



2020

Principper for god kommunikation i Aalborg Forsynings vanddivision

– til eksterne entreprenører, leverandører og tjenesteydere



I Aalborg Forsynings vanddivision har vi udarbejdet principper for, hvordan vi informerer til og kommunikerer med vores kunder og hinanden.

De gælder for alle i Aalborg Forsynings vanddivision. Også for de virksomheder, som arbejder for og kommunikerer og informerer på vegne af os. Det skulle gerne gøre det nemmere at arbejde sammen med os.

Denne version af vores principper for god kommunikation er målrettet eksterne entreprenører, leverandører og tjenesteydere.

Vores principper for god kommunikation handler om, at vi:

- Kommunikerer de relevante budskaber.
- Kommunikerer overfor de relevante målgrupper.
- Kommunikerer på de relevante tidspunkter.
- Kommunikerer på den relevante måde.

Hvilke mål er der bl.a. med vores principper for god kommunikation?

Eksternt er målene bl.a., at målgrupperne:

- Oplever Aalborg Forsyning som synlige.
- Oplever et højt informationsniveau, og at Aalborg Forsyning er nem at komme i kontakt med.
- Ved hvor de skal henvende sig i Aalborg Forsyning og hvornår.

Internt er målene bl.a. at:

- Medarbejdere og samarbejdspartnere kommunikerer og informer ud fra en overordnet tilgang baseret på nogle få men klare principper og procedurer.
- Nye medarbejdere hurtigere og enklere kan varetage kommunikative opgaver.
- Gennemførelsen af vores opgaver sker på en mere smidig og ensartet måde.

TÅRS-modellen

Kommunikationsindsatsen bæres af de fire nøgleord, som tilsammen udgør "TÅRS-modellen":

Troværdig Åben Rettidig Systematisk

T

Troværdig

- Vi gør, som vi siger, og holder det, vi lover.
- Vi melder klart ud, også om problemer.
- Vi sørger for ikke at tale ned til nogen.

Å

Åben

- Vi er til at få fat på.
- Vi taler gerne med alle interesserede målgrupper.
- Vi sørger for ikke at tale ned til nogen.

R

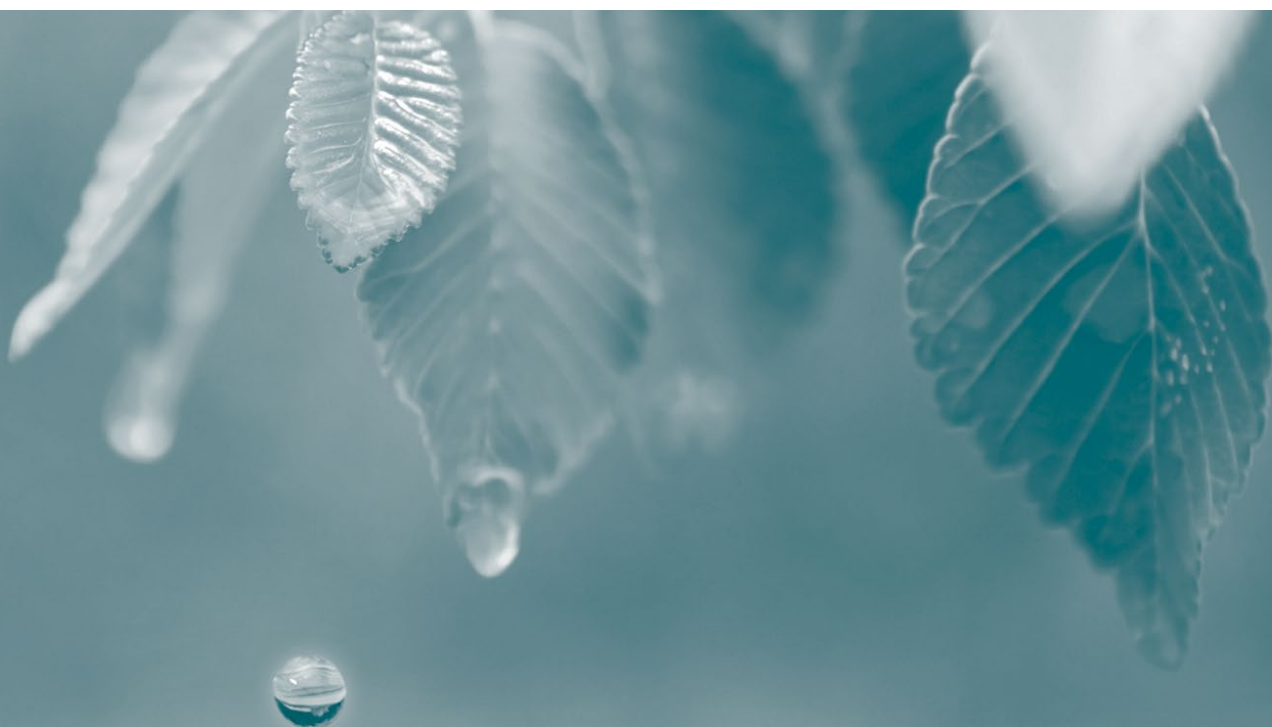
Rettidig

- Vi kommunikerer i rette tid i forhold til hver enkelt aktivitet og dens målgrupper.
- Oplysningerne lægges også ud på vores hjemmeside så hurtigt som muligt.
- Vi er på forkant med vores kommunikation, når målgruppen har en risiko for at blive udsat for væsentlige gener eller ændringer i deres hverdag.

S

Systematisk

- Alle projekter går forud for personlige interesser og personlig omtale.
Vi fortæller klart, at det er Aalborg Forsyning, som står bag kommunikationen.
- Vi tænker, før vi taler og gør intet tilfældigt.
- Vi informerer ud fra Aalborg Forsynings designmanual.





Kommunikation ved beredskab

Både den interne og eksterne kommunikation ved uheld, katastrofer og krisesituationer i forbindelse med Aalborg Forsynings rensesanlæg og kloaksystem i Aalborg Kommune er beskrevet i vanddivisionens beredskab for miljø, risikovirksomhed, arbejdsmiljø, brand og ATEX samt fødevarerikker. Beredskabsplanerne kan findes på PULS.

Presse

De tilsynsførende rådgivere og udførende entreprenører på Aalborg Forsynings vandvisions byggepladser udtaler sig kun om håndværksmæssige forhold. Ved politiske og projektmæssige forhold henviser de journalister til vanddivisionens projektansvarlige, som orienterer den funktionsansvarlige.

Artikler og pressemeddelelser mv.

Når vi profilerer os for at kommunikere om vores virke eller formidle resultater, så er det med udgangspunkt i vores rent faglige kompetencer. Vi skriver f.eks. hverken artikler eller pressemeddelelser med et politisk indhold eller med det formål at profilere eksterne virksomheder. Eksterne entreprenører, leverandører og tjenesteydere, der påtænker at kommunikere om vores virke eller formidle resultater, som vi er en del af, skal derfor have en godkendelse fra den funktionsansvarlige.

Modtagelse af henvendelser

Henvendelser skal behandles kompetent, fordi en effektiv modtagelse af henvendelser skaber goodwill-ambassadører, og de tilfredse kunder og virksomheder skaber tilfredse medarbejdere.

Af hensyn til vores forpligtelser i forhold til loven om notatpligt skal medarbejderen opfordre til, at kunder og virksomheder følger mundtlige henvendelser op med en skriftlig redegørelse af en given problemstilling, når der skal træffes en afgørelse, eller at der er rettet et krav imod Aalborg Forsynings vanddivision.

E-mailkultur

En e-mail må kun omhandle én sag af hensyn til den efterfølgende arkivering.

Emnefeltet skal altid udfyldes kort og præcist med angivelse af hvad eller hvem henvendelsen omhandler (f.eks. sagsnavn eller en kunde), geografi (f.eks. vejnavn), eller dato (f.eks. møde). Modtageren skal kunne identificere indholdet ud fra overskriften i emnefeltet – og herved nemt genfinde sagen.

Afsenderen må ikke sende e-mailen som Cc, hvis modtageren skal forholde sig til e-mailen.

Hvis modtageren skal forholde sig til en vedhæftet fil, så skal det tydeligt fremgå, hvad eller hvilke sider modtageren skal læse. Der må ikke, hverken i selve e-mailen eller vedhæftede filer, være henvisninger til bilag, som ikke er vedlagt. Heller ikke hvis bilagene er fremsendt i tidligere e-mails.

Af hensyn til arbejdsmiljøet, skal medarbejderen så vidt muligt forsøge at sende e-mails til hinanden inden for normal arbejdstid. Eksterne samarbejdspartnere (f.eks. rådgivere eller entreprenører) må gerne opfordres til det samme.

Møder

Mødet skal varsles i så god tid som muligt for at sikre, at mødedeltagerne har de bedste forudsætninger for at være forberedte.

Mødedeltagerne skal være klar på det tidspunkt, hvor mødet er aftalt til at skulle begynde. Det betyder, at mødedeltagerne skal være mødt til starttidspunktet. Hvis en mødedeltager er forhindret, så skal der gives besked til mødelederen.

Aalborg Forsyning

Stigsborg Brygge 5
9400 Nørresundby

Tlf. 9982 8299

E-mail: aalborgforsyning@aalborgforsyning.dk
www.aalborgforsyning.dk

Januar 2020