

# ***Sluttrapport***

## **“Vi er ikke konkurrenter – deling er viktig”**

### Norsk Vanns arbeidsgruppe for kommunikasjon og synlighet



*F.v.: Thomas L. Jørgensen, Toril Hofshagen, Thomes Trømborg, Lone Skjønhaug, Helle Marie Buind, Ida Jansen Jondahl, Sigrid Teige Øye. Foran: Merete Mauland. Ikke til stede: Tone Bakstad*

## **Innholdsfortegnelse**

<i>Mandat og sammensetning</i>	2
Bakgrunn og mandat	2
Medlemmer:	2
Arbeidsperiode:	2
Viktigste satsingsområder	2
<i>Svar på mandatet</i>	3
1 - Kommunikasjonsnettverk	3
2 - Innspill avklare retning og ambisjonsnivå på omdømme	3
3 – Årshjul kommunikasjon og synlighet med verktøykasse	3
4 - Innspill til Norsk Vanns løpende arbeid med kundeservice/digitale strategier	4
<i>Nettverkstreff kommunikasjon og kundeservice</i>	4
<i>Andre tema</i>	5
Prosjektforslag	5
Produksjon av materiell	5
Mitt Vatten – prosjekt i Svenskt Vatten	5
<i>Oppsummering</i>	5

## Mandat og sammensetning

### Bakgrunn og mandat

Årsmøtet i Norsk Vann vedtok i 2013 under behandling av strategiplan at "årsmøtet ber styret om å komme tilbake i 2014 med konkrete forslag til hvordan man kan løfte synlighet og rekruttering til bransjen gjennom øremerkede midler fra medlemmene".

Bakgrunnen for opprettelsen av arbeidsgruppa var at VA-sektoren var i ferd med å bli mer synlig i mediebildet og flinkere til dialog med eierne og kundene, men det gjenstod fortsatt mye arbeid. Økt synlighet er viktig også for rekrutteringen til bransjen. Styret påpekte viktigheten av å få med flere medlemmer til å jobbe med kommunikasjon og synlighet, lokalt og i samarbeid med andre om mer landsdekkende kampanjer mv.

Styret i Norsk Vann vedtok mandatet for arbeidsgruppa i sitt møte 5. desember 2012.

1. *Bistå sekretariatet i å få det nye info-nettverket handlekraftig og mest mulig selvgående, herunder få etablert bærekraftige rutiner for samarbeid og informasjonsutveksling*
2. *Gi innspill i arbeidet med å avklare retning og ambisjonsnivå på omdømmesatsningen*
3. *Gi innspill til Norsk Vanns løpende arbeid med informasjon og mediehandling*
4. *Gi innspill til Norsk Vanns løpende arbeid med kundeservice og digitale strategier for sektoren*

### Medlemmer:

Thomes Trømborg, NRA/NRV IKS (leder) (tidl. GIVAS IKS)  
Helle Marie Buind, Drammen kommune  
Lone Skjønhaug, Lørenskog kommune  
Merete Mauland, Trondheim kommune  
Sigrid Teige Øye, Bergen kommune  
Ida Jansen Jondahl, Oslo kommune (permisjon fra sommeren 2015)  
Tone Bakstad, Norsk Vann (sekretær) (permisjon august 14 – juni 15)  
Thomas Langeland Jørgensen, Norsk Vann (sekretær)

Toril Hofshagen, Norsk Vann, har også deltatt på enkelte møter i arbeidsgruppen og har vært den sentrale linken mot Omdømmeprosjektet.

### Arbeidsperiode:

Gruppen hadde sitt første møte 9. januar 2014 og avsluttet sitt arbeid med siste møte 1. desember 2015. Gruppas arbeid ble 1 år forsinket fra start.

Det ble avholdt fem møter i 2014 og seks møter i 2015. Møtene i 2015 ble arrangert hos de enkelte medlemmene, slik at hele arbeidsgruppa fikk se og høre om kommunikasjons- og synlighetsarbeidet hos de enkelte.

### Viktigste satsingsområder

Arbeidsgruppen har definert de tre viktigste arbeidsområdene hvor det skal være noe konkret etter arbeidet i gruppa. Disse er:

1. Årshjul kommunikasjon og synlighet (verktøykasse)
2. Kommunikasjonsforum
3. Nettverkstreff

Arbeidsgruppas motto har vært: **"Vi er ikke konkurrenter – deling er viktig".**

## Svar på mandatet

### 1 - Kommunikasjonsnettverk

Et eget kommunikasjonsnettverk ble etablert på Facebook, "Norsk Vanns kommunikasjonsforum". Plattformen Facebook ble valgt da det er en plattform de aller fleste er tilstede på, den er gratis, og det er en plattform hvor det er lett å skape aktivitet og dele informasjon. Medlemmer i kommunikasjonsforumet er de som jobber med kommunikasjon, informasjon og kundeservice hos Norsk Vanns andelseiere (kommuner og selskaper). Pr. 1. desember 2015 er det 103 medlemmer på forumet.



Opprettelsen av forumet er inspirert av samme type forum hos Avfall Norge.

Sekretariatet i Norsk Vann vil være ansvarlig for å drifte forumet når arbeidsgruppas arbeidsperiode er over. Det er en målsetning at alle medlemmene på forumet er aktive for at det skal fungere etter hensikten. Det må legges til rette for stadig økende bruk av forumet. Arbeidsgruppen er veldig opptatt av å skape en delekultur i vannbransjen.

Som en del av kommunikasjonsnettverket har arbeidsgruppen jobbet frem et eget nettverkstreff for kommunikasjon og kundeservice i bransjen. Den første samlingen ble gjennomført høsten 2015 og tilbakemeldingene har vært veldig gode. Sekretariatet vil ha ansvaret for at dette nettverkstreffet videreføres og utvikles. Sekretariatet kan hvert år forespørre noen i nettverket om de ønsker å delta i programkomiteen for å utforme det enkelte års program.

### 2 - Innspill avklare retning og ambisjonsnivå på omdømme

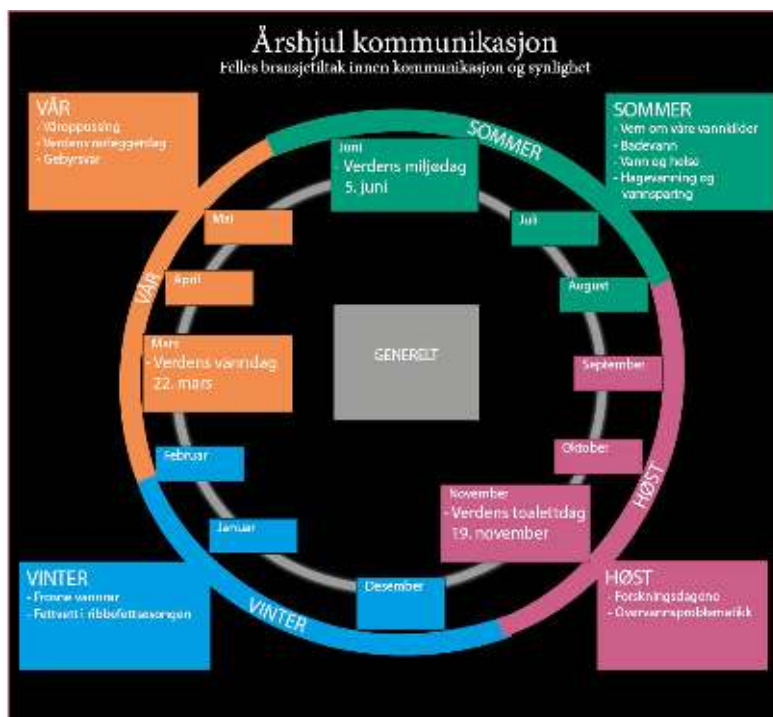
Arbeidsgruppa ble orientert om arbeidet i Omdømmeprojektet, og ga noen innspill til arbeidet i det prosjektet. Relatert til mandatet for arbeidsgruppa har den savnet et tettere samarbeid med omdømmeprojektet, og har tidvis følt at det har vært noe uklart hva arbeidsgruppa skal jobbe med og hva omdømmeprojektet har jobbet med. Arbeidsgruppa var involvert i arbeidet med Blåboka og TV-Aksjonen i samarbeid med Kirkens Nødhjelp. Arbeidsgruppa har opplevd at vi har hatt et internt fokus, kommunikasjonsnettverk og årshjul, mens omdømmeprojektet har vært mer utadrettet i sine aktiviteter. Vi har visst alt for lite om hverandre. Det har vært forespurt fra arbeidsgruppa. Har fått informasjon om blåboka, filmene og strategi i etterkant av at de har vært ferdig produsert.

Arbeidsgruppa har også hatt noen innspill på deltagelsen og Norsk Vanns arrangement under Arendalsuka.

### 3 – Årshjul kommunikasjon og synlighet med verktøykasse

Et av de viktigste temaene arbeidsgruppa har jobbet med er utvikling av eget årshjul med felles bransjetiltak innen kommunikasjon og synlighet. Det ferdige årshjulet med verktøykasse er tilgjengelig på norsk vann.no. Her markerer arbeidsgruppa de viktigste temaene og datoene med viktige arrangementer hvor medlemmene kan bruke verktøyet for å skape synlighet om de ulike temaene lokalt. Det kan være bruk på egne hjemmesider, i sosiale medier, få oppslag i media, bruk ved besøk fra for eksempel

skoleklasser m.m. Ved deling av tips og ideer er det viktig at for eksempel bilder krediteres og at man gjerne sier hvor man har fått inspirasjon til ideen fra eller spør om tillatelse.



Arbeidsgruppa har også deltatt i produksjon og oppdatering av følgende:

- Produksjon av Roar Rør
- Opptur – pilotprosjekt 2014
- Skrevet mange artikler i Norsk Vann Bulletin
- Hatt innspill til utarbeidelsen av Norsk Vanns kommunikasjonsstrategi
- Innspill til profileringsartikler og kampanje om synliggjøring av kumlukk i Norge i 2016

#### 4 - Innspill til Norsk Vanns løpende arbeid med kundeservice/digitale strategier

Dette punktet i mandatet ble viet minst oppmerksomhet. Nettverkstreffet ble utvidet til å gjelde både de som jobber med kommunikasjon/informasjon og de som jobber med kundeservice. På treffet hadde vi egne tema direkte knyttet mot kundeservice.

Gruppa har blant annet diskutert standardskjema og maler fra Norsk Kommunalteknisk forening og Standard Norge på digitale verktøy. Arbeidsgruppa anbefaler Norsk Vann å se nærmere på digitalisering av vannbransjen, og bli en viktig presmisseleverandør på vegne av kommune-Norge for dette arbeidet. Andre setter premissene for den digitale vannbransjen, noe vi bør endre.

Digitaliseringen vil eskaleres fremover. Vannbransjen må samkjøre seg på dette temaet fremover. Kommunene har ulike løsninger, og leverandører av digitale tjenester kan utnytte dette. Det gjelder også utvikling av ulike standarder. Før var IT mye kart og ledning, nå er det mye kundeservice. Sikkerhet er også et tema som er fremvoksende. Standardisering i bransjen vil være bra i medlemmenes møte med leverandørene og kundene. Det jobbes frem et eget prosjektforslag på dette for 2017.

#### Nettverkstreff kommunikasjon og kundeservice

Arbeidsgruppa etablerte eget nettverkstreff for kommunikasjon og kundeservice, som et arrangement for det nye infonettverket/kommunikasjonsforumet. Tanken er at dette skal bli en årlig samling for de som jobber med disse temaene hos Norsk Vanns medlemmer. Arbeidsgruppa anbefaler Norsk Vann å videreføre nettverkstreffet som eget arrangement.

Det første nettverkstreffet ble arrangert 22. oktober 2015, med totalt 37 deltagere. Gruppen satte et mål om 50 deltagere, men var fornøyde med responsen. I evalueringen etter samlingen fikk vi gode tilbakemeldinger. Samlingen ble opplevd som nyttig og lærerikt, og deltagerne var jevnt over positive til flere slike treff.

## Andre tema

### Prosjektforslag

Arbeidsgruppa leverte et prosjektforslag for 2015 og planlegger et for 2017.

2015: "Dovett og fettvett på TV". Forslag om reklame på TV.

2016: "Kommunen/selskapet som kompetanseutviklingsarena" Forslag fra samfunnsutviklingskomiteen som arbeidsgruppa støttet.

2017: "Digitale verktøy og kundeservice". Det arbeides med et prosjektforslag til 01.10.16.

### Produksjon av materiell

Gjennom arbeidet har arbeidsgruppa deltatt i produksjon av:

- Nøkkelringer med Norsk Vann logo, hvor selskapene/kommunene kan bestille med egen logo/kommunevåpen
- Paraplyer med Norsk Vann logo, hvor selskapene/kommunene kan bestille med egen logo/kommunevåpen
- Musematter med årshjul til medlemmer i kommunikasjonsforumet

### Mitt Vatten – prosjekt i Svenskt Vatten

Vår søsterorganisasjon Svenskt Vatten har hatt et prosjekt pågående som heter Mitt Vatten. Kristina Melander besøkte årskonferansen 2014 hvor hun viste frem arbeidet som ble gjort i det prosjektet. Norsk Vann besøkte Svenskt Vatten i november 2014 for å lære mer om prosjektet, og delta på Svenskt Vattens nettverkstreff. Dette besøket fødte ideen om tilsvarende nettverkstreff i Norge.

I tillegg er kommunene Oslo, Bergen og Trondheim med i 6-stadssamarbeidet, en nordisk gruppe for kunde og kommunikasjon. Her er de 11 største byene i Norden representert. Denne gruppen møtes to ganger i året. Erfaringer herfra kan kommunene dele med øvrige kommuner og selskaper via vårt kommunikasjonsforum.

## Oppsummering

Arbeidsgruppa etterlater seg tre hovedresultater fra arbeidet. Et **årshjul for kommunikasjon** som medlemmene i Norsk Vann kan bruke i sitt daglige arbeid. Her ligger det materiell og maler som ansatte i bransjen kan bruke og være med å videreutvikle fremover. Vi har etablert et **kommunikasjonsnettverk** på facebook der medlemmer og de som jobber med kommunikasjon kan utveksle informasjon, ideer og erfaringer. Her kan man få tilbakemeldinger fra andre som jobber med kommunikasjon og kundeservice i vannbransjen i hele Norge. Til sist har vi utviklet et eget **nettverkstreff** for kommunikasjon og kundeservice, et årlig samlingspunkt der vi kan bli bedre kjent og få faglig påfyll. Et møtested vil gjøre det enda enklere å samarbeide i vannbransjen.

*Drammen, 1. desember 2015*  
Arbeidsgruppa for kommunikasjon og synlighet

Thomes Trømborg    Sigrid Teige Øye    Merete Mauland    Helle Marie Buind

Lone Skjønhaug    Ida Jansen Jondahl    Tone Bakstad    Thomas L. Jørgensen