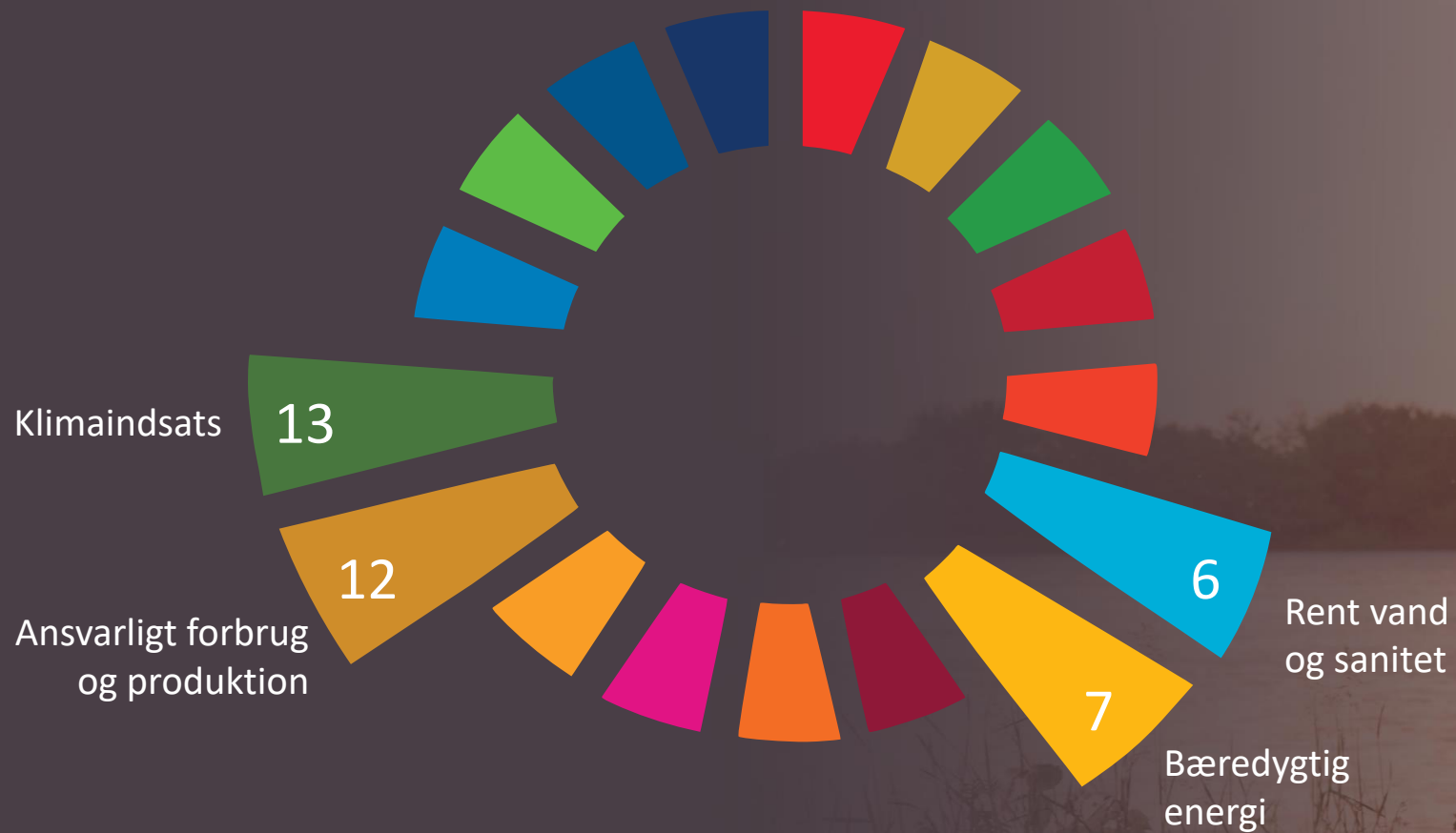


A photograph showing two hands, one appearing to be from a child and the other from an adult, gently cupping a small green seedling with dark soil. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting a natural outdoor setting. The lighting is bright and natural, highlighting the textures of the skin and the vibrant green of the plant.

Sammen om
natur i balance

Verdensmål for Fors A/S



Vi gør det nemt

Vi hjælper kunderne med at danne sig et overblik, forstå og handle, hvis de skal det. De fleste kunder vil gerne selv, hvis vi gør det nemt for dem. Hvis de gerne vil have hjælp, er vi nemme at få fat i og tale med.

Vi er der, når du har brug for os

Det er vores ansvar, at kunden til enhver tid er velinformeret og ved, hvordan Fors A/S kontaktes. Vi er opsøgende og kommunikerer rettidigt. Vi møder kunden der, hvor kunden er. Vi afslutter altid kontakten på en ordentlig måde.



KUNDELØFTER

Vi hjælper dig i mål

Når kunderne kontakter os, så hjælper vi dem i mål. Vi strækker os langt for at sætte os ind i kundens behov, og vi deler ud af vores ekspertise. Vi tør påtage os en rolle som rådgiver, når den er relevant.

Vi involverer dig

Vi inddrager kunderne, når vi planlægger og udvikler nye bæredygtige løsninger. Vi sørger for, at kunderne inddrages tidligt, og afpasser inddragelsen alt efter den løsning, vi arbejder på.

Koncern- strategi

2021-25



Sammen med kunden

Vi er bedst sammen med kunden. Gennem involvering og inddragelse af vores kunder skal vi sikre de gode løsninger – nu og i fremtiden. Det er en integreret del af vores måde at arbejde på. I det hele taget oplever kunderne, at vi tager deres behov og ønsker alvorligt. Vi gør det nemmere for vores kunder at handle på en bæredygtig måde i hverdagen og træffe grønne valg. I kontakten til Fors A/S – uanset hvor i organisationen – er kunderne aldrig i tvivl om, at vi vil gøre det nemt, og at vi hjælper, når de har brug for det. Vi vil alle arbejde målrettet på at koordinere vores arbejde internt – og med kunderne – så kunderne har en god oplevelse i deres kontakt med Fors A/S.

En grønnere fremtid

Vi vil sikre fremtidens natur. Sammen med vores kunder er det et fælles ansvar at sikre, at fremtidige generationer fortsat har adgang til rent grundvand og smuk natur. Det handler ikke om 'dit eller mit' ansvar – det er et fælles ansvar, vi alle har. Vores kunder skal derfor inddrages i løsningerne, som skal være til gavn for kunder, klima og miljø – og vi skal forene 'ingeniørkunst og brugskunst'. Klimaet forandrer sig og giver mere ekstremt vejr, byerne vokser og klimabelastningen skal minimeres. Derfor tager vi ansvar for at reducere vores miljøpåvirkning og CO₂-aftryk i alle vores aktiviteter. Vi vil gerne være med til at give naturen de bedste vilkår i fremtiden.

Den digitale forretning

Digitale løsninger understøtter en sund forretning. Vores tal skal ud til forretningen, så vi kan agere proaktivt og være på forkant med eventuelle udsving. Dette kræver, at vi har et korrekt datagrundlag, samt overblik over de mange data, vi har i vores systemer. Vi vil digitalisere og automatisere vores processer og tilbyde flere digitale løsninger til vores kunder. Gennem bedre brug af data kan vi arbejde mere målrettet med benchlearning og benchacting (styrke vejen fra data til viden til handling), samt optimere vores produktion, så vi sikrer, at natur og økonomi fortsat er i balance.

Grøn kommunikation



Ambition

Vores kunder skal forbinde os med en virksomhed, der arbejder for en bedre natur. Kommunikationen til kunderne skal understøtte vores mål om mere genbrug og genanvendelse, om konvertering til fjernvarme og i det hele taget understøtte kundernes grønne adfærd.

Mål

Vi opnår en vurdering på minimum 5,5 på temaet 'grøn profil'.

Vi opnår en vurdering på minimum 5,5 på temaet 'understøtte kundens grønne adfærd'.

Kundeinvolvering



Ambition

Der hvor kunderne bliver påvirket, vil kunderne blive involveret.

Mål

Vi har altid kundeinvolvering i vores anlægsprojekter.

Digitalt kundeunivers



Ambition

Digital selvbetjening skal være vores kunders foretrukne måde at henvende sig til os på.

Mål

Vi har flere transaktioner i selvbetjeningen end på telefonerne.
Vi har en tilfredshed med den digitale selvbetjening på minimum 5,8.

Antallet af kundehenvendelser på telefonen er halveret.

Kundeoplevelsen



Ambition

Vores service er afspejlet i vores kundeløfter – og vi holder altid det, vi lover.

Kunder skal have en god oplevelse, når de møder os, om det er bag skærmen eller ude i bybilledet. Derfor fremstår vores lokationer også som en professionel del af Fors A/S.

Mål

Vi opnår en vurdering på minimum 5,8 i kundetilfredshed.

Vi opnår en vurdering på minimum 5,8 i 'vi gør det nemt' for kunden.

Beskyt grundvandet



Ambition

Parismodellen sætter rammen for vores ambitioner, og vi arbejder derfor for en energi- og klimaneutral vandsektor.

Vi skal undgå pesticider i grundvandet og genoprette balancen i natursystemet bl.a. gennem plantning af drikkevandsskov.

Mål

Gennemførelse af grundvandsbeskyttende tiltag, heraf planter vi 5 hektar skov om året.

I 2025 er der etableret individuelt tilpassede vandkvaliteter i mindst tre større projekter – som blødgjort vand eller sekundavand.

Bedre vandmiljø og reduktion af klimapåvirkning



Ambition

Parismodellen sætter rammen for vores ambitioner, og vi arbejder derfor for en energi- og klimaneutral vandsektor.

Vi vil reducere påvirkningen fra spildevand, og mindske påvirkningen af vores recipienter.

Mål

Vi reducerer vores klima- og energibelastninger svarende til 50 % og vores stofbelastninger med 20 %, herunder overløb med 50 % i 2025.

Udbrede den grønne fjernvarme



Ambition

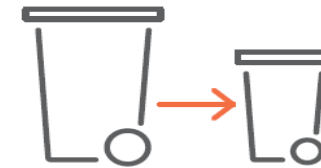
Vi vil sammen med vores ejerkommuner løbende screene og afsondre mulighederne for såvel fortætning som fjernvarmeudvidelser.

Desuden vil vi fortsat have fokus på muligheden for at få konverteret flest mulige naturgaskunder i fjernvarmeområder til fjernvarme.

Mål

Stigning i konverteringer og fjernvarmeudvidelser i 2025 svarende til mindst 500 konverteringer og 500 nye kunder.

Affaldsforebyggelse



Ambition

Vi vil øge genbrug og genanvendelse og dermed medvirke til at realisere ambitionerne i 'Klimaplan for en grøn affaldssektor og cirkulær økonomi'. Vi vil således fortsat være i Top 5 på genanvendelse, og i samarbejde med eksterne udvikler vi metoder og initiativer til at fremme det direkte genbrug.

Mål

Vi opnår 65 % genanvendelse af de syv fokusfraktioner i 2025.


Vi øger løbende de mængder, der går til direkte genbrug enten hos os eller vores samarbejdspartnere.

Den digitale forretning

fors

 drikkevand

 spildevand

 affald

 fjernvarme

Tallene ud til forretningen



Ambition

Vi skal have de forretningskritiske tal ud til forretningen, så vi løbende kan følge med og følge op. Dette gennem bedre overblik over vores tal og data, og vist gennem brug af BI-systemer og konkrete dashboards.

Mål

Vi har fokus på, at data er relevante, og følger op på, at rapportering mv. anvendes som ventet.

Brug data aktivt



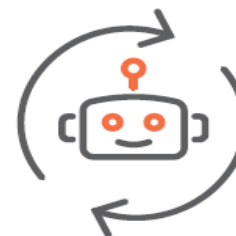
Ambition

Vi skal bruge vores data til at blive bedre – vi vil lære af os selv og andre for løbende at kunne forbedre os. Derfor skal vi bruge vores benchmarking mere aktivt gennem fokus på benchlearning og benchacting – styrke vejen fra data til viden til handling.

Mål

Vi afklarer potentialer og udbreder brug af data, hvor det kan sikre konkrete gevinster.

Sæt strøm til processerne



Ambition

Vi vil øge vores produktivitet gennem automatisering og digitalisering. Vi vil fortsætte implementering af flere intelligente løsninger, så vi bruger vores ressourcer på den mest optimale måde – og bliver en mere digital arbejdsplads.

Mål

Vi automatiserer og forbedrer processer for at øge produktiviteten og for at sikre bedre kvalitet af data.

Forbedre produktionen ved brug af data



Ambition

Gennem bedre brug af data vil vi optimere vores produktion. Data giver os viden – og den skal vi bruge. Derfor vil vi sikre, at vi har de bedste systemer til at understøtte vores produktion og processer.

Mål

Vi optimerer vores produktion løbende i takt med, at data gør os klogere – så vi bliver bedre.