

Kvalitet og miljømål 2022 med handlingsplan

MÅL – 2022

Område	Mål	Ansvar	Hvordan måle	Når	Måltall	Tiltak
Kvalitet	Kundetilfredshet	Ledelsen	Spørreundersøkelse mindre kunder Skalering 1-5. Evalueringsmøter med større kunder. Bruk fast oppsett. Pkt 1, 2, 3 5 i policy.	Fortløpende mail til mindre kunder. Etter avtale med de store kundene.	> 4 Etterlevelse av kontrakt oppfyllelse av vilkår	Følge opp kundetilfredshet og iverksette tiltak og informasjon ut i bedriften.
	Leveringspresisjon Rett sted/tid	Ledelsen	Kundeklager og tilbakemeldinger. Evalueringsmøte/oppfølging med større kunder 1 av 50 turer	Fortløpende Ledelsens gjennomgåelse	< 1 av 50 turer	Presisering av ansvar og ansvarsområder.
	Kundeklager	Ledelsen	Noteres og lagres i Tempus (Gjelder skriftlig kundeklager)	Fortløpende og i forbindelse med ledermøter.	< 30 kunde-klager i løpet av året	Tilstrekkelig opplæring. Presisering av ansvar og ansvarsområder. Ivaretagelse av kundeklager når den kommer.
	Kvalitetsavvik	Ledelsen	Noteres og lagres i tempus. Iverksette tiltak for endringer.	Fortløpende	< 5 i måneden	Tilstrekkelig opplæring.
HMS	Sykefravær	Ledelsen	Fraværstatistikk	Fortløpende og pr. måned	3%	Samarbeide med bedriftshelsetjenesten

Område	Mål	Ansvar	Hvordan måle	Når	Måltall	Tiltak
	HMS avvik (Skader)	Ledelsen	Noteres og lagres i tempus. Iverksette tiltak for endringer.	Fortløpende. Ledelsens gjennomgåelse og ledermøter	< 8 i måneden	Vernerunder
	Trivsel	Ledelsen	Medarbeider og utviklingssamtaler Medarbeiderundersøkelser fra (BHT) Skalering 1-5	Årlig rapport fra Arca	>3 i trivsel etter skalering 1-5, hvor 5 er best	Utarbeide undersøkelsen med Arca
Miljø	100% utslippsfrie kjøretøy innen 2030	Ledelsen	Følge opp strategisk plan og innkjøpsplan	Ved ledelsens gjennomgåelse	Ca. 17 % i 2022 50% utslippsfrie kjøretøy i 2024 80% utslippsfrie kjøretøy i 2026	Plan for innkjøp og utskifting av kjøretøy per år i henhold til investeringsplan
	Effektivisere bruk av kjøremateriell og drivstoff forbruk	Alle	Bevisstgjøre de ansatte gjennom kurs, opplæring og holdningskampanjer. CAN-systemet som registrerer busstransporten	Følges opp kvartalsvis v/ kvalitetsleder	95% av sjåførene får bedriftsintern sertifisering i 2022 50% av sjåførene følges opp i forhold til kjørestatistikk	Opplæring av sjåførere, sertifisering av sjåførere i Jenssen Turbuss
	Redusere tomgangs-kjøring	Alle	CAN-systemet som registrerer busstransporten	Følges opp kvartalsvis v/ kvalitetsleder	Maksimum 2 min ved kjørestart /- stopp, fom. Q2-Q3 2022	Innføring av CAN-system, samt holdningsskapende arbeid og opplæring
	Redusere energiforbruket per passasjerkilometer med 15% innen 2026	Alle	CAN-systemet som registrerer busstransporten	Følges opp kvartalsvis v/ kvalitetsleder	5% per år i 2023, 2024 og 2025	<i>Status i dag (30/3-2022): 0,01 liter diesel per passasjer /km</i>

Område	Mål	Ansvar	Hvordan måle	Når	Måltall	Tiltak
	Redusere el-forbruk i alle bygg med 20 % innen 2026	Ledelsen	El-måling og statistikk	Følges opp kvartalsvis v/ kvalitetsleder	7% reduksjon per år	
	Redusere papirforbruk ved adm. med 25% innen 2026	Alle	Følges opp av innkjøpsavdelingen og statistikk fra leverandør	Følges opp kvartalsvis v/ kvalitetsleder	8% reduksjon per år	Informasjon og opplæring alle ansatte
	Øke andel kildesortering ved adm. med 30 % inne 2026	Alle	Følges opp ved avfallsstatistikk?	Følges opp kvartalsvis v/ kvalitetsleder	10% økning per år	Informasjon og opplæring alle ansatte
	Øke bevissthet hos kunder om miljøarbeidet og miljøfordeler	Salgsleder	Informasjon til kunder ved tilbud/ anbud / kontrakter o miljø - kjørekalkulator mm.	Ifm. Tilbud/anbud og kontrakter	Info. Om dette legges ved i alle tilbud/anbud	
Trafikk-sikkerhet	Forhindre uønskede hendelser	Alle	Opplæring og sertifisering av sjåførene	Ledermøter	0 drepte 0 skadde	Følge opp kompetanseplan og informasjon
Økonomi	Resultat	Ledelsen	Resultatrapport pr. måned	Årlig oppsummeringsmøte	>5% resultat	Ledergruppe foretar strategiske valg i ledermøter

HANDLINGSPLAN FOR Å NÅ MÅL

Område	Mål:	Hva skal gjøres for å nå målene	Nødvendige ressurser	Hvem er ansvarlig	Når skal det gjøres	Hvordan måle resultatene
Kvalitet	Kundetilfredshet	Sende ut oppfølgningsmail til kunde 1 gang i uken. Opplæring og bevisstgjøring av de ansatte. Møte 1 gang pr. mnd. Sikre at utstyr er i tilfredsstillende stand. Iverksette bonusordning, der sjåfører får en bonus ved 5* i mailchimp	Ledelsen stiller nødvendige ressurser til rådighet. Dedikert ressurs i administrasjon. Vedlikeholdsavtaler for utstyr. Økonomi	Salg & markedsføringsleder (Mail) Teknisk & Driftleder (Opplæring og bevisstgjøring)	Kontinuerlig	Kundetilfredshetsundersøkelser og evaluering i forbindelse med ledelsens gjennomgåelse
	Leveringspresisjon Rett sted/tid	Opplæring og bevisstgjøring av de ansatte. Møte 1 gang pr. mnd. Sikre at utstyr er i tilfredsstillende stand.	Ledermøter vurderer ressursbehov og sørger for midler og tid som er nødvendig	Plan & Operativleder har overordnet ansvar. Og forøvrig alle ansatte	Kontinuerlig	Måles mot innrapporterte avvik og/eller kundeklager
	Kundeklager	Sikre tilstrekkelig kompetanse og at materiell og utstyr er	Leder stiller nødvendige	Salg & Markedsføringsleder har	Kontinuerlig	Måles mot innrapporterte kundeklager.

		i tilfredsstillende stand; Dette gjøres ved kurs, opplæring og informasjonsmøter 1 gang pr. mnd. Kunder som klager vil få et beløp-avslag dersom klagen er berettiget, dette måles.	ressurser til rådighet. Dette gjøres gjennom sertifisering av sjåfører	overordnet ansvar. Og forøvrig alle ansatte		Følge opp at opplæringen har effekt. Måles i faktiske tap.
	(Alle) Avvik/Hendelser	Sikre tilstrekkelig kompetanse og at opplæring i avvikshåndtering blir gitt. Møte 1 gang pr. mnd Vedlikeholdsplaner av materiell følges opp.	Leder sørger for tilstrekkelig Ressurser til opplæring og vedlikehold.	Ledere og ansatte	Kontinuerlig	Oppsummering av avvik på ledermøter og ledelsens gjennomgåelse. Vurdering avvikshåndtering ved medarbeidersamtaler
HMS	Sykefravær	Benytte BHT aktivt med oppfølging	Dialog med Arca om alle med sykefravær.	DL og HR	Kontinuerlig	Måles i Tempus, samt rapporter fra Arca.
	Arbeidsrelaterte skader og hendelser, fravær?					
	Trivsel	Ha sosiale tilstelninger flere ganger årlig	Leder sikrer tilstrekkelige ressurser	HR	September	I Medarbeider samtaler

	Mål:	Hva skal gjøres for å nå målene	Nødvendige ressurser	Hvem er ansvarlig	Når skal det gjøres	Hvordan måle resultatene
Miljø	100% utslippsfrie kjøretøy innen 2030	Plan for innkjøp og utskifting av kjøretøy per år i henhold til investeringsplan	Iht. investeringsplan	Ledelsen	Årlig ved ledelsens gjennomgåelse	Ledelsens gjennomgåelse, iht. målene: Ca. 17 % i 2022 50% utslippsfrie kjøretøy i 2024 80% utslippsfrie kjøretøy i 2026
	Effektivisere bruk av kjøremateriell og drivstoff - forbruk	Bevisstgjøre de ansatte gjennom kurs, opplæring og holdningskampanjer. Opplæring av sjåfører, sertifisering av sjåfører i Jenssen Turbuss CAN-systemet som registrerer busstransporten	Ja, er på plass	Ledelsen, kvalitetsleder, alle	Årlig ved ledelsens gjennomgåelse	%-andel med sertifisering, og som er fulgt opp vs. kjørestatistikk 95% av sjåførene får bedriftsintern sertifisering i 2022 50% av sjåførene følges opp i forhold til kjørestatistikk
	Redusere tomgangs-kjøring	Innføring av CAN-system, samt holdningsskapende arbeid og opplæring, samt kontroll ved rapporter (ukentlig)	CAN-systemet som registrerer busstransporten	Kvalitetsleder, alle	Ukentlig per dato, senere månedlig	Maksimum 2 min ved kjørestart /- stopp, fom. Q2-Q3 2022
	Redusere energiforbruket per passasjerkilometer med 15% innen 2026	Innføring av CAN-system, samt holdningsskapende arbeid og opplæring. Bruk av mer effektiv teknologi	CAN-systemet som registrerer busstransporten, investeringsplan	Ledelsen, kvalitetsleder, alle	Kvartalsvis	<i>Tallmateriale fra CAN-systemet</i> 5% per år i 2023, 2024 og 2025 <i>Status i dag (30/3-2022): 0,01 liter diesel per passasjer /km</i>
	Redusere el-forbruk i alle bygg	Følge opp El-måling og statistikk	Kvalitetsleder følger opp	Ledelsen, kvalitetsleder, alle	Kvartalsvis	El-forbruk (Mål: 7% reduksjon per år)

	med 20 % innen 2026					
	Redusere papirforbruk ved adm. med 25% innen 2026	Informasjon og opplæring alle ansatte.	Følges opp av innkjøpsavdelingen og statistikk fra leverandør.	Ledelsen, kvalitetsleder, alle	Kvartalsvis	Papirforbruk fra innkjøpsstatistikk (Mål: 8% reduksjon per år)
	Øke andel kildesortering ved adm. med 30 % innen 2026	Informasjon og opplæring alle ansatte	Følges opp av kvalitetsleder	Ledelsen, kvalitetsleder, alle	Kvartalsvis	Statistikk fra renovasjonsselskap? (Har forespurt ROAF, men ikke fått svar pr. 27.04.2022) (Mål: 10% økning per år)
	Øke bevissthet hos kunder om miljøarbeidet og miljøfordeler med Jenssen Turbuss	Informasjon til kunder ved tilbud/ anbud / kontrakter om miljø - kjørekalkulator mm.	Salgsleder	Salgsleder	Alle tilbud/anbud	Bruke sjekkliste for å sikre at informasjon alltid er med
			.			
Trafikk-sikkerhet	Forhindre uønskede hendelser					