



”

Kommunikation er
først kommunikation,
når vi gjør det samn.

Indhold

04 Vi er Samn
– om at skabe tryghed og tillid

08 Vi er Samn
– om at møde vores kunder

10 Vi er Samn
– om at skabe en attraktiv arbejdsplads

12 Vi er Samn
– om at passe på fremtiden

Kommunikation er noget, vi er Samn om. Både internt og eksternt, i forhold til kunder og samarbejdspartnere – og når vi skal fortælle om vores hverdag.

Denne plan er et redskab til dig, der er ansat i Samn Forsyning eller i anden sammenhæng er tæt på Samn Forsyning i hverdagen. Baggrunden er ganske enkelt, at vi alle har et ansvar for at kommunikere bedst og klarest muligt. Samtidig er kommunikation et vigtigt værktøj i forhold til det indtryk, vi afleverer – f.eks.:

- Vi har tusindvis af kunder, som hurtigt og klart skal forstå vores budskaber – både når de modtager en faktura og når vi graver i gaden.
- Vi tager ansvar for grundvandet, miljøet og en tryk fremtid – det skal formidles i en bred kreds og ikke kun til fagfolk.
- Vi vil oplyse og give gode råd til vores kunder – om alt fra at spare på vandet til korrekt behandling af spildevandet.
- Vi vil være en attraktiv arbejdsplads, også for kommende medarbejdere – gennem gode historier om vores spændende hverdag.
- Vi vil fortælle omverdenen om den indsats, vi leverer – og hvilken forskel, det gør for grundvandet og miljøet både nu og i fremtiden.
- **Vi er rigtig glade for at have dig med. Vi håber, du også er med på denne del af opgaven.**



Vi er Samn – om at skabe tryghed og tillid

Vores kunder forventer naturligvis, at Samn Forsyning leverer rent drikkevand og renser spildevandet. Men fremfor alt lever vi af deres tillid og den tryghed, vi skaber for miljøet omkring os.

Det gør vi ved at huske og efterleve disse kernebudskaber:



Vi passer på grundvandet, så også dine
børnebørn får rent drikkevand



Vi udnytter energien i dit
spildevand, så mindst muligt går til spilde



Vi renser spildevandet, så
nærmiljøet ikke lider overlast



Vi kan samarbejde med alle, der
har fokus på grønne forbedringer



Vi skaber værdi for de næste
generationer gennem rådgivning
og innovation



Vi deler vores viden med alle,
der har interesse i at bruge
den konstruktivt

Al vores kommunikation skal afspejle mindst ét af disse budskaber. Det sker ud fra fire klare retningslinjer:

Vi kommunikerer åbent og ærligt om vores hverdag og vores arbejde

Vi vil være tilgængelige og troværdige i vores kommunikation

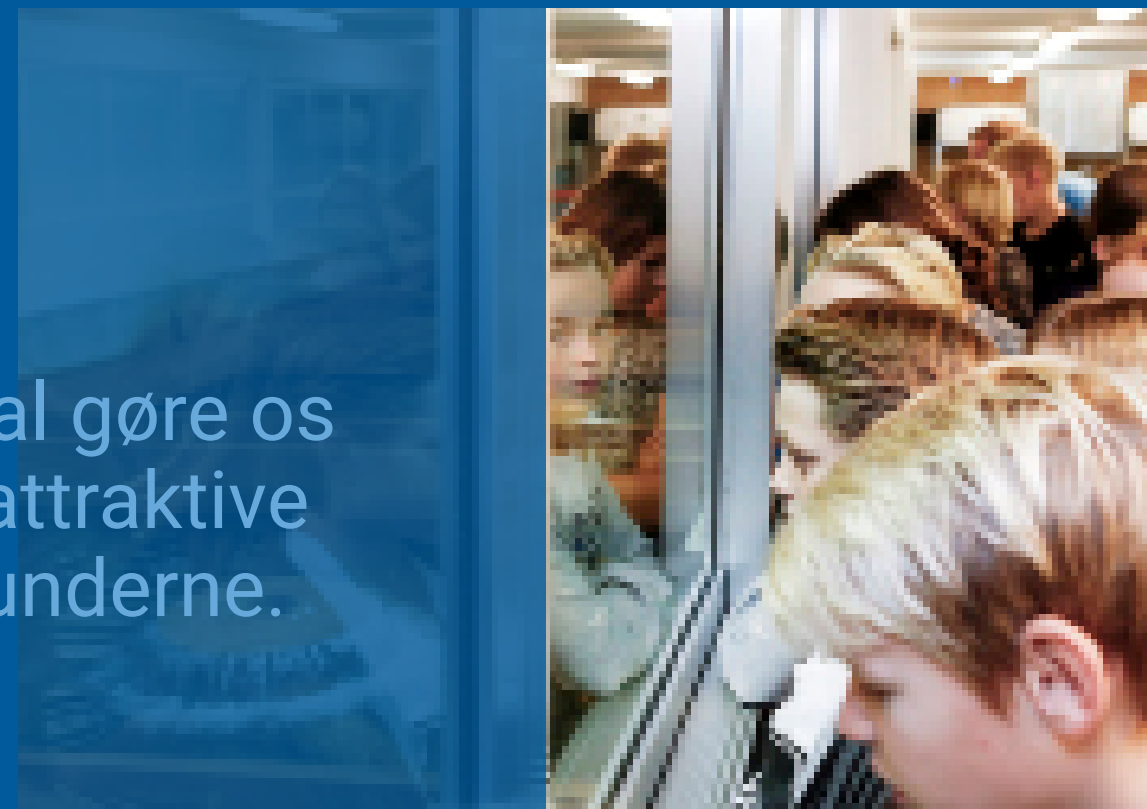
Vi vil være en synlig aktør med en klar, lokal miljøprofil

Vi står altid klar til at invitere gæster indenfor

Forsyningspligt forpligter

Kunderne har ikke selv valgt Samn Forsyning, men de skal føle, at vi har valgt dem. Derfor er vi forpligtede til at leve op til vores egne budskaber hver eneste dag; til at invitere vores kunder, leverandører og interessenter til at følge med i vores arbejde, vores hverdag og vores initiativer, og til at dele vores viden med alle, der har interesse i en grøn fremtid.

” Vi skal gøre os selv attraktive for kunderne.



Vi er Samn – om at møde vores kunder

De fleste dage lægger vores kunder ikke ret meget mærke til os. Heldigvis. Den manglende opmærksomhed er nemlig tegn på, at vi gør vores arbejde godt.

Kunderne er reelt ikke i tvivl om vores værdi. De skal heller ikke være i tvivl om vores værdier. De skal føle sig velkomne som kunder, og vi skal huske at fortælle dem, at de i sidste ende også er medspillere.

Vores direkte kontakt til kunderne består af to primære elementer – aflæsninger og årsopgørelser samt anlægsarbejder. I begge tilfælde har alle i Samn Forsyning et ansvar for at møde kunderne i øjenhøjde og med vilje til at lytte.

VORES MÅL ER AT:

- » Styrke den direkte elektroniske kommunikation med vores kunder
- » Forbedre muligheden for selvbetjening via hjemmesiden
- » Gøre den årlige opgørelse enkel og overskuelig, så den giver svar i stedet for spørgsmål
- » Forbedre dialogen med berørte kunder, når vi skal udføre ledningsarbejde
- » Udarbejde målrettet informationsmateriale ved store anlægsprojekter
- » Invitere kunder/interessenter til opstartsmøder ved store anlægsprojekter
- » Udbygge og modernisere vores besøgstjeneste for alle aldre



Vi er Samn – om at skabe en attraktiv arbejdsplads

Vi vil være en attraktiv og tryk arbejdsplads for alle medarbejdere. Uanset om du tager telefonen i kundeservice, reparerer ødelagte kloakker, analyserer vores spildevand, planlægger nye udstykninger eller håndterer hverdagen på et af vores vandværker.

Vi vil sætte fokus på det spændende og meget varierede arbejde, som vi udfører i fællesskab. Alle skal ikke kende alle detaljer om andres arbejde, men alle skal have mulighed for at følge med i nogle af de mange opgaver, vi løser i løbet af året.

Vi tilstræber en kort og effektiv kommandovej, hvor det er let at dele viden og hurtigt at få svar.

Gennem PR stiller vi skarpt på de initiativer og resultater, der får Samn Forsyning til at skille sig

ekstra positivt ud til gavn for miljøet, lokalområdet og branchen.

Gennem korte historier på sociale medier lader vi medarbejdere fortælle om vores spændende arbejdsplads – ikke mindst for fortsat at kunne rekruttere kvalificerede kolleger.

Gennem vores interne, ugentlige nyhedsbrev deler vi viden, ideer og gode historier, som kan inspirere den enkelte og løfte fællesskabet.

Den attraktive arbejdsplads begynder ved den enkelte. Ikke som den enkeltes ansvar, men ved at den enkelte bliver anerkendt og accepteret. Derfor er den gode arbejdsplads noget, vi er Samn om.

Vi er Samn – om at passe på fremtiden

Vi arbejder ikke kun for vores kunder.
Vi arbejder også for deres børnebørn.

Rent drikkevand er ikke en selvfølge. Vi vil, over for både private og virksomheder, aktivt arbejde på at øge bevidstheden om, hvor vigtigt det er at tage hånd om det rene vand – og hvad man selv kan bidrage med.

Vand skaber liv – og det begynder ved den enkelte.

Sikkerhed for rent vand er meget mere end at åbne vandhanen i køkkenet eller trække ud på badeværelset. Vi vil løbende fortælle og oplyse kunder, partnere og myndigheder om det miljøarbejde, vi udfører på flere planer.



- » Vi vil synliggøre vores indsats, der fører til det rene drikkevand og det rensede spildevand
- » Vi vil øge forståelsen for, hvad den enkelte husstand og virksomhed selv kan gøre
- » Vi vil hjælpe kunderne til en klogere og mere grøn adfærd i hverdagen
- » Vi vil bevare et skarpt fokus på at beskytte vores fælles drikkevandsressourcer
- » Vi vil fortsat udnytte spildevand som en ressource – og fortælle om hvordan vi gør
- » Vi vil styrke samarbejdet med ejernes organisationer og virksomheder om projekter, der gavner både miljøet og økonomien

Kort fortalt

Samn Forsyning har 110.000 daglige kunder i Odder og Horsens Kommuner.

- Vi forsyner dine børnebørn med rent drikkevand.
- Vi laver dit spildevand om til ren energi.
- Vi forbereder os på fremtiden – en dag og en dråbe ad gangen.
- Vi er effektive og ansvarlige.

Vand skaber liv. Derfor er vi Samn om at passe på det.

Samn Forsyning ApS
Alrøvej 11, 8700 Horsens
7626 8700
mail@samn.dk
www.samn.dk