



Selskapsstrategi 2022-2026

Vedtatt av styret
14.10.2021

Innhold

Innhold	3
Innledning.....	3
Samfunnsoppdrag	4
Visjon	5
Verdier	5
FNs bærekraftsmål	5
Status	7
1. Materialgjenvinning og ombruk	7
2. Klima og ytre miljø	8
3. Tjenestetilbud	8
4. Organisasjonsutvikling og arbeidsmiljø	9
5. Forretningsutvikling.....	10
Strategiske mål	12
1. Materialgjenvinning og ombruk	12
2. Klima og ytre miljø	13
3. Tjenestetilbud	14
4. Organisasjonsutvikling og arbeidsmiljø	15
5. Forretningsutvikling.....	15

Innledning

HRA AS ble etablert i 1992. Selskapet skal, med forankring i forurensningsloven, ivareta ansvar og forpliktelser knyttet til husholdningsrenovasjon i eierkommunene Gran, Hole, Jevnaker, Lunner og Ringerike. Selskapets styre er selskapets styrende organ med ansvar for strategisk planlegging, budsjettering og oppfølging/kontroll av selskapsdriften. Styret velges av generalforsamlingen.

Selskapsstrategien for 2022-2026 er utviklet gjennom et nært samarbeid mellom styret og selskapets ansatte. Strategien tar utgangspunkt i HRA slik selskapet framstår i 2021, og de kravene og forventningene som stilles til renovasjonsdrift og resultater fram i tid. HRA leverer i dag renovasjonstjenester til innbyggerne på nivå med de beste i bransjen. Selskapet har engasjerte medarbeidere, en sunn og god økonomi, og har gjennomført flere viktige strategiske tiltak og investeringer i den planperioden som nå avsluttes.

Med bakgrunn i en stadig dypere global natur- og klimakrise, møter HRA, som samfunnet ellers, en kraftig skjerpelse i overordnede miljøkrav. Målet for resirkulering av materialer skal innen 2035 økes fra dagens drøye 45 % til 65 %! Et slikt mål kan kun nås gjennom betydelige omstillinger i hele vareverdikjeden. Like fullt, dette blir også HRAs hovedmål framover. Sammen med innbyggerne, kommunene og næringsaktører må HRA gjennomføre vesentlige forbedringer og endringer i sin virksomhet og sine tjenestetilbud. Dette skal skje gjennom en klok og godt prioritert ressursbruk. Engasjerte, fremoverlente og kompetente medarbeidere skal motivere og spille på lag med regionens innbyggere i et målrettet forbedringsarbeid. Mer enn noen gang blir det også viktig med et utstrakt og forpliktende bransjesamarbeid, med felles initiativ og utstrakt erfaringsoverføring. Eksempelvis er Innsikt et samarbeidsprosjekt mellom HRA og fire renovasjonsselskaper i Innlandet. Her møtes temagrupper som dekker virksomhetsområdene våre, og det drives utstrakt erfaringsutveksling, nettverksbygging og mer formaliserte samarbeidsinitiativ, f.eks. innen innkjøp. For øvrig deltar HRA aktivt i ulike nettverk og initiativ i regi av Avfall Norge (bransjeorganisasjon) og Samfunnsbedriftene (arbeidsgiversammenslutning).

HRA nyter stor tillit hos oppdragsgiverne (eierkommunene) og blant innbyggerne. Kun ved å vise oss denne tilliten verdig, kan denne ambisiøse strategiplanen bli til virkelighet.

HRA har **fem fokusområder** for det strategiske arbeidet:

1. Materialgjenvinning og ombruk
2. Klima og ytre miljø
3. Tjenestetilbud
4. Organisasjonsutvikling og arbeidsmiljø
5. Forretningsutvikling

Hvert fokusområde har ett **hovedmål**:

1. 65 % materialgjenvinning og ombruk innen 2035
2. Minimere klimagassutslipp og andre skadevirkninger på miljøet
3. Blant bransjens (topp fem) mest fornøyde og motiverte kunder
4. Tilfredse og engasjerte medarbeidere i et trygt arbeidsmiljø
5. Fremme utvikling og være nytenkende

Samfunnsoppdrag

HRAs samfunnsoppgave er å håndtere lokalsamfunnets avfall så effektivt, miljøvennlig og verdiskapende som mulig. Formålet er at vi sammen med innbyggerne sørger for at avfall kan brukes igjen og igjen. Slik bidrar vi til et mer bærekraftig samfunn.

Eierkommunenes aksjonæravtale sier at HRA skal:

- Oppfylle eierkommunenes forpliktelser etter forurensningsloven, knyttet til innsamling og gjenvinning av ressursene i husholdningsavfallet.
- Gi et fremtidsrettet og bærekraftig tjenestetilbud som vektlegger eierkommunenes ambisjoner om reduserte utslipp av klimagasser, samt lokal og regionalutnyttelse av ressursene i husholdningsavfallet, herunder gjenvinning av energi, materialer og næringsstoffer på kommersiell basis.
- Gi et kostnadseffektivt tjenestetilbud.
- Gi et brukervennlig, fleksibelt og likeverdig tjenestetilbud for innbyggerne, som på en positiv måte stimulerer til bærekraftige holdninger og adferd. HRA er eierkommunenes primærrådgiver i avfallsrelaterte spørsmål.

I HRAs vedtekter som er vedtatt ved generalforsamling står det i §1-3:

*Selskapets formål er avfallshåndtering.
Selskapet skal arbeide med gjenvinning, herunder behandling, foredling og salg av varer og tjenester som baserer seg på selskapets anlegg, systemer og maskiner.*

EUs rammedirektiv

Gjennom EUs rammedirektiv om avfall er Norge forpliktet til å nå bindende mål for materialgjenvinning og ombruk på 55 % innen 2025, 60 % innen 2030 og 65 % innen 2035.

EUs direktiv legger også nye føringer for hvordan materialgjenvinning beregnes. Fram til nå har det vært rapportert på «levert til materialgjenvinning». Fremover skal svinn i bearbeiding før selve gjenvinningsprosessen hensyntas. For å nå kravene til materialgjenvinning, er det foreslått at norsk avfallsforskrift setter høyere krav til utsortering av mat- og plastavfall enn EU-målene (for å veie opp for svinn i bearbeiding). Følgende andeler for utsortering er foreslått:

Plastavfall:	50 % i 2028	60 % i 2030	70 % i 2035
Matavfall:	55 % i 2024	60 % i 2030	70 % i 2035

Definisjonen av husholdningsavfall har i det nye direktivet blitt utvidet til å inkludere husholdningslignende næringsavfall. Det vil si avfall som i art og sammensetning ligner på husholdningsavfall som oppstår hos offentlige og private virksomheter og institusjoner. Det finnes lite data om avfallssammensetning, avfallsstrømmer og potensialet for økt materialgjenvinning for denne typen avfall fra næringslivet.

Visjon

Vi skaper verdier!

Verdier

I HRA er vi **engasjerte, fremoverlente lagspillere!**

Engasjerte:

Vi har et viktig samfunnsoppdrag. Det forplikter – og motiverer! Det vi gjør, er med på å skape enn grønnere fremtid.

Vi er stolte av å jobbe i HRA og har kultur for å strekke oss litt lenger for å løse utfordringer som dukker opp. Vi har eierskap til arbeidsoppgavene våre og etterstreber høy faglig kompetanse.

Engasjement smitter – og er nøkkelen til gode relasjoner og felles målforståelse, både i møte med innbyggere, eiere og kolleger. Vårt helhjertede engasjement er en viktig forutsetning for å lykkes med oppdraget vårt!

Fremoverlente:

Samfunnet har satt høye mål for bærekraft og miljø. Som offentlig eid bedrift i miljøets tjeneste, går vi foran og tar vår del av samfunnsansvaret.

Vi har ambisiøse mål, og er derfor alltid på jakt etter å finne bedre og enklere måter å samle inn og forvalte avfallet/verdiene/råstoffet vi har ansvaret for. Vi er utålmodige og uredde, tar modige beslutninger og tør å tenke nytt.

Lagspillere:

Vi mener vi alltid blir bedre når hele organisasjonen jobber sammen på tvers av avdelingene, samtidig som vi samarbeider godt internt i avdelingene. Vi fremstår som og opplever at vi er ett lag. Vi skal spille hverandre gode, hjelpe hverandre og stille opp når det trengs. HRA skal være en arbeidsplass preget av samhold, åpenhet og respekt – og vi skal ha det gøy på veien!

Samtidig skal vi jobbe tett med både innbyggerne, eierne og samarbeidspartnerne våre for å finne de beste løsningene for oppgaven med få folk til å forvandle avfall til en ettertraktet vare.

FNs bærekraftsmål

I 2021 gjennomførte HRA en vesentlighetsanalyse for å finne hvilke av FNs bærekraftsmål som særlig berører vår virksomhet. En vesentlighetsanalyse får fram virksomhetens vesentlige påvirkning på økonomiske, miljømessige og sosiale forhold, og hvor viktig de ulike bærekraftsmålene er for interne og eksterne interessenter.

Under vises de områdene vi har størst mulighet til å kunne påvirke positivt. Dette danner grunnlaget for hvordan vi prioriterer fokusområder i bærekraftsarbeidet vårt.



Mest relevante bærekraftsmål (Se farger og nummerering)



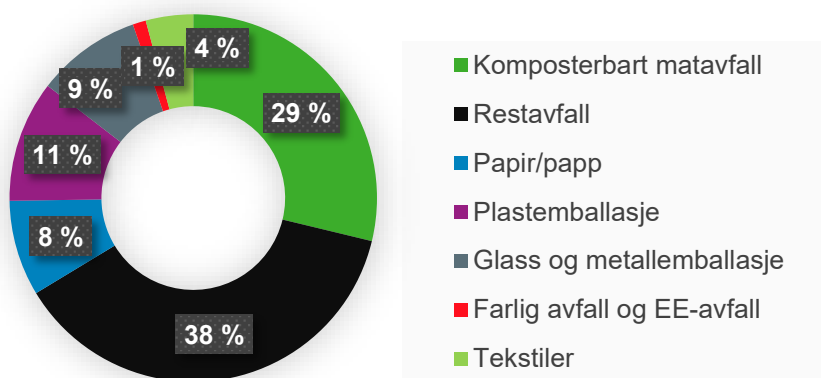
Status

1. Materialgjenvinning og ombruk

Materialgjenvinningsgrad:	2017	2018	2019	2020
<i>Kilo avfall per innbygger</i>	529	510	482	482
<i>Prosentandel levert til materialgjenvinning</i>	40 %	41 %	43,6 %	45,8 %

Restavfall

Resultater fra plukkanalysen gjennomført i 2020 viser at restavfallsbeholderen har følgende sammensetning:



Trender for avfallssammensetningen i restavfallsbeholderen siden 2006, er at andelen papir/papp, og glass og metallemballasje er på vei ned. Sistnevnte antageligvis grunnet nye beholdere for denne avfallstypen.

Med grunnlag i plukkanalysen og avfallsmengder i 2020, er estimert utsortering ved kildesortering 40 % for plastemballasje og 64 % for matavfall.

Av alt avfall som ble kastet av husholdningene hjemme og på gjenvinningsstasjonene, gikk 42 % i restavfallet. Med et langsiktig mål i Norge om 70 % utsortering (for å ta høyde for svinn i bearbeidingen), betyr det at andelen som havner i restavfallet ikke kan være mer enn 30 % innen 2035.

Matavfallsbeholderen

År	2006	2013	2020
Komposterbart matavfall	93,24	92,9	88,95
Feilsortering	6,76	7,1	11,04
<i>Papir</i>	1,96	1,2	1,93
<i>Plast</i>	1,14	1,4	2,14
<i>Glass og metall</i>	0,75	0,75	0,33
<i>Annet brennbart</i>	2,5	0,9	3,5
<i>Annet ikke brennbart</i>	0,32		0,48
<i>farlig avfall</i>		0	0,01
<i>Planterester</i>		2,7	2,65

Prosentandel komposterbart matavfall (matavfall + matavfallsposer + komposterbart tørkepapir) har gått ned fra 2006, og andel feilsortering har gått opp. Særlig virker det som om andelen plast og annet brennbart avfall har økt (annen plast, oppvaskkluter, tre).

Ombruk

På HRA sine gjenvinningsstasjoner, foruten Roa i Lunner, er det ikke mulig for publikum å levere gjenstander til ombruk, eller å hente gjenstander til ombruk. Per 2020 har ikke HRA etablert ombruksløsninger/tilbud.

2. Klima og ytre miljø

HRA har seks gjenvinningsstasjoner. Driften utføres ved hjelp av nyttekjøretøy, og det foregår intern transport mellom de ulike gjenvinningsstasjonene og Trollmyra. På Trollmyra ligger den største gjenvinningsstasjonen vår, samt et biogassanlegg for matavfall, et oppgraderingsanlegg for biogass til drivstoffkvalitet, deponi med tilhørende gass- og renseanlegg, presse for plast og papp, maskiner for sortering og opplasting av avfall og maskiner for bearbeiding av ulike avfallstyper som hageavfall og returtre. Alle renovasjonsbilene kjører på egenprodusert biogass.

Alle nyttekjøretøy for øvrig går på diesel, foruten firmabilen som også går på biogass.

Administrasjonsbygget og biogassprosessen har primært blitt oppvarmet av deponigass, olje og strøm. Grunnet fallende gassdannelse i deponiet, etableres det et flisfyringsanlegg med planlagt oppstart i januar 2022. Denne vil fase ut oljekjelen.

3. Tjenestetilbud

Hvert fjerde år måles kundetilfredsheten til innbyggerne i over 30 kommunale avfallsselskaper rundt om i Norge, HRA inkludert. Et representativt utvalg på 500 kunder intervjues om HRAs tjenestetilbud. Resultatene fra undersøkelsen i 2020 viser at HRA samlet sett har hatt en positiv utvikling siden 2016. Særlig gjelder det for innsamling av husholdningsavfall. Likevel er det tilbakegang for tilfredshet med innlevering til gjenvinningsstasjon, og tilfredshet med etterbehandling av avfallet. Sistnevnte omhandler i stor grad kjennskap til hva HRA gjør og har kontroll over, og hva som skjer videre med innsamlet avfall.

Kundetilfredshet på følgende områder:	Beste resultat*	Snitt alle	HRA	HRA
	2020	2020	2020	2016
<i>Oppsamlingssystemet for daglig avfall</i>	86	80	81	73
<i>Henting av det daglige avfallet</i>	89	81	84	78
<i>Innlevering til gjenvinningsstasjon</i>	92	85	82	86
<i>Selskapets etterbehandling av avfallet</i>	82	73	75	78
<i>Opplevd respons ved henvendelser</i>	86	78	78	78
<i>Informasjon</i>	89	80	79	76
<i>Faktura og betalingsløsninger</i>	80	75	77	75
<i>Priser</i>	66	59	58	56
Total tilfredshet: Ureflektert**	89	84	86	81
Total tilfredshet: Reflektert***	87	81	81	78

* Dette er det høyeste resultatet oppnådd på hvert område blant alle renovasjonselskapene

* Tilfredshet med jobben som HRA gjør totalt sett, hvor spørsmålet er stilt før detaljspørsmål

** Tilfredshet med jobben som HRA gjør totalt sett, hvor spørsmålet er stilt etter detaljspørsmål

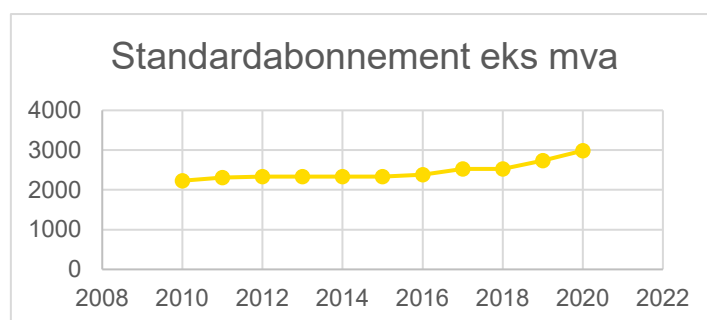
Manglende tømminger

I 2020 gjennomførte HRA over 1,23 millioner tømminger, med følgende avvik i promille:

År	2018	2019	2020
Andel avvik på tømming	0,4 ‰	0,3 ‰	0,3 ‰

Gebyrutvikling

Gebyret økte noe i foregående strategiperiode, etter en lengre periode med beskjeden utvikling. HRA hadde et etterslep på flere områder og større investeringer ble gjort, slike som nye renovasjonsbiler, omlastningshall, glass- og metalldunker, administrasjonsbygg, og vegutvidelse.



Eierkommunene til avfallsselskapene rundt Mjøsa hadde i snitt et gebyr på 2670 kroner eks. mva. i 2020, mens i HRA-regionen var gebyret på 2986 kroner. Å sammenligne er derimot vanskelig, da alle har ulike tilbud med ulike avtalemessige, geografiske og befolkningsmessige forutsetninger.

4. Organisasjonsutvikling og arbeidsmiljø

Totalt består HRA-konsernet i 2021 av omkring 60 årsverk. I løpet av 2020 hadde vi seks ansatte som gikk opp til fagprøve i gjenvinningsfaget, og flere ledere har deltatt i Samfunnsbedriftenes lederprogram. De siste årene har HRA styrket bemanningen og fagkompetansen.

HRA kartlegger arbeidsmiljøet regelmessig. Status for siste undersøkelse viser svært høy score på engasjement og tilhørighet. Majoriteten opplever at det samarbeides godt med kundene og at de vet hva som er viktig for kundene. De ansatte kjenner egen organisasjon godt nok til å jobbe effektivt, og til å kunne ha innflytelse på egen arbeidsdag.

Forbedringspotensial:

- Enda bedre utnyttelse av medarbeidernes kompetanse, samtidig som flere ønsker å påvirke egen kompetanseutvikling.
- Tydeligere regler og rutiner samt en gjennomgang av hvordan møter gjennomføres.
- Måten ressurser fordeles på, og bedre samarbeid og informasjonsdeling mellom avdelingene.
- Ønske om både oppfordring til å komme med forbedringsforslag, samt det å følge opp forslag som er gitt.

Kategoriene i medarbeiderundersøkelsen:	Administrasjonen	Driftsoperatører	Renovatører
<i>Organisering</i>	3,6	3,6	3,9
<i>Rolleklarhet</i>	4,0	4,0	4,4
<i>Selvstendighet og innflytelse</i>	3,9	3,7	3,5
<i>Samspill</i>	3,5	3,6	4,0
<i>Kultur</i>	3,5	3,8	3,8
<i>Strategi</i>	3,5	3,5	3,9
<i>Kompetanse</i>	3,8	3,7	4,0
<i>Kunder og markedet</i>	3,8	4,0	4,3
<i>Engasjement</i>	4,1	4,2	4,2
<i>Tilhørighet</i>	3,7	4,1	4,1

*Høyeste mulige score er 5

Flere ønsker tydeligere og mer samlende visjon og verdier, samt en klar framdriftsplan mot målene.

Korttidssykefravær (egenmelding) har i de siste par årene vært ca. 0,5 %. I 2020 ble det registrert tre nesten-uhell og to arbeidsuhell, ingen av dem med alvorlige konsekvenser.

5. Forretningsutvikling

HRA sin forretningsmodell er å hente inn eller motta avfall som bearbeides og som videreselges som råvarer til gjenvinningsaktører. Matavfall og hageavfall materialgjenvinner vi selv. Matavfall blir til drivstoff i form av biogass, og gjødsel til landbruket. Hageavfall blir til kompost som inngår i produksjon av jord for salg. Enkelte inerte avfallstyper sluttbehandles i deponi på Trollmyra.

Biogassanlegget

75 % av matavfallet som behandles i biogassanlegget er husholdningsavfall fra andre kommuner og næringsdrivende. Denne andelen regnes som næringsvirksomhet og HRA konkurrerer om å motta dette matavfallet. Resterende 25 % kommer fra egne husholdninger. I forbehandlingen av matavfall utsorteres feilsortert materiale slik som plastemballasje. Noe organisk avfall følger med rejektet. I de nye EU-målene skal rejektstrømmer komme til fratrukk på materialgjennvinningsgraden. For matavfall betyr det en nedjustering av rapportert materialgjennvinningsgrad. Det innebærer at samlet materialgjennvinningsgrad for HRA i realiteten er ca. 2 % lavere enn vi i dag rapporterer.

For at våre eierkommuner og andre kommuner skal nå sine gjennvinningsmål, og for at HRA fortsatt kan vinne fremtidige anbud, må HRA utvikle biogassanlegget slik at rejektstrømmer minimeres og/eller videreføres. Samtidig er det viktig å forbedre lønnsomheten i denne virksomheten. Over 1/3 av rågassen (biogass før oppgradering) blir faklet. Hovedgrunnen til faking er avsetningsbegrensninger i markedet. Derfor er det også viktig å bidra til økt etterspørsel av biogass.

Markedet for bruk av biogass til drivstoff er i vekst. I 2021 ble det gjort politisk vedtak om at biogass skal likestilles med elektrisitet og hydrogen. Dette innebærer:

- Forbedret støtteordning fra Enova til fyllestasjoner og innkjøp av tynge kjøretøy med biogass som drivstoff.
- Samme bomtakst som el- og hydrogenkjøretøy.
- Biogass likestilles med el og hydrogen i utformingen av offentlig politikk.
- Stortinget skal tilrettelegge for utvikling av biogassnæringen i Norge.

Ny teknologi for innhenting og bearbeiding av avfall

Digitalisering og robotteknologi utvikles i et høyt tempo, og vil kunne ha stor påvirkning på fremtidig håndtering og bearbeiding av avfall med bl.a. sensorteknologi på avfallsbeholdere, semiautonom innsamling og automatisert ettersortering av restavfall, m.m. Investeringer må vurderes ut fra kostnader i forhold til nytte, og det å være tidlig ute medfører økt risiko og kan fort bli en dyr affære.

For eksempel er automatisert ettersortering teknisk mulig, men ennå ikke økonomisk forsvarlig med HRAs kundegrunnlag. De økonomiske ordningene som skal regulere samspillet mellom de kommunale avfallsselskapene, og returselskaper som ivaretar produsentansvaret (produsenter og importører skal betale hva det koster å samle inn og gjenvinne sin mengde emballasje), er bare delvis på plass. Det er for tiden stor utvikling i både regulatoriske rammebetingelser og blant aktører som etablerer virksomhet innenfor materialgjenvinning, som for plastavfall. En bedre avklaring av regelverk og rammevilkår er for tiden under politisk behandling på nasjonalt nivå. Resultatet av disse prosessene vil der det er relevant, tas inn i HRAs årlige handlingsplaner.

Strategiske mål

1. Materialgjenvinning og ombruk

Materialgjenvinning og ombruk erstatter uttak av naturressurser. Det er avgjørende for et bærekraftig livsgrunnlag for oss og generasjonene etter. Å legge til rette for gjenbruk av materialer er kjernen av det tjenestetilbudet vi leverer og vårt viktigste samfunnsoppdrag. Vi skal tilby gode løsninger som gjør det enkelt for kundene våre å sortere ut ressursene i avfallet sitt, slik at minst mulig blir igjen som restavfall. Samtidig vil vi tilrettelegge for økt ombruk.

Hovedmål	Delmål	Gj.ført
65 % materialgjenvinningsgrad og ombruk innen 2035	55 % materialgjenvinning og ombruk	2025
	50 % utsortering av plastemballasje ved kildesortering	2025
	67 % utsortering av matavfall ved kildesortering	2026
	Maksimalt 35 % av husholdningsavfallet går i restavfallet	2026

HRA skal:

- Finne nye løsninger for materialgjenvinning av avfall som i dag går til forbrenning.
- Gjennomføre regelmessige plukkanalyser for utvalgte avfallstyper.
- Innføre kildesortering for hytteabonnenter.
- Legge til rette for økt inntak av hageavfall på gjenvinningsstasjonene.
- Utrede gebyrdifferensiering, inkludert satser på gjenvinningsstasjonene.
- Øke bruken av positive og negative tilbakemeldinger til abonnentene.
- Utrede mulighet for ettersortering av restavfall fra husholdningene.
- Utrede mulighet for utsortering av tekstilavfall.
- Styrke satsingen på kommunikasjon og opplæring.
- Utvikle og etablere nye konsepter for ombruk i samarbeid med andre aktører.
- Bidra til høyere materialgjenvinning av husholdningslignende næringsavfall.

Dette har relevans for følgende av FNs bærekraftsmål:



Ved å bidra til kunnskapsheving om avfall, kildesortering og sirkulærøkonomi



Ved å satse på bærekraft som mulighetsrom for å skape vekst og utvikling



Økt sirkularitet fører til mindre ressursbruk og påvirkning fra produkters livsløp



Sikre tilgang til sannferdig og nøyaktig informasjon

2. Klima og ytre miljø

HRA vil i årene fremover ha klare mål om å redusere egne miljø- og klimautslipp. Fremtidige innkjøp og anskaffelser er et viktig fokusområde, ved at vi stiller klima- og miljøkrav til leverandører. Vi skal også fortsette å redusere alle negative konsekvenser av vår drift for innbyggerne. Det gjelder lukt, støy, støv og andre former for utslipp.

Hovedmål	Delmål	Gj.ført
Minimere klimagassutslipp	Redusere bruken av fossile energikilder i virksomhet HRA har kontroll eller påvirkning på	Årlig
	Legge vekt på bærekraftige og klimariktige løsninger i anskaffelser og investeringer	Årlig
Ingen skadevirkning på folkehelse og miljø	Ingen klager på lukt, støy og støv fra vår virksomhet	2024
	Ingen helse- og miljøskade forårsaket av utslipp fra vår drift	Årlig

HRA skal:

- Utarbeide årlig bærekraftsrapportering med klimaregnskap.
- Legge særlig vekt på fossilfrie alternativer ved fornyelse av maskin- og bilpark.
- Vektlegge klimaeffekt ved alle nye nedstrømsavtaler og ved utvikling av egne verdikjeder.
- Gjennomføre luktreduserende tiltak for biogassanlegget.
- Sikre at det ikke skjer helse- og miljøskadelige utslipp til våre omgivelser.

Dette har relevans for følgende av FNs bærekraftsmål:



Ved god vann- og avløpshåndtering reduserer vi utslipp av farlige kjemikalier til våre vannrelaterte økosystemer



Reduksjon av klimagassutslipp fra egen virksomhet, og ved å stille krav til leverandører og samarbeidspartnere



Påvirkning på lokalmiljø, mangfold av økosystemer og levende organismer. Inkluderer lukt, støy, støv, og utslipp til vann

3. Tjenestetilbud

HRA vil fortsette å jobbe for økt tilfredshet, og med å løfte områdene med utbedringspotensial. Målet vårt er å levere gode og kostnadseffektive tjenester til innbyggerne. Gode og hensiktsmessige løsninger skal gjøre det enkelt for innbyggerne å sortere avfallet sitt og slik bidra til at vi sammen når målene våre.

Hovedmål	Delmål	Gj. ført
Blant landets mest fornøyde kunder: Topp fem i bransjen med reflektert kundetilfredshet \geq 85 p	Bedre organisering, tilgjengelighet og kundeopplevelse på gjenvinningsstasjonene våre: Tilfredshet med innlevering \geq 90 poeng	2026
	Økt tilfredshet med informasjon (\geq 82 poeng) og opplevd respons (\geq 80 poeng) fra HRA	2024
	Lavere enn 0,4 promille avvik på manglende avfallsinnhenting.	Årlig
	HRA skal være blant de 30 % som leverer mest «gjenvinning» for pengene, målt opp mot benchmark i bransjen.	2026

HRA skal:

- Videreutvikle gjenvinningsstasjonene for økt brukernytte og bedre kildesortering.
- Styrke HRAs omdømme.
- Utrede gebyrstruktur og videreutvikle tjenestetilbudet for gjenvinningsstasjonene.
- Utforme og kommunisere tjenestene på en måte som oppleves profesjonell, fornuftig og effektiv for kunden.
- Forbedre og videreutvikle den digitale kommunikasjonen med innbyggerne.
- Delta på offentlige arrangementer og lage møteplasser hvor HRA treffer kundene.

Dette har relevans for følgende av FNs bærekraftsmål:



Ved å bidra til kunnskapsheving om avfall, kildesortering og sirkulærøkonomi



Ved å satse på bærekraft som mulighetsrom for å skape vekst og utvikling



Økt sirkularitet fører til mindre ressursbruk og påvirkning fra produkters livsløp

4. Organisasjonsutvikling og arbeidsmiljø

HRA skal være en attraktiv arbeidsplass med engasjerte ansatte som trives og som får mulighet til å videreutvikle seg i organisasjonen. De ansatte er selskapets viktigste ressurs, og ambassadører for selskapet i møte med kundene. Vi vil også jobbe mer planmessig og målrettet med helse, arbeidsmiljø og sikkerhet. HRA har et overordnet mål om fortsatt å ha et lavt sykefravær, og så langt det er mulig, tilrettelegge arbeid for ansatte ved særskilte behov.

Hovedmål	Delmål	Gj.ført
Trygge, tilfredse og engasjerte medarbeidere	Medarbeidertilfredshet på minimum 80 %	Årlig
	Null-ambisjon for alvorlige uhell/ulykker	Årlig
	Korttidsfravær under 1 %, og fravær med sykemelding under 3 %.	Årlig

HRA skal:

- Utvikle organisasjonen slik at den underbygger prioriteringer og mål satt i styrets strategiplan.
- Ha felles forståelse knyttet til målene.
- Utarbeide en plan som operasjonaliserer strategimålene i handling og som fordeler arbeidsoppgaver og ressursbehov på tvers av avdelingene.
- Videreutvikle en kultur for endringsvilje og kontinuerlige forbedringer.
- Utvikle medarbeidernes kompetanse i tråd med endrede krav og mål.
- Videreutvikle en profesjonell ledelseskultur basert på våre verdier.
- Gjennomføre årlige medarbeiderundersøkelser for alle ansatte.
- Utarbeide HMS-mål for løpende rapportering.

Dette har relevans for følgende av FNs bærekraftsmål:



Ansattes helse og sikkerhet.
Kompetanse og jobbengasjement



Etterlevelse av lover og standarder for arbeidsmiljø.
Kompetanse og jobbengasjement



HRAs sikkerhetskultur og arbeid for å minimere hendelser som kan skade samfunn og miljø

5. Forretningsutvikling

HRAs samfunnsoppdrag er å samle inn og gjenvinne avfall til nye ressurser, gjennom et kostnadseffektivt og brukervennlig tjenestetilbud. Forretningsutvikling innebærer et utviklingsarbeid som både kan bedre økonomien, kvaliteten og miljøresultatet i vårt eget virke, samt etablering/utvikling av samarbeid med andre aktører som bidrar til bedre økonomi, avfallsreduksjon, økt sirkularitet eller bedre gjenvinningsløsninger.

Skal samfunnet lykkes med omstillingen til sirkulær økonomi, kreves det både ambisiøse miljømål, ny teknologi, og ikke minst bevisste og motiverte innbyggere. HRA kan ikke være redde for utvikling, men heller sørge for nødvendige endringer innenfor vårt samfunnsoppdrag, og være en regional pådriver i det grønne skiftet.

HRA har drevet med biogassproduksjon fra matavfall siden 2005 (oppgradering til drivstoffkvalitet fra 2014). Med skjerpede krav til materialgjenvinning, samtidig som biogass nå likestilles med el og hydrogen, vil HRA søke å videreutvikle denne virksomheten i strategiperioden. Dette inkluderer både økt råvareutbytte/lavere rejektandel, videreutvikling av biorest, bedre gassutnyttelse og muligheter for CO₂-fangst.

Hovedmål	Delmål	Gj.ført
Fremme utvikling og tilrettelegge for nye løsninger	Fremme forretningsutvikling og ny teknologi	Årlig
	Videreutvikle alle leddene i verdikjeden for biogass	Årlig
	Videreutvikle virksomheten for usortert næringsavfall	Årlig
	HRA skal være pådriver for regional sirkulær næringsutvikling	Årlig

HRA skal:

- Bidra og dra nytte av regional næringsutvikling innenfor sirkulærøkonomi.
- Lage en strategi for forretningsutvikling med utvalgte hovedområder og nødvendig struktur for gjennomføring.
- Kartlegge husholdningslignende næringsavfall i våre eierkommuner, og evaluere henteordning.
- Utrede nye hentetjenester for abonnentene.
- Utvikle kompostering av hageavfall og salg av jordforbedring, som et ledd i tilrettelegging for økt inntak av hageavfall.
- Utrede muligheter og potensiale for fortsatt deponidrift i HRAs region.
- Forbedre og videreutvikle tilbudet til eksisterende og fremtidige næringskunder.
- Utrede muligheter for CO₂-fangst, og skaffe samarbeidspartnere for produktet.
- Redusere rejektandelen fra prosesseringen av matavfall til biogass, og øke lønnsomheten basert på strømmene til og fra biogassanlegget.
- Påvirke utviklingen av etterspørsel for biogass som drivstoff i regionen.

Dette har relevans for følgende av FNs bærekraftsmål:



Ved å satse på bærekraft som mulighetsrom for å skape vekst og utvikling



Sysselsetting av lokale arbeidstakere og stimulering av lokalt næringsliv



Økt sirkularitet fører til mindre ressursbruk og påvirkning fra produkters livsløp



Reduksjon av klimagassutslipp fra egen og eksternt virksomhet