet med vores kunder og arbejde med strategisk dialog. Der skal laves kundetilfredshedsanalyser, som skal hjælpe os med at forbedre kundeoplevelsen i afdelingen. Her tænkes en kort evaluering efter hvert møde med kunden.

For at styrke kundetilfredsheden vil vi skabe større mening og gennemsigtighed i, hvorfor vi gør som vi gør, og hvordan indtægterne fra taksterne dækker vores omkostninger. Vi vil skabe mere konkret og nærværende kommunikation som supplement til ordinære informationsbreve og byggepladstavler. Samtidig vil vi anvende prøvehandling til at udvikle vores arbejde med individuelle konkrete løsninger.

Læring og udvikling

Hos Provas taler vores arbejde med grundskolen ind i verdensmål 4, når vi med vores skoletjeneste er med til at sikre, at flere danske børn lærer om bæredygtig udvikling.

Med inspiration i verdensmål 8 'Anstændige jobs og økonomisk vækst' ønsker vi, at skabe et trygt og anstændigt arbejdsfællesskab, med rum til kreativitet og innovation.



Figur 11 – Læring og udvikling

Vi vil arbejde på at udvide den psykologiske tryghed i organisationen for derigennem at understøtte større innovationshastighed, hurtigere opdagelse af fejl, bedre løsninger og stærkere resultater samt højere jobtilfredshed, lavere sygefravær og større fastholdelsesgrad.

Vi vil arbejde på at afdække dagligdagens positive afvigelser, vores styrker og særlige potentialer – og vi vil bringe dem aktivt i spil i organisationen. Det gør vi bl.a. i vores kontinuerlige møder med medarbejdere, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter, i bestyrelsen og den daglige ledelse.

Vi vil skabe udviklingsprocesser hvor korte forløb med tilbagevendende evaluering skaber kontinuerlig læring og grundlag for værdiskabende justeringer. Og gennem afprøvninger vil vi skabe vores egen viden om hvordan ting virker hos os og vi vil dele vores erfaringer – både de overraskende positive og erfaringer fra der, hvor vi ikke opnåede de resultater, som vi forventede.

Endeligt vil vi, for at skabe mulighed for en Scrum-inspireret tilgang i vores projekt- og udviklingsprocesser, uddanne vores egne Scrum-mastere.

For i større omfang, at opnå det vi ønsker, vil vi understøtte tværorganisatorisk samarbejde, ansvarlighed og hyppig dialog. Vi vil understøtte muligheden for tværgående samarbejde og opgaveløsning ved en fleksibel anvendelse af Forsyningshuset, så det er muligt at arbejde netop der, hvor det giver bedst mening for den aktuelle arbejdsopgave.

Bilag 1 – forslag og råd fra virksomhedens medarbejdere

Onsdag den 21. september 2022 var alle i Provas samlet, ledelse og medarbejdere.

Vi anvendte dagen på "dobbelt rådføring" og tog hul på strategiimplementering. Temaet var #fællesomfremtiden – hvordan skaber vi sammen god og bæredygtig værdi for borgerne?

Vi spurgte medarbejderne;

1. Hvilke mål bør vi sætte os for at realisere strategien?
2. Hvilke handlinger bør vi iværksætte – og hvordan kan vi se, at vi hermed opnår succes?

Og medarbejderne søgte råd hos hinanden på de råd de havde givet.

Som ledelse har vi forpligtet os til konkret at forholde os til de råd, vi har fået og først derefter træffe en endelig beslutning – da det stadig er vores ansvar at træffe valg, definere banen og sætte retning har vi ikke forpligtet os til at følge hvert enkelt råd.

Det giver grundlag for en strategi, som er ambitiøs og samtidig kan realiseres.

Det følgende er en samling af de forslag, råd, overvejelser og øvrige bidrag, som blev noteret på dagen. Alt er medtaget – også det, der f.eks. kun er et udtryk for en enkelt persons perspektiv.

Mere for mindre (performance)

Langsigtet planlægning

Asset management; hvilke parametre skal indgå, minimer straksafskrivninger, hvor mange har nytte af indsatsen (og har de råd?)

Individuelle effektiviseringskrav; jagte reduktion

Søge større netvolumen

Lære af projekter som "Fra bæk til bælt"

Økonomisk regulering

Benchmark; hvordan kan vi optimere, investeringskalkuler, koordinering med kommunen, skabe forståelse hos medarbejderne

Styr på tingene (compliance)

Strategisk miljøindsats

Genbyg på alle genbrugspladser

Byttearealer alle steder

Opfølgning på kontrakter, så det sikres, at genanvendelseskrav opfyldes

Reducer mængden til forbrænding og deponi

Gøre det synligt på pladserne, hvad tingene bliver til

Mål det direkte genbrug

God kvalitet

Hvad er god kvalitet hos os?

1. Kompetencer og tid, tid til at tænke os om og følge op.
2. Kompetencer = driftssikkerhed
3. At tingene virker ordentligt. Ingen ukontrollerede nedbrud
4. Jo mindre kundekontakt jo bedre. Hvis vi ikke får henvendelser, virker tingene
5. God kvalitet er også mellem kollegaer.
6. Driftssikkerhed og sikkerhed ift arbejdsmiljø og kollegaer imellem.
7. Optimering af ressource(materiale) forbrug

Hvilke områder ser I at vi i Provas skal arbejde med for at opnå/Beholde en god kvalitet?

1. Vagten skal være klædt på til opgaverne, skal kunne klare alle opgaverne(vagten som helhed)
2. God og sikker kvalitet kræver at der bliver renoveret på vores anlæg. Specielt inden for vores ledninger.
3. Service kontra vedligehold/udskiftning, køre til nedbrud?
4. Blive bedre til at registrere det vi laver, så vi kan finde indsatsområderne.
5. Økonomisk overblik, kunne være rart at vide hvor mange penge vi har
6. Faglig viden, være klædt på til opgaven. At mulighederne er der for at blive udannet.
7. Planlægning og samarbejde mellem afdelingerne er vigtigt for at vi kan have en ordentlig kvalitet
8. Få brugt vores kompetenceliste
9. Fastholdelse af medarbejder.
10. Løbende forbedringer for at opretholde kvaliteten.

Hvordan ved vi at vi leverer en god nok kvalitet?

1. Færre udkald i vagten er et tegn på at det går godt.
2. Færre kundeforespørgsler.
3. Hvad er definitionen af god kvalitet, det er vigtigt at få afklaret for at vi kan måle på det!
4. Færre alarmer/nedbrud
5. Overholdelse af miljøkrav og arbejdsmiljøkrav.
6. Få utilfredse kunder.

Digitalisering, ved udgangen af 2023 skal al økonomi-dokumentation håndteres elektronisk i Navision Fakturahåndtering, autokontering som sikrer færre fejl + højere fakturakvalitet + bedre betalingsbetingelser. KPI: antal forfaldne fakturaer
Optimering og forenkling af sagsstruktur og stamdata i Navision

Ledningsregistrering; forenklet, entydigt, fremtidssikret, styrket datakvalitet

Høj forsyningssikkerhed

Faglig viden, være klædt på til opgaven. At mulighederne er der for at blive udannet.
At tingene virker ordentligt. Ingen ukontrollerede nedbrud
Service kontra vedligehold/udskiftning, køre til nedbrud?

24/7 på alle pladser

Tilpasning af åbningstider på genbrugspladsen på baggrund af besøgstal
"Vi er alle Kundeservice" – indtænk genbrugsvejlederne som "fremskudt kundeservice"
Ønske til sorteringsguide med rigtige billeder
Kundetilfredshedsmåling

Stærke fælles løsninger (emergens)

Attraktiv arbejdsplads

Work-life-balance:

- Frihed under ansvar, ansvarsområder "uden indblanding"
- Planlægger selv sin arbejdsdag
- 4 dags uge (ønske om at begrænse/ikke at begrænse fleksibiliteten :)
- Fastholdelse af medarbejdere
- Spændene jobindhold
- Mulighed for at udvikle kompetencer

Stolthed:

- Stolthed over det vi laver
- Være med til at påvirke miljø og give verden videre i bedste stand
- [Hvordan viser vi vores stolthed?
- Vi skal være synlige, men synlighed skal ikke komme af bøv!

Fællesskab:

- Gode kollegaer med samhørighed
- Mangfoldighed
- Den gode dialog
- Åbenhed, hvad sker der? Hvor sker det? Hvorfor?
- Hvad sker der i andre afdelinger?

Omgivelser:

- (Vi har) et roligt kontormiljø... "ingen brandslukning"
- (God) fysisk indretning

Organisation:

- God on-boarding
- God og synlig ledelse
- Medbestemmelse

// Refleksion efter rådføring //

Attraktiv arbejdsplads:

- Work-life-balance og stolthed, giver god mening i forhold til den attraktive arbejdsplads.
- Der skal være opmærksomhed både fra kollegaer og ledere på signaler på stress.
- Ledere har ansvar for at håndtere, og takle konflikter når de sker.
- Måle: på forskellige parametre, hvor mange ansøger, hvor mange stopper. minus timeregistrering.
- Er der nok fælles arrangementer? ... ja tilpas, og derudover bliver der holdt mindre arrangementer med de nære kollegaer.

Medarbejderomsætning; hvor længe har man været her, hvad går man videre til, hvordan samler man op når folk stopper, hvor mange ansøgere er der til jobs vi slår op, hvor ofte går vi i "genopslag" når vi rekrutterer.

Stolthed; slå fordomme ned og fortæl om at det gode vi laver.

Kundetilfredshed; skab mening – hvorfor gør vi som vi gør? Vi skal gøre noget mere end "standard infobreve/byggepladstavler". Klog forbrugertilfredshedsmåling. Større gennemsigtighed; hvorfor gør vi som vi gør, det her bruger vi pengene til, ...

Samarbejde

Hvad betyder samarbejde hos os?

- At opgaven bliver løst på den bedste og hurtigst måde
- Man ved hvem man skal have fat i for at løse opgaven.
- Vidensdeling er en stor del af samarbejde.
- At der er et Godt arbejdsmiljø, der giver arbejdsglæde at arbejde sammen mod et fælles mål og lykkes, det giver god energi og arbejdsglæde.

Hvilke områder ser i at vi i Provas skal arbejde med for at opnå/opretholde et godt samarbejde

- Provas skal overordnet være bedre til at fastholde medarbejdere, det tager tid at få nye samarbejdere op at køre.
- De gode løsninger kommer ud af langsigtet samarbejder.
- Det kan være svært med langsigtede strategier i en politisk organisation(bæk til bælt). Det er vigtigt at kommunen er medspiller
- Kompetence/ansvars liste for alle afdelinger alla det vi har i drift.
- Mere viden i huset mindre eksterne i projekterne.
- Journalisering er vigtig, så vi kan få adgang til viden.
- Samarbejde mellem afdelingerne er afgørende for gode løsninger.
- At vi har samarbejdspartnere der tør tage initiativ.

Hvordan ved vi at vi har succes med vores samarbejde

- Når vi er fået vores besyv med i projekterne. (kan man måle på hvor mange projekter/samarbejder mm. Hvor det er lykket at få alle interessenter med)
- At det ikke dukker noget op hvor vi gerne vil/skulle have været involveret.
- Når tingene glider godt, at vi ikke har ting vi skal lave om fordi vi glemte at få de med i opgaven. (kan man sætte tal på det?)

Vidensdeling intern og ekstern:

- Gode kollegaer = man laver en indsats (vi har gode kolleger og derfor giver man en ekstra indsats)
- Byde ind på gode ideer
- 4 dags uge = fremmøde (ønske fra en enkelt)
- Godt samarbejde
- God kommunikation på tværs af områder, ex morgenmøder
- Vi bruger hinanden
- Lille forsyning har brug for samarbejde på tværs af branchen = giver mulighed for innovative løsninger og mere for mindre.
- Sparre med øvrige afdelinger der bruger noget af det samme
- "Drengene" er gode til at bruge hinanden til vidensdeling
- Fastholdelse af "renseanlægs møder"

Dialog:

- Ærlighed og tale om tingene
- Konflikt forløsning
- Den gode dialog
- Åbenhed, hvad sker der? Hvor? Hvorfor?

// Refleksion efter rådføring //

Psykologisk tryghed:

- Relations kompetente ledere.
- Tydelighed: at ledere stiller sig op når de har lavet fejl, fremme at medarbejdere også gør det.
- Man kan trygt spørge eller kommer og sige når man har lavet en fejl.
- Man skal kunne mærke "positiv" opmærksomhed, føle sig set og hørt.
- Tillid og oprigtig interesse for sine kollegaer.
- Det er mere "trygt" end på det private arbejdsmarked, nok tid, tryghed i ansættelsen osv.

Forretningsforståelse; fx ved ikke kun at gennemføre virksomhedspraktik for nye medarbejdere

Samfundsansvar

Hvad vil vi med samfundsansvar?

1. Blive mere synlig for borgeren – Hvilken gavn skaber vi for borgerne i Haderslev Kommune
2. Øge biodiversiteten omkring vores anlæg
3. Klimabelastningen på interne processer
 - a. Mindske internt papir forbrug
 - b. Bilbrug
 - c. El-brug på lys

Hvad skal vi arbejde med for at opnå dette?

Eksternt fokus

1. Tilbyde at vi kommer ud til borgerne i forhold til behov fx
 - a. Affaldssortering; vejlede borgere i boligforeninger/grundejerforening/ældreforeninger el.lign.
 - b. kloak/regnvand; tilbyde at komme ud i de områder hvor vi kloakseparere og fortælle om hvorfor vi gør det, og hvorfor de bør stoppe med at vaske bil på vejen

2. Tilbyder rundvisninger til en bredere gruppe end kun skoler (ide: affaldssorterings workshops for borgere).
3. Vi skal være bedre til at stille os til rådighed for borgerne.

Internt fokus

- At græsset får lov at gro (og der kun "høstes" x gange årligt).
- At der i disse områder plantes blomsterblandinger der ikke bare er gode for biodiversiteten, men også kønt at se på for borgerne (kulør for hverdagen, som det fx er gjort i Starup langs Lundingvej).
Kontrolleret vild til gavn for nærmiljøet – bænke og stier.
Dertil kommunikation om hvorfor vi gør det og tilbyde fx i skoletjenesten at høre om biodiversitet
- Standardindstilling med dobbeltsidet print og sort/hvid. Mennesket er behageligt indrettet, man trykker bare print, man ændrer det ikke selv (Husk Masterclass i Adfærdsdesign eksemplet med vegetarmenuen)
Selv hvis man bare printer sort, så vil printeren bruge farve, hvis den ikke er indstillet til sort/hvid – farveprint er dyrt og dårlig for miljøet.
- Follow-Me print – system så den først udskriver når du står ved printeren med din "brik/kort".
En del medarbejder printer, men afhenter aldrig printet, det er dårligt i forhold til papirbrug (og er en risiko, GDPRmæssigt).
- Politik for at minimere brug af privatbiler til arbejdsrelaterede ture.
Brug Provas' el-biler, bedre for miljøet og bedre reklame. Evt. elcykel til møder i byen (frisk luft er godt for hjernen).
Kræver måske en el-bil med længere rækkevidde.
- Der er masser af naturligt lysindfald i bygningen, men alt lys er tændt alligevel. Inden de afskrives med arbejdsmiljømæssige krav for lys, bør det undersøges hvilke krav der er for lys (se næste slide) og hvilke forhold vi har hos Provas.

Hvordan kan vi måle vores indsats

1. Antal borger-interaktioner
2. Måling af artsdiversitet før og efter. Måling på arbejdstimer.
3. Papirbrug før og efter
4. Mindsket kørselsgodtgørelse – km-tal på firmabilerne
5. El-forbrug

// Refleksion efter rådføring //

I forhold til pkt. 2: Det er undersøgt hos HedeDanmark og det er åbenbart dyrt at lave "vilde områder" (biodiversitet)?

I forhold til pkt. 1: At vi får omtalt det samfundsansvar vi allerede har (kerneopgaver), som noget positivt (promovering), således at det kan opveje de eventuelle bump på vejen vi får skabt for borgerne.

Personlige kopper – så vi er mere tilbøjelig til genbrug og mindre vask i opvaskemaskinen
Vaskeklude i stedet for papirhåndklæder på toilet

Håndtering og læring af bump på vejen (resiliens)

Stærk kundetilfredshed

Proaktiv Provas

Indsatser

1. Informer om ændringer, forandringer, nye tiltag før det bliver en udfordring
 - a. Synlighed på medier, byfester, stører begivenheden
 - b. Mød kunden hvor de er, og vent ikke på at de kontakter os.
2. Send tilflytter information, så nye borgere kommer godt fra start
 - c. Muligt samarbejde med kommunen

3. Få input fra samarbejdspartnere, andre forsyninger forud for større projekter og nye tiltag
4. Robust og dynamisk kundeservice
 - d. Registrering af emner, for at øge kundeserviceniveauet med god viden på de relevante emner
 - e. Flydende medarbejdere. Flere kan dække de kritiske funktioner

KPI'er

1. Hvor ofte er kunden i kontakt med os
2. Mængden af henvendelser (opkald, mails, breve)
3. Hjælp første gang (minimer viderestillinger)
4. Ventetid
5. Længden af samtalen (kort og konkret)
6. Feedback på hjemmeside
7. Feedback ved telefonopkald
8. Lukning af vand
9. Tab ved debitor (+antal 1., 2. og 3. rykkere)

Hele Provas har samme kerneopgave

1. Om man er kundeservicemedarbejder, ressourcevejleder, operatør eller projektleder, kan du få hjælp
 - a. Jobrotation
 - b. Beredskab

Stærk tværgående sagsbehandling

1. Tilgængelig kundefølg for relevante medarbejder.
 - a. Når en kunde ringer ind, skal man ikke åbne 4 systemer, for få kundefølgen
 - b. Hvad har vi snakket om?
2. Sagsbehandling ved skiftende medarbejder

KPI'er

1. Sagsbehandling i forhold til mail
 - a. Svar indenfor 24 timer (7 arbejdsdage)
 - b. Færdig sagsbehandling inden for X uge (orientering om at sagen trækker ud, hvis der ikke træffes afgørelse inden for 7 dage)
 - c. (ring til kunden, før der svares på mail, hvis kunde ikke opnår det, der ønskes).

Læring og udvikling

Medarbejder udvikling:

1. Kurser der tilrettelægges til vores arbejdsplads
2. En ledelse der gerne vil
3. Interne og eksterne, webinarer-kurser-workshops
4. Få lov til at få stillet sin nysgerrighed
- 5.
6. Fastholdelse af "renseanlægs møder"
7. Prøvehandling... (strømforbrug på bio)
8. Røring af arbejdsopgaver
9. 4 dags uge (ønske fra en enkelt)
10. Lære af hinanden
11. Den gode dialog
12. Orienter sine kollegaer
13. Åbenhed, hvad sker der? Hvor? Hvorfor?

Psykologisk Tryghed:

1. Plads til at lave fejl og lære af dem
2. Favner bredt.

// Refleksion efter rådføring //

Samarbejde, læring og udvikling:

1. Vidensdeling, vi kan godt blive bedre.
2. Vi skal blive bedre til informer hinanden. Vi skal gøre det konkret.
3. Mål: Evaluere på specifikke opgaveløsninger.
4. Rådgøring på tværs af afdelinger (ex gule kasser VS slamsedler).
5. Tid, plan og struktur til vidensdeling. Vi skal gøre det konkret
6. Læring og udvikling: Uddannelses- og kompetenceplan. (konkret)

Hvad vil vi med Læring og udvikling?

1. Skabe rum til den psykologiske tryghed og hyppige evalueringer/forventningsafstemninger.
2. Vi skal kende hinanden godt nok til at vi føler os trygge i at vedkende at man har lavet fejl og ikke bliver dømt på dette.
3. Igennem den psykologiske tryghed, vil vi få et bedre rum til at få forventningsafstemt, da man ikke er "bange" for at fremstå som uvidende.

Hvad skal vi arbejde med for at opnå dette?

1. Vi skal øve os i hverdagen på psykologisk tryghed fx at man sætter sig et mål på 1-1 ("jeg vil spørge xx om råd" – "jeg vil bede om feedback i slutningen af de næste 5 møder jeg afholder").
2. Evt. intern praktik, hvor man kan blive klogere på sin kollega og dennes arbejde.

Små sociale aktiviteter fx

1. Gåtur i forbindelse med frokost
2. Bordtennis
3. Pauser i løbet af dagen væk fra skærmen (det er videnskabelig bevist at pauser er godt for den mentale sundhed. Ingen kan arbejde koncentreret i 8 timer. Man kan eventuelt introducere pomodoro-teknikken, så der er tider med koncentreret arbejde)
4. Kage som socialbegivenhed

Lederne bør være rollemodeller i forhold til at der er OK at holde pause.

Der tilbydes jævnligt sociale aktiviteter (bio klub, padletennis osv.), det er supergodt, men det kræver at medarbejderne afsætter fritid til at opnå psykologisk tryghed, som måske kan opnås med at holde 5 minutters kaffepause hver dag.

Evaluering af den psykologiske tryghed:

1. Det kan lægges fast ind som et element i projekter/processer/opgaver (hvad gik godt/hvad gik skidt/hvad skal ændres til næste gang)
2. Der bør afsættes fast tid af (fx årligt) til at reflektere over hvordan vi gør og hvorfor vi gør det – rådgivning ift. om det vi gør stadig, er det bedste løsning (Rådgivnings-seance).

// Refleksion efter rådgøring //

Adfærden omkring virksomhedspraktik skal ændres - Alt skal ikke nødvendigvis gå igennem en leder.

Der virker som om der er mange forskellige versioner (forskelligt verdensbillede) af, hvad der er den rette proces ift. intern praktik.

Åbenhed for at spørge om praktik og åbenhed for at sige ja til at have en kollega med under vingerne – og legalt at sige nej tak.

Når vi diskuterer psykologisk tryghed i Provas skolen, taler vi kun med de andre nye.

Men vi skal jo føle trygheden hos dem der har været her i længere tid. Og når man kommer tilbage på kontoret, så er det ikke nemt at "tage det næste skridt" i opbygningen af psykologisk tryghed.

Her kan det overvejes hvordan vi som et fællesskab i afdelinger eller på tværs af afdelinger kan opbygge denne følelse. Kan det fx give værdi at holde fælles arrangement fx Projekter og Drift eller Kundeservice og Genbrugspladser, hvor det mere handler om at opbygge trygheden ved hinanden end noget rent fagligt.

Bilag 2 – forslag og råd givet på "Åbent personalemøde" 25. oktober 2022

Tirsdag den 25. oktober var medarbejderne i Provas inviteret til et "åbent personalemøde" med henblik på konkret at drøfte tre af de 10 temaer:

- Attraktiv arbejdsplads
- Stærk kundetilfredshed
- Læring og udvikling

Når vi holder "åbne personalemøder" er det for at drøfte forskellige ting, modtage forslag og få råd. De der deltager forventes at bidrage aktivt.

På mødet fik de 25 deltagere en meget kort introduktion og så var der drøftelser i fire mindre grupper.

De der valgte at deltage i mødet, var blevet opfordret til at læse hvad der stod om de tre temaer i udkastet til strategiplan og forholde sig kritisk til dem – og de var opfordret til at tænke over

- Hvordan vi med afsæt i visionen om at være #fællesomfremtiden skaber god og bæredygtig værdi for borgerne?
- Hvilke mål vi bør sætte os for at realisere de tre temaer?
- Hvilke handlinger vi bør iværksætte – og hvordan kan vi se, at vi hermed opnår succes?

Herudover var deltagerne inviteret til at læse hele planen og give mere generelle input.

Alle noterede input er samlet i dette bilag og vil blive anvendt i strategiens implementeringsarbejde.

Attraktiv arbejdsplads

- Man kan spørge de medarbejdere der har været her i mange år til råds om hvad det er der gør at de har været her i så mange år
- Det skaber arbejdsglæder når man lykkes med at skabe lokalt forankret projekter alla, shelterpladser, naturområder mm.
- Der må gerne ske noget nyt så der er en personlig udvikling
- Det er vigtigt at man kommer i mål med opgaverne så man får en følelse af at have opnået noget, modsat at det hele virker uafsluttet og at man ikke rigtig har opnået noget
- Det er vigtigt at man ikke er bange for at lave fejl så man tør prøve nye ting af
- Den gode relation til kollegerne er afgørende for arbejdsglæde
- Der skal være psykologisk tryghed.
- Hvis man vil skabe en forandring, er det nemmeste at starte med sig selv, altså hvis man vil have en kultur med psykologisk tryghed skal ens egen opførelse understøtte dette
- Vi skal lære hinanden at kender, også på tværs, så vi kan få/beholde de gode relationer, her spiller frokosten også en vigtig rolle. Det er vigtigt at prioritere den og få sig en snak om løst og fast
- De gode eksempler skal starter hos ledelsen/bestyrelsen da de skal gå foran med den kultur vi vil have.
- Fokus på interne processor, giver det værdi for os, giver det værdi for kunderne. Effektivt afdelingerne imellem, f.eks programmer og udbud. Skaber gode arbejdsvilkår og betingelser for hinanden.
- Medarbejderomsætning. Mulighed for at afkrydse for grund for at man stopper ved Provas. Findes allerede, så kan måske udnyttes bedre efterfølgende. Hvor nemt har vi ved at få ansøgninger? Hvor mange?
- Formulering af interne rammer og vilkår. Afsnittet omkring kommunen, lyder bittert i formuleringen.
- Bruge free seating noget mere
- Frihed under ansvar er en god ting, tillidsbaseret tilgang på arbejdspladsen har der altid været.
- Arrangementer, medarbejdertrukket, gå klub. Nogle gange skal der ikke så meget til, men der er mange muligheder for at byde ind og til.
- Frihed og fleksibilitet
- Når der skabes forståelse og mening for det vi laver. Både internt og eksternt.
- Når vi kan gøre det smartere

- Fleksibel arbejdsplads og fleksibel arbejdstid som tilrettelægges med egen leder og resten af afdelingen, så det sociale i afdelingen opretholdes. Vigtigt med retningslinjer om at opdatere ens kalender, hvis man arbejder hjemme.
- Der skal være ro på arbejdspladsen, hvor en længere social snak ikke skal foregå i kontorområdet og der skal tages hensyn til kollegaerne. Det kan evt. være ok at tysse på hinanden, hvis det er aftalt på forhånd. Mulighed for støjreducerende tiltag som en tæppeboard på gulvet og støjreducerende vægge mellem skriveborde/områder.

Hvad kan modvirke en attraktiv arbejdsplads

- Frustrationer når planer og projekter trækker ud
- Når vi ikke kan (ex samgrave) skabe mening i det vi gør

Stærk Kundetilfredshed

- Hvordan ved vi at kunderne er tilfredse?
- Dem der har kontakt med kunderne ved også hvordan oplevelsen har været
- Vi skal lære af de kundeoplevelser vi har
- Vi burde have en form for fælles registrering af kundehenvendelser de følger
- kunderne så alle afdelingerne nemt har adgang til historikken på de enkelte kunder og hvor kan trække data ud som vi kan lære af
- Vi skal være obs på om indtægter/opkrævning fra vores kunder er rigtige, måske meden 360C, årshjul, kvalitetssikring eller lign.
- Vi har styr på tingene
- Gode til at svare på spørgsmål/henviser/imødekommenhed
- Der er fokuseret alt for meget på kundeservice (afdelingen) fremfor kundeservice i hele Provas. Vi får næsten alle henvendelser og møder kunder.
- Mindset skal flyttes til at vi alle er "kundeservice"
- En opmærksomhed på at vi kan ikke stille alle tilfredse, men vi yder en ordentlig service til alle.
- Konflikthåndteringskurses/Hvordan reagerer jeg. For år tilbage var det et fokus hos drift og Projekt, og ikke kun i kundeservice. Mere af det, fællesskab.
- Begynde at tale os selv op. Få kunderne til at hjælpe os til en lettere drift. Kampagner for 3 ting i toilet m.v. på en sjovere måde.
- Hvad går taksten til. Selve tallet er lige gyldigt, det er mere hvad vi gør for miljøet og samfundet, det overordnede billede. Dog med fokus på at der er forskel på hvor i kommunen man bor, by/land, forsyningsart.
- Møde kunderne hvor og i det de er, by og land.
- Ruteplaner med placering af faktorer til besøgende på genbrugspladserne.
- "En kundeservice" der er godt klædt på, kræver kompetencer, overblik og et stærkt bagland.
- Repræsentanter fra andre afdelinger deltager i Kundeservice Pitstop møder.
- Kundeservice kan blive presset hvis de ikke lige kan svare, pres kan i spidsbelastninger sendes videre til egnede medarbejdere i den øvrige organisation.
- Have et system der overvåger hvor mange der er i kø på telefonen og stille om til de andre afdelinger.
- Kunden skal føle sig hjulpet og føle at der blive taget hånd om en.
- Det er vigtigt for kundetilfredsheden, at der er et godt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere og at de forstår vores behov. Afholdelse af og deltagelse i sociale arrangementer kan være en måde at styrke dette. Hvis aftaler ikke overholdes, skal vi være bedre til at følge op overfor vores leverandører.
- Ved længerevarende sager, skal vi have en sagsbehandler.
- Vi skal have fælles retningslinjer og arkivering, så vi kan finde vigtige informationer. Kompetencer skal øges med vejledninger og minikurser.

Læring og udvikling

- Vi skal følge med branchen men vi behøver ikke være dem der går foran (firstmovers)
- Vi skal Prioritere hvilke ressourcer vi vil bruge på læring og udvikling eksempelvis når vi samarbejder med skoler eller lign.

- Vi kunne have flere praktik forløb lige fra de små til dem der skal lave afsluttende projekter (bachelor, cand., osv.) det er ressourcekrævende men der kan også være et godt udbytte
- Jobrotation så vi lærer hinanden og vores opgaver at kende
- Forventnings afstemning ift. hvilke kompetencer vi skal have i huset og hvilke områder der skal laves af ressource personer
- Intro til nye medarbejdere skal have en højere prioritering.
- Slette sætningen om at uddanne scrummaster (det kommer ikke til at ske alligevel).
- Kan vi optimere på noget og er det noget vi alle/flere kan bruge/have gavn af.
- Frihed under ansvar, inviterer nogen, invitere alle. Det er hverken enten eller men altid både og.
- Blive bedre til, når vi udbyder interne kurser, at prioritere og være klare på hvem og hvad.
- Større klarhed om hvorfor og hvem der deltager i eksterne kurser.
- Bliver bedre til at komme på fagrelevante kurser.
- Huske på at vi alle har adgang til online it-kurser, (nyt opslag på Workplace)
- Nye medarbejdere skal med rundt i hele organisationen.

Mere generelle input

- Strategien er svær at læse/forstå da der er rigtig mange tillægsord i den
- Der bliver vist nummerplader på billederne.
- Mange gentagelser i dokumentet. Ord som kundetilfredshed, forsyningssikkerhed fremgår mange gange. Tungt dokument, savner punkt form. For meget tekst.
- Verdensmål. Hvad er tankerne omkring verdensmålene, hvad refererer vi rent faktisk til? Måske bruger det sammen mål flere steder, frem for mange forskellige. Det bliver lidt "søgt". Hvad forpligtiger vi os til?

Bilag 3 – forslag og råd givet af tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljøudvalget 25. oktober 2022

Senere på dagen, den 25. oktober, var tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljøudvalget inviteret til et fællesmøde med henblik på konkret at drøfte de samme tre temaer, som blev drøftet på det åbne personalemøde:

- Attraktiv arbejdsplads
- Stærk kundetilfredshed
- Læring og udvikling

I Provas har tidligere haft en ganske lang drøftelse om strukturen i vores samarbejde og tillidsrepræsentanterne har anbefalet, at der ikke etableres et MED- eller et samarbejdsudvalg, men at man derimod mødes lejlighedsvist til "ad hoc møder" mellem tillidsrepræsentanter, chefer og direktør.

Med afsæt i dette ønske har involveringsprocessen i strategiarbejdet været tilrettelagt med

- et møde mellem tillidsrepræsentanter, chefer og direktør om den gode arbejdsplads
- et møde med nyansatte om den gode arbejdsplads
- en fællesdag for alle i virksomheden om den samlede strategiplan
- et åbent personalemøde for alle dem, der ville bidrage
- dette fællesmøde med tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljøudvalget, chefer og direktør.

Efter en fælles opstart foregik mødets drøftelser i tre mindre grupper, hvor der igen var afsæt i spørgsmålene:

- Hvordan vi med afsæt i visionen om at være #fællesomfremtiden skaber god og bæredygtig værdi for borgerne?
- Hvilke mål vi bør sætte os for at realisere de tre temaer?
- Hvilke handlinger vi bør iværksætte – og hvordan kan vi se, at vi hermed opnår succes?

Herudover blev der givet enkelte mere generelle input.

Efter mødet har tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljøudvalg modtaget en kopi af strategiplanens oplæg til nøgleindikatorer.

Alle noterede input er samlet i dette bilag og vil blive anvendt i strategiens implementeringsarbejde.

Attraktiv arbejdsplads

- Muligheden for at hjælpe kunder, også bare det at ringe tilbage er med til at skabe en attraktiv arbejdsplads. Man føler man er med til at gøre en forskel, også i det små.
- Mere fokus på hvad vi gør for arbejdsmiljøet ud ad til. Sælge os selv på andet end rent drikkevand m.v.
- Frihed under ansvar
- Stolthed, fortælle de gode historier
- I 2012 var vi en mere attraktiv arbejdsplads, vi var "first mover" og var med i udviklingsprojekter. Men det opleves at vi ikke længere er med på noget nyt.
- Det er vigtigt at have fokus på at skabe rammer for og fremme det fælles sociale.
- Vigtig med fleksible arbejdstider og hjemmearbejde, men det er også vigtigt, at man på tidspunkter mødes hele afdelingen.

Stærk Kundetilfredshed

- Større fokus på kundeservice, andre steder end i kundeservice.
- Synlighed/tilgængelighed på genbrugspladser går kunderne op i.
- Fortælle mere om hvorfor vi gør som vi gør, når man nu ikke kan til gode se alle. F.eks. containerplacering fast plads/zoner/fleksibilitet.
- Fortælle de gode historier.
- Få et CAM system hvor kundeservice kan registrere alt for hele organisationen, både økonomi, affald drikke- og spildevand for at sikre en smidig håndtering og sagsbehandling af henvendelser.

Læring og udvikling

- Fælles fodslag omkring arkivering og dokumentation.
- Fælles om kurser, til gavn for flere i andre afdelinger.
- Udsultet skoletjeneste, økonomisk, er der penge nok til de nødvendige foranstaltninger? Hvad er konceptet, kan det udvides. Indrage flere fagligheder og professioner. Sætte baren lidt højere.
- Kontakte uddannelsesinstitutioner og tiltrække ingeniør praktikanter.
- Oprettelse af et ungeråd mangler definitioner, rammer og mål.
- Deltagelse i fællesdage og uddannelse skal være med et formål, som ens leder også står inde for.
- Man skal kunne se en mening i fællesskabet og de arrangementer der bliver lavet og ikke blot deltage fordi "alle" skal deltage.
- Provasskolen skal have mere konkrete tilbud, som man kan melde sig på i samråd med sin leder, hvor det kan være frivilligt at melde sig på. Dette kan evt. kombineres med fyraftensmøder, hvor man hører om et specifikt projekt eller andet som er relevant for ens arbejde. Klimabyen er et godt eksempel på uddannelse som er relevant og spændende.

Mere generelle input

- Det var et godt åbent personalemøde, mulighed for inddragelse og blive lyttet til og komme med input.