

## **Medarbejderportrætter**

### **Trives med at hjælpe!**

9.3.2021 blev udgivet

*Da Michael startede for mere end fem år siden var det mere stillingens udfordringer end at skifte IT ud med affald, der tiltalte ham. Men som tiden er gået, er interessen for affald steget, så meget at han endda påvirker sine store børn om genanvendelse.*

"Jeg så helst, at vi kunne have mødtes rigtigt til en kop kaffe, de her online møder skal jeg vænne mig til, siger Michael og den sætning beskriver meget godt, hvem Michael er som menneske og kollega. Et socialt menneske, der bedst trives fysisk blandt andre og ikke hjemme fra spisebordet. Størstedelen af Michaels dag går heldigvis med at kommunikere med mennesker, da han arbejder i kundeservice, hvor han tilbage i oktober 2015 startede i et vikariat. Det er sidenhen blevet erstattet med en fastansættelse og som han selv siger: "affald blev bare mere og mere spændende, hvilket var lidt specielt, da jeg kom fra IT verdenen".

Da han trådte ind på VF første gang vidste han nærmest ingenting om affald, men her mere end fem år senere ved han mere end de fleste. Han trives, når han er "hands on" med at hjælpe:

"... og det er med alle typer borgere og kunder, lige fra at have boksehandskerne på overfor en vicevært, at svare på spørgsmål fra gamle fru Hansen, snakke med folk fra kommunen og til at hjælpe en erhvervsdrivende", siger Michael

### **Udfordringer og variation**

Da snakken kommer omkring, hvorfor Michael tilbage i 2015 sendte en ansøgning til Vestforbrænding fortæller han:

"Jobbeskrivelsen var som udgangspunkt rigtig spændende, den er dog blevet endnu mere spændende siden, men der var allerede den gang en god variation og udfordring i stillingen", siger Michael og fortæller at størstedelen af de opgaver han og kollegaerne løser i frontlinjen kommer fra kommunerne.

"Omkring 70-80% af alle opkald kommer fra vores kommuner ift. sortering eller andet. Udrulning af sortering er steget markant siden 2016, og det skaber mange flere spørgsmål".

Udover at servicere kommunerne agerer Michael og hans kollegaer også kundeservice for fjernvarme og drifter bl.a. også genbrugsstationsordninger: "Vi har altså i kundeservice fået flere typer af opgaver med tiden, hvilket både stammer fra at tiden har ændret sig og kollegaer, der har siddet med mere faste driftsopgaver, er stoppet, og derfor er de også kommet ind til os", siger Michael og tilføjer:

"... så hvorfor bliver man egentlig siddende så længe samme sted ... det er fordi det er spændende! Der er så mange forskellige opkald om alt muligt, der

gør, at det udfordrende”, siger Michael og fortæller, at han gør sit ypperste for at levere en god kundeservice, selv når personen i den anden ende er i det ”røde felt”:

”Vi oplever nogle gange frustrerede kunder og borgere, hvor det nogle gange også kan blive personligt, men vi er klædt godt på bl.a. via kurser til at tackle disse situationer, så jeg er ikke nervøs og bliver heller ikke væltet af disse opkald... faktisk har jeg kun en gang på mine snart 5 et halv år knaldet røret på. Efterfølgende fik jeg dog også en personlig undskyldning fra personen og vi fik en god snak derefter”.

### **Corona har ikke kun været negativt**

CORONA har fyldt meget i næsten et år og har selvfølgelig ført negative ting med sig, men Michael fortæller her lidt om de positive ting det også har betydet for ham og hans funktion:

”Corona er selvfølgelig ikke fedt, jeg er et socialt menneske, der trives bedst i et storrumskontor, så starten var selvfølgelig ekstra hård. Nu er vi heldige og kommer i dag lidt mere ind. Men når det er sagt, så synes jeg, vi tidligere har været meget låste i vores tankegang om, at en arbejdsdag hjemme ikke var så godt ... men allerede efter en måned inde i Corona, supporteret af en masse godt IT, så kunne vi sagtens arbejde hjemmefra. Fremadrettet efter Corona kan vi måske begynde at tage en dag hjemmefra, hvor vi går i lidt mere i backoffice-mode og løser de typer af opgaver. Der synes jeg, Vestforbrænding har været dygtige til at stille ting til rådighed, så vi har haft en fornuftig opkobling, og så vores drift har kørt fuldstændig uændret.”

### **En fed arbejdsplads**

Michael har været på Vestforbrænding i fem et halvt år, kan sit kram og er ikke i tvivl om, at der også fremover venter udfordringer. Vestforbrænding er en super fed arbejdsplads, hvor jeg har nogle skønne kollegaer. Jeg brænder for affald. Det er røv spændende - og sågar noget jeg herhjemme er begyndt at præge min store dreng med på hhv. 14 og 16 år, hvor vi har nogle spændende snakke om affald og genanvendelse. Så jeg nyder min tid her og ser, hvad fremtiden bringer af spændende udfordrende muligheder.

### **Hvad synes Peter Bech om strategien og sin rolle som koordinator?**

25.2.2021 blev udgivet

Strategiarbejde kan være som ”at skrive en dansk stil - svær at komme i gang med og svær at se enden på”. Peter Bech Haupt er en ud af seks områdekoordinatorer i forbindelse med strategien, og han har nogle konkrete metoder til, at gøre strategien til en vedvarende succes i sit område. Vi har derfor sat ham i stævne for at høre nærmere.

### **Strategien skal oversættes**

Peter hørte første gang om strategi 2030 lige efter sommeren sidste år, hvor hans umiddelbare tanke var: ”at det er en naturlig ting og giver god mening, når der kommer en ny øverste chef. I dag er jeg blevet væsentlig klogere på strategien, hvor jeg ellers ved første udkast tænkte: var det bare det, og hvad

skal jeg gøre anderledes i morgen?”, Peter fortæller yderligere, at den efterfølgende proces, kommunikation og inddragelse har gjort ham klogere, men at der stadig er et behov for at ”oversætte” strategien for medarbejderne: ”altså få det skåret lidt ud i pap”.

### **Vi kan bedst selv finde forbedringerne**

Peter har fokus på at skabe fremdrift ift. den strategiske retning, hvilket han gør ved at koncentrere sig om områdets kerneopgaver. Han uddyber ”vi som medarbejdere og ledere har stor indflydelse på at definere vores kerneopgaver og pege på hvilke indsatser, der bringer os i mål. Der er lagt op til en enorm stor inddragelse, og vi ønsker at bruge os selv og vores kollegaer som sparringspartner til at løse det her, fordi vi er de bedste til at finde ud af hvordan vi forbedrer os”. Peter er derfor glad for måden denne strategiproces er opsat på.

### **Det skal fejres!**

Da snakken falder på udfordringer omkring strategien, er Peter hurtig til at fortælle: ”at man hurtigt kan komme til at italesætte det som, at det jo bare er en samling af alt det, vi gør i forvejen. Men man skal være varsom med at italesætte det som ’bare det vi plejer’, for så får det her ikke vinger.” Peter fortsætter og siger: ” I den her proces er man nødt til at få kommunikeret og vist, hvad man gør anderledes - så det ikke blot bliver en god ide, der lige var her i en årrække”.

Lykkedes dette, så tror Peter også på, at strategien bliver en succes. Han uddyber, at strategien måske allerede finder sin første succeser i løbet af 2022, når de første definerede milepæle er nået. Han fortæller: ”Det er når vi kan se konkrete produkter af indsatserne, og vi kan se, at det vi fokuserer på i vores arbejde også lykkedes”. Det er også vigtigt, at vi fejrer både små og store milepæle. For nogle vil det måske være banalt, men Peter mener, det er vigtigt at kommunikere, at vi har fremdrift” også kan tjekke af og sige: jo, vi når faktisk de mål, vi sætter os”.

### **Livet som koordinator er lidt diffus**

Det er jo svært at mødes i denne tid, og det gør ifølge Peter denne rolle diffus og ekstra svær, ”der er jo rigtig meget dynamik i at være samlet ... man får kørt på, fordi energien er noget helt andet, og man får lettere drejet ind på, hvor man har hinanden”. Men sådan er omstændighederne, og Peter mener, at så snart, at der begynder at komme inputs fra hans område, så bliver hans rolle også nemmere. Han ser en tydelig vej igennem processen og ser frem til ”at få beskrevet og bunket de her indsatser, så de giver mening. Det er det, som jeg synes er spændende”. Peter uddyber og fortæller, at det der motiverer ham omkring strategien og hans rolle er, ”at være så meget inde i maskinrummet som muligt og yderligere at kunne give et ordentligt svar på, hvorfor ting fx er blevet fravalgt”. Når man inddrager så mange mennesker i processen, så mener Peter også, at der kommer rigtig mange svar med stor variation i. Det der motiverer ham mest i rollen som koordinator er, ”at have været med i processen og at udvælge, og

måske fravælge, indsatser for at give et ordentligt svar på, hvorfor det måske ikke lige var relevant”.

### **Opfølgning og god tilbagemelding skaber en vedvarende proces**

Peter vil bruge en del af sine kræfter på at give en god tilbagemelding og opfølgning på fx, ”at ting der virker logiske ikke bliver løst”. Han vil også være foregangsmand, der kommunikerer og fastholder, at de projekter og tiltag strategien medfører stadig er i fokus i perioder, hvor der måske er travlt med andre ting. Peter uddyber, ”når man har været her nogle år, så har man set mange skibe blive sat i søen, og lige så snart man tror, de kan flyde selv, så går man ofte videre det til næste projekt”. Det har i hvert fald været gældende i Peters område, hvor mange af medarbejderne har oplevet dette. Han mener, at det her er en vedvarende proces, der skaber Vestforbrænding frem til 2030 og længere ud i fremtiden. Han vil derfor have et stort fokus på, ”at sikre, der er noget fastholdelse, og det får lov at leve i afdelingerne, så det ikke blot bliver noget man hakker af”. Peter tror også at fastholdelse, og ”at give det liv i travle tider” bliver det absolut sværeste i forbindelse med hans rolle. Han anser sig selv som værende et bindeled, mellem dem der ”pusher” strategien og hans medarbejdere i området, der af gode grunde måske har ekstra travlt i en periode og derfor må nye gøremål i strategien måske vente lidt.