

Kommunikationsstrategi for Thisted Vand

Denne kommunikationsstrategi beskriver Thisted Vand koncernens overordnede kommunikationsmål, som dækker både kommunikations- og sprogpolitikken i virksomheden.

Thisted Vand A/S er moderselskab for de underliggende selskaber: Thisted Drikkevand A/S, Thisted Spildevand Transport A/S, Thisted Renseanlæg A/S og Thisted Vand Service ApS. Alle selskaberne i Thisted Vand koncernen er aktieselskaber og drives derfor efter aktieselskabsloven og årsregnskabsloven. ”Thisted Vand koncernen” benævnes i det følgende som ”Thisted Vand”.

Koncernens bestyrelse består af 5 politisk valgte medlemmer og 2 medarbejderrepræsentanter. I selskaberne Thisted Drikkevand A/S og Thisted Spildevand Transport A/S er der endvidere 2 forbruger valgte medlemmer.

Bestyrelsen fastsætter årligt takster ud fra hvile-i-sig selv princippet og de økonomiske rammer for vand- og spildevandsselskaber, som udstedes af Forsyningssekretariatet. Formeldt godkendes taksterne efterfølgende af Thisted Kommune, Klima- Miljø- og Teknikudvalget. Regulativ for drikkevandsområdet og betalingsvedtægter for spildevandsområdet godkendes også formelt af Thisted Kommune, Klima- Miljø- og Teknikudvalget.

Vi fremlægger regnskaberne på hjemmesiden, hvor også igangværende anlægsprojekter fremgår. Spildevandsanlægsprojekter følger spildevandsplanen. Spildevandsplanen kan findes på Thisted Kommunes hjemmeside.

Med udgangspunkt i Thisted Vands målsætninger vil vi i vores kommunikation give et retvisende billede af selskabernes resultater og aktiviteter. Vi kommunikerer som en helhed og med høj kvalitet.

Målgrupper

Vi kommunikerer professionelt med vores interessenter, herunder kunder, medarbejdere, Thisted Kommune som aktionær og samfundet/pressen. Thisted Vand er en koncern med en åben og værdibaseret ledelsesstil. Det betyder, at vi i videst mulig omfang, og inden for de lovmæssige rammer, holder de forskellige interessegrupper orienteret om selskabernes virke. Det sker f.eks. ved de åbne bestyrelsesmødereferater som er på forsyningens hjemmeside: www.thistedvand.dk.

Professionel kommunikation betyder, at vi skriver og taler et godt og korrekt dansk i en klar og letforståelig tone. Formen er kort, præcis og dækkende. Vores kommunikation er nærværende og målrettet modtagerens behov.

Alle interessenter har krav på information om koncernens mission, vision og resultater. Oplysningerne findes, som minimum, på vores hjemmeside, www.thistedvand.dk.

Vores kunder

Vi møder vores kunder med hjælpsomhed og respekt. Derfor kommunikerer vi med kunderne i et klart og tydeligt sprog.

Thisted Vand sigter efter kort responstid vedr. afhjælpning af problemer hos kunderne som Thisted Vand er ansvarlig for. Både i hverdagen, men også når vagten træder til, aftener og i weekender.

Thisted Vand udnytter flere kanaler til information af kunderne. Det kan bl.a. være sms-service og forsyningens hjemmeside som hurtigt kan advisere kunderne om driftsforstyrrelser i netop deres område.

I forbindelse med anlægsprojekter afholder Thisted Vand informationsmøder med de parter som direkte berøres af projektet. Møderne afholdes inden opstart uanset projektets størrelse. Informationsmøderne er et redskab til gensidig udveksling af information.

Inden opstart af projekter er Thisted Vand så vidt det er muligt godt forberedte vedr. jordopkøb o. lign. med kundebesøg, møde o. lign. med de direkte berørte.

Vi kan støde på uforudsete pludselige udfordringer i store som små anlægsprojekter. Udfordringerne søges løst hurtigst muligt. Eventuelle tvivlsspørgsmål vedr. ansvaret som ikke kan afklares i situationen, vil blive udredt efterfølgende.

Vi vejleder, enhver privat- og erhvervskunde der måtte ønske det, indenfor vand- og spildevandsområdet som falder indenfor vores kompetenceområde. For store erhvervskunder kan vi være opsøgende med vejledning, det kan f.eks. være indenfor området vedr. særbidrag.

Vand og spildevand er integrerede dele af vores hverdag. Vi tager det ofte for givet, at vi kan skylle ud i toilettet og tappe rent vand fra vandhanen. Som regel er det først noget man tænker over, når det ikke fungerer, som det skal. Dette er forsyningsbranchens største udfordring i forhold til branding. Mere viden om vand og spildevand er vejen til at ændre opfattelsen heraf, og Thisted Vand skal bidrage positivt hertil via information herom på hjemmesiden mv.

Vores aktionær

Thisted Kommune orienteres løbende om selskabernes aktiviteter. Vi informerer via offentlige referater fra bestyrelsesmøderne. Vi orienterer kommunalbestyrelsen via generalforsamlingen i form af formandens beretning. På generalforsamlingen har samtlige øvrige bestyrelsesmedlemmer, som alle andre deltagere på generalforsamlingen, ret til at tage ordet.

Der indgår i ejerstrategien med Thisted Kommune bl.a. følgende punkter vedr. samarbejde og koordinering mellem Thisted Vand og Thisted Kommune:

- Det er væsentlig for kunder og borgerne i Thisted Kommune, at de samlede ressourcer udnyttes bedst muligt til gavn for både kunder og øvrige borgere i Thisted Kommune. Derfor er det vigtigt, at der løbende sker en koordinering mellem Thisted Vand og Thisted Kommunes anlægsaktiviteter.
- Koordineringen giver mulighed for fælles indsatser og eventuelle fælles udbud af f.eks. belægningsopgaver og, at koordineringen sikrer, at der foretages flest mulige parallelle installations- og ledningsarbejder i forbindelse med opgravninger. Dette fordrer også, at der i så stort omfang som muligt koordineres med andre ledningsejere.
- For at sikre et godt samarbejde mellem Thisted Vand og Thisted Kommune informerer begge parter hinanden om initiativer og planer så tidligt i forløbet som muligt, ligesom der årligt afholdes koordineringsmøder, hvor det kommende års anlægsaktiviteter fremlægges og koordineres.
- For at holde et højt informationsniveau afholdes der kvartalsvise statusmøder mellem selskabets ledelse, og ledelsen for Teknik og Erhverv i Thisted Kommune.

- Som et yderligere element i at sikre samarbejdet mellem Thisted Kommune og Thisted Vand afholdes der årligt et fælles møde mellem det relevante politiske udvalg og Thisted Vands ledelse.

Vores medarbejdere

Thisted Vand informerer medarbejderne før øvrige interessenter, hvor det er muligt. Medarbejderne har specielt krav på viden om koncernens situation, mål, aktiviteter og udvikling. Den interne åbne kommunikation fremmer den værdibaserede ledelsesstil og understøtter det sociale sammenhold i virksomheden.

Vi uddanner vore medarbejdere målrettet i kommunikation, og har generel stor fokus på kommunikation i dagligdagen.

De bedste ambassadører for Thisted Vand er alle ansatte. Så det er vigtig at der løbende er fokus på intern vidensdeling.

Vores samarbejdspartnere

Thisted Vand sikrer, at entreprenører og andre samarbejdspartnere holder et passende informationsniveau overfor kunderne og, at entreprenører og samarbejdspartnere kommunikerer forståeligt og respektfuldt overfor vores kunder.

Pressen

Thisted Vand anser et aktivt samspil med både trykte og elektroniske medier som et vigtigt element i koncernens drift.

Vi har en målsætning om hurtig reaktion fra koncernens ledelse på henvendelser fra medierne. Vi ønsker at sikre, at Thisted Vands kommunikation til omverdenen altid er baseret på de samme korrekte og pålidelige oplysninger.

Direktionen besvarer som udgangspunkt alle henvendelser fra pressen. I konkrete sager kan der gives tilladelse til andre medarbejdere om at udtale sig, og en evt. udtalelse i forbindelse hermed skal være koordineret med direktionen.

Bestyrelsesformanden besvarer henvendelser vedrørende bestyrelsen og bestyrelsesarbejde.

I det tilfælde at pressen skriver noget mod vores bedre vidende, eller noget der kan give anledning til misforståelse af forsyningens virke, er det vores pligt at kommunikere det sande billede ud til pressen. Det skal gøres straks, det skal foregå sagligt og etisk korrekt. Formanden, direktionen og den øvrige bestyrelse har kompetencen til dette, alt efter hvad der er tale om i den pågældende situation.

Hjemmeside

Thisted Vand anvender hjemmesiden aktivt overfor kunder og andre interessenter. Hjemmesiden skal være fleksibel, for herved at fremstå lettilgængelig for alle typer af indgange f.eks. via pc, tablet eller smartphone.

På hjemmesiden bliver information om vedtagne love, der vedrører forsyningens kunder, forklaret i en let forståelig tekst med evt. henvisning til selve lovteksten.

Vi opdaterer hjemmesiden løbende. Informationer såsom bestyrelsesreferater, nyheder osv. fremlægges på vores hjemmeside.

Vedtaget af:

Thisted Vands bestyrelse 03.09.2018