



# Notat

**Dato:** 29. oktober 2015  
**Emne:** Retningslinjer for kundeservice  
**Til:** Bestyrelsen for Herning Vand  
**Fra:** Niels Møller Jensen  
**Kopi:** Ledelsen i Herning Vand

Herning Vand  
Ålykkevej 5  
7400 Herning

Tlf.: 9999 2299  
info@herningvand.dk  
www.herningvand.dk

## 1. Formål

Målet med dette notat er at beskrive retningslinjer for kundeservice.

## 2. Retningslinjer for kundeservice

### 2.1 Baggrund

Herning Vand skal jf. ejerstrategien for selskabet udarbejde retningslinjer for 7 indsatsområder. Retningslinjerne skal revideres hvert 4. år. Retningslinjerne er udarbejdet første gang i 2011.

Retningslinjerne skal sikre, at selskabet implementerer målsætninger og indsatser, som beskrevet i ejerstrategien.

### 2.2 Mål

Retningslinjer for kundeservice skal sikre, at vores ambition bliver opfyldt. Ambitionen er at, "Vore kunder ser os som en kompetent og effektiv leverandør".

### 2.3 Indsatser

Herning Vand gennemfører en række indsatser, som samlet set skal sikre at kunder og samarbejdspartnere ser os som en kompetent og effektiv leverandør.

Indsatserne omfatter blandt andet:

- Løbende udvikling af hjemmeside og sms løsninger
- Hjemtagning af kundeafregning med virkning fra 1. januar 2016
- Øget digitalisering gennem bl.a. E-boks og apps
- Installation af lækageovervågning og fjernaflæste målere inden 2018

Medarbejderne i Herning Vand vil være lydhøre, høflige og professionelle for at forbedre dialogen. Vi kalder det "dialog i øjenhøjde".

### 2.4 Opfølgning

Retningslinjerne udarbejdes hvert fjerde år og godkendes af bestyrelsen. Herefter offentliggøres de reviderede retningslinjer på Herning Vands hjemmeside.

Denne udgave er vedtaget af bestyrelsen i Herning Vand på mødet den 29. oktober 2015.