



 Fjellinjen

Strategi 2022-2025

Innhold

- 3 Vårt mål er effektiv finansiering av fremtidens trafikk-løsninger
- 5 Kvalitet i inntektsgrunnet
- 7 Effektiv drift
- 9 Ansvarlig forvaltning
- 12 Attraktiv teknologiorganisasjon
- 15 Åpen og tillitsbyggende kommunikasjon





Vårt mål er effektiv finansiering av fremtidens trafikk løsninger

Fjellinjen er gitt i oppdrag av Samferdselsdepartementet å bidra til finansiering av prosjekter i Oslo og Viken. Stortinget bestemmer hvert år hvor mye bompenger Fjellinjen skal bidra med til Oslopakke 3.

Gjennom prosjektene i Oslopakke 3 bidrar bompengene til en bærekraftig utvikling av regionen og gir innbyggerne i Oslo og Viken økt livskvalitet gjennom bedre fremkommelighet og bedre byrom.

Vi krever inn og leverer bompenger til Oslopakke 3 innenfor mandatet vi er gitt. Strategiplanen beskriver hvordan vi vil løse samfunnsoppdraget vårt. Ansvarlig forvaltning, fremtidsrettet teknologi, effektivitet og pålitelighet er nøkkelord for strategien.

Vi skal være en åpen og tillitsskapende organisasjon. Innbyggerne i Oslo og Viken skal få vite hva bompengene går til og hvordan vi jobber.

Vi vil bygge en lærende organisasjon med mennesker som får utvikle seg med kunnskap og utfordringer, og som forstår og respekterer det viktige samfunnsoppdraget vi er betrodd.

VÅR VISJON

Effektiv finansiering av
fremtidens trafikk løsninger.

VÅRE VERDIER

Fremtidsrettet, effektiv og pålitelig.

Kvalitet i inntektsgrunnlaget

Vårt mål er å registrere alle passeringer.

Vi har ansvaret for 83 bomstasjoner som i gjennomsnitt registrerer 1,2 millioner passeringer hver eneste dag. Bilister som kjører i vårt område skal være trygge på at alle passeringer registreres og faktureres korrekt. Det gjelder både norske og utenlandske kjøretøy. At alle passeringer registreres, er derfor selve grunnlaget for både inntektene og samfunnets tillit til Fjellinjen.





KONTROLLERE KVALITET OG YTELSE

Fjellinjen har avtaler med leverandører som installerer utstyr og vedlikeholder bomstasjonene.

- Vi skal aktivt kontrollere at leverandørene oppfyller kravene i avtalene med oss.
- Vi vil gjennomføre automatiske kontroller av at antall faktiske passeringer stemmer med antall passeringer som blir registrert av bomstasjonene.

BOMSTASJONENE SKAL ALLTID FUNGERE

Fjellinjens bomstasjoner er plassert både i bystrøk og langs store innfartsveier. Skader og feil på utstyret kan føre til at bomstasjonene ikke fungerer slik de skal. Slike situasjoner må vi utbedre raskt for å unngå inntektstap.

- Vi vil etablere et lager av reservedeler for kritiske komponenter for bomstasjonene, slik at vi sikrer minimalt med nedetid hvis komponenter svikter uventet.
- Vi skal aktivt analysere data slik at vi kan gjøre forebyggende vedlikehold der hvor det er lønnsomt.
- Vi vil videreutvikle samarbeidet med leverandørene våre slik at vi har felles mål om å bli bedre sammen.

OVERVÅKE OG ANALYSERE DATA

Etter at en passering i en bomstasjon er registrert, overføres og prosesseres dataene gjennom flere informasjonssystemer. Tap av data eller svikt i datakvalitet får direkte konsekvenser for inntektene våre. Overvåking og analyse av dataflyten er derfor viktig for å sikre riktig inntektsgrunnlag.

- Vi vil utvikle et eget system for overvåking av bomstasjonene for å få bedre kontroll av data.
- Vi vil utvikle automatisk testing og verifisering av datakvaliteten mellom de ulike informasjonssystemene for å sikre at data ikke går tapt eller prosesseres feil.
- Vi vil ta opp avvik som vi oppdager og jobbe sammen med eiere av informasjonssystemene for å korrigere feil som har oppstått og eliminere muligheten for at feil kan oppstå på nytt.

Vi skal registrere alle passeringer.



Effektiv drift

Vårt mål er at mest mulig skal av bompengene skal gå til Oslopakke 3.

Finans- og driftskostnadene våre skal være så lave som mulig, uten at det går utover kvalitet eller sikkerhet. Fjellinjen vil fortsette å investere i automatisering og digitalisering der hvor det kan redusere kostnader og øke kvalitet.

OPTIMALISERE FINANSIERINGEN

Fjellinjen har en betydelig låneportefølje. Vi vil aktivt arbeide for lavest mulige finanskostnader innenfor rammene av vår finanspolicy. Vi vil ta opp grønne lån der hvor det er fordelaktig for å finansiere bærekraftige transportløsninger.

PROFESJONELL KONTRAKTS- OG LEVERANDØRPPFØLGING

- Vi skal sørge for at alle som har ansvar for en leverandøravtale har en god forståelse av rollen sin og får nødvendig støtte til å følge opp kontrakten og leverandøren på en systematisk og profesjonell måte.
- Vi vil systematisk følge opp at utstedere av AutoPASS-avtaler og leverandør av utenlandsinnkreving presterer i tråd med avtalen og betaler oss riktig beløp til rett tid.
- Vi vil etablere gode relasjoner med alle selskaper som krever inn bompenger på våre vegne og finne frem til felles forbedringsinitiativer.

FOREBYGGE OG REDUSERE TAP

- Vi vil øke betalingsgraden ved å gjøre det enklere å betale og fakturere med riktig hyppighet. Slik kan vi redusere antall fordringer som sendes til inkasso.
- Vi vil videreutvikle samarbeidet med inkassoselskapene for å øke betalingsgraden for fordringer som ikke er betalt i tide.
- Vi vil styrke arbeidet vårt med å identifisere eiere av utenlandske kjøretøyer og innkreving av bompenger fra dem.
- Vi vil foreslå tiltak til myndighetene som får flere til å gjøre opp for seg til riktig tid, både i Norge og i utlandet.

SELVBETJENTE INFORMASJONS- OG BETALINGSLØSNINGER

- Vi vil utvikle brukervennlige løsninger som gjør det enkelt for bilister uten AutoPASS-avtale selv å hente informasjon om passeringer, priser og betaling hele døgnet.



Ansvarlig forvaltning

Vårt mål er å forvalte samfunnsoppdraget vårt på en ansvarlig måte.

For oss betyr dette å ha kontroll på finansiell risiko, verne personopplysninger, sikre korrekte forvaltningsvedtak og bidra til en bærekraftig utvikling.



KONTROLLERE FINANSIELL RISIKO

Fjellinjen har en rentebærende gjeld på flere milliarder kroner. Rammer for finansforvaltning er gitt av Samferdselsdepartementet og i selskapets finanspolicy. Mer enn 85 prosent av selskapets inntekter kreves inn av leverandører av AutoPASS -avtaler og utenlandsinnkreving. Dette representerer en betydelig kreditt- og likviditetsrisiko som vi må kontrollere.

- Vi vil opprettholde vår finansielle rating for å sikre de beste lånebetingelsene i markedet.
- Vi vil utarbeide finansielle analyser som gjør oss i stand til å finne gode virkemidler for å redusere vår risiko.
- Vi vil bygge en profesjonell avdeling for innkreving som jobber systematisk for å forebygge og redusere tap på fordringer.

BÆREKRAFTIG VIRKSOMHET

- Vi vil utforme en helhetlig bærekraftstrategi som favner alle deler av Fjellinjens virksomhet.
- Vi vil arbeide systematisk med å redusere vår belastning på miljøet, blant annet gjennom reduksjon av klimagassutslipp og energieffektivisering.
- Vi vil fortsette å ta opp grønne lån der hvor det er fordelaktig.
- Vi vil innarbeide bærekraft i Fjellinjens anskaffelser og leverandøroppfølging.
- Vi etterlever kravene i åpenhetsloven og krever at vår leverandørkjede ivaretar grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsvilkår. Våre leverandører må akseptere våre seriositetsbestemmelser som er basert på Oslo modellen.

REGELVERK OG ROLLEFORSTÅELSE

- Fjellinjens virksomhet skal alltid være i samsvar med lover, regelverk og vedtak.
- Vi skal heve kunnskaps- og kompetansenivået blant de ansatte på det regulatoriske rammeverket og sikre at rolleforståelsen er i tråd med selskapets ansvar og myndighet.
- Vi skal aktivt arbeide for at rammeverket for bompengesektoren er presist og enkelt å forstå.



VERNE PERSONOPPLYSNINGER

Fjellinjen behandler en stor mengde personopplysninger som berører mange mennesker. Vi stiller høye krav til kompetanse, kontroll og sikkerhet. Vi sikrer personvernet gjennom klar rollefordeling og gode metoder og verktøy.

- Vi vil være en pådriver for personvern innen bompengesektoren i dialog og samarbeid med de øvrige bompengeselskapene, Datatilsynet og Statens vegvesen.

KORREKTE FORVALTNINGSVEDTAK

Fjellinjen behandler søknader om fritak for bompenger. Dette gjelder bilførere med parkeringstillatelse for forflytningshemmede, buss i rute, utrykningskjøretøy og ambassadekjøretøy. Korrekt behandling av slike søknader etter gjeldende regelverk er viktig for rettferdig og riktig innkreving av bompenger.

- Vi vil styrke kompetanse og samle ressurser for å sikre rett kvalitet i våre forvaltningsvedtak.
- Vi skal tilrettelegge for enkle og kundesvennlige prosesser for fritakssøknader.

ETISKE RETNINGSLINJER

Fjellinjens etiske retningslinjer er en sentral del av vår kultur og setter rammer for hvordan ansatte skal utføre oppgavene på en måte som gjør at samfunnet, bilister, eiere og leverandører har tillit til oss.

- Vi vil fortsette arbeidet med å bygge en organisasjonskultur som ivaretar selskapets verdier og etiske retningslinjer.
- Vi skal kontinuerlig sørge for tilstrekkelig internt regelverk, rutiner, opplæring og holdningsskapende arbeid i organisasjonen for å unngå misligheter og korrupsjon, håndtere interessekonflikter og sikre overholdelse av anskaffelseslov, offentlighetslov og annet regelverk.

TRYGGE BOMSTASJONER

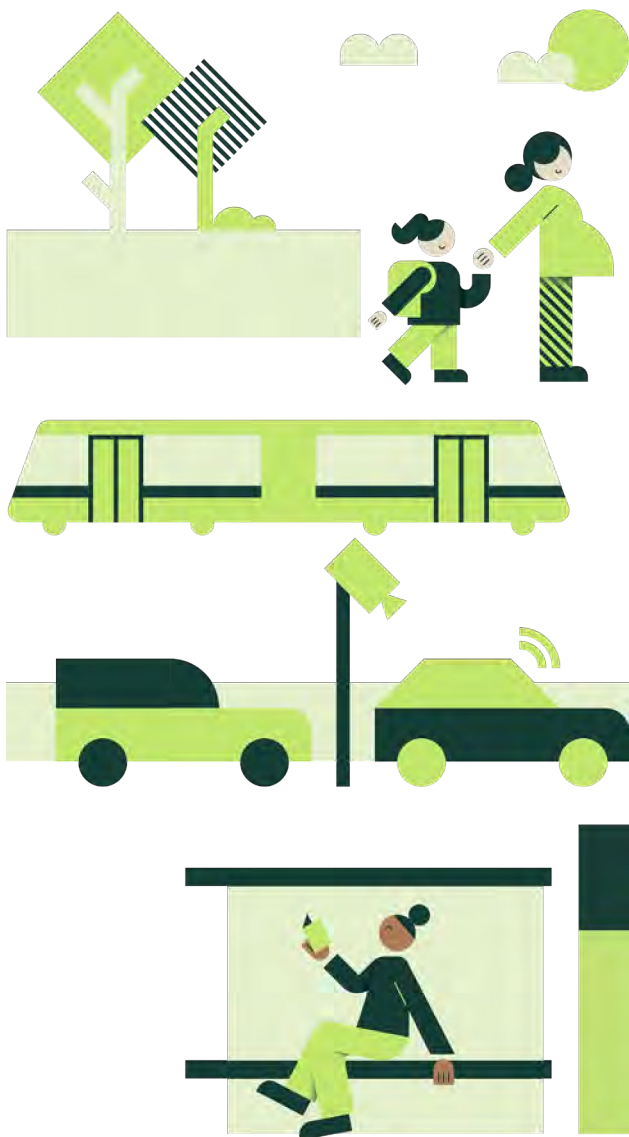
Det skal være trygt å jobbe i og for Fjellinjen. Hverken mennesker eller miljø skal bli skadet av vår virksomhet. Fjellinjen har ansvaret for 83 bomstasjoner som er plassert i områder med stor trafikk. Vi sørger for stasjonene inspiseres og vedlikeholdes uten at ansatte, leverandører eller trafikanter utsettes for unødig fare.



Attraktiv teknologiorganisasjon

Vårt mål er å bli en attraktiv teknologiorganisasjon.

Fjellinjen har et stort ansvar med høye krav og forventninger fra samfunnet. Strategiplanen uttrykker våre ambisjoner og mål for hva vi vil oppnå og hvordan vi vil gjøre det. Mennesker og teknologi gjør oss i stand til å nå disse målene.



MENNESKER OG KOMPETANSE

God forståelse av samfunnsoppdraget vårt er viktig. Organisasjonen skal utvikles videre slik at vi styrker kompetanse og ressurser til kjernevirksomheten vår. Digital kompetanse og evne til å finne bedre måter å kreve inn og forvalte bompenger på, er spesielt viktig for oss.

Vi vil fortsatt være en liten, fleksibel og kostnads-effektiv organisasjon. Kunnskapsdeling og vurdering av resultatene vi oppnår, hjelper oss til å bli en lærende organisasjon som hele tiden presterer bedre.

Alle har ansvar for å bidra til et godt arbeidsmiljø. Hos oss er det rom og aksept for ulike meninger, erfaringer og bakgrunner.

- Vi vil være en attraktiv organisasjon som prioriterer ressurser til kjerneoppgavene våre.
- Vi vil gi alle ansatte tilstrekkelige utfordringer og mulighet for faglig utvikling, spesielt innen digitalisering.
- Vi vil ta vare på og videreutvikle det gode arbeidsmiljøet vårt.
- Vi vil styrke våre ferdigheter og kunnskap om teknologi. Vi vil styrke ressurser til å ivareta byggherreansvaret vårt.
- Vi vil være ledende innen regulatoriske spørsmål.

DATASIKKERHET

Vi er avhengige av data i alt vi gjør og for alle beslutninger vi tar. Manglende tilgang på data kan gjøre oss mindre effektive eller gjøre at vi tar feil avgjørelser. Datakriminalitet utgjør en økende risiko i alle deler av samfunnet, og kan også ramme oss. Vårt mål er å sørge for dataene våre alltid er sikret, tilgjengelige og pålitelige, slik at vi til enhver tid kan utføre våre oppgaver og tjenester med den kvaliteten vi selv og omverdenen forventer. Vi vil derfor investere videre i informasjonssikkerhet.

- Vi vil fortsette å bygge vår interne sikkerhetskultur.
- Vi vil arbeide i tråd med ISO27001-standarden.
- Vi vil følge opp hvordan leverandørene våre og Statens vegvesen ivaretar informasjonssikkerheten.
- Vi vil gjennomføre risikoreduserende tiltak for infrastrukturen vår.
- Vi vil utarbeide beredskapsplaner og øve på mulige sikkerhetshendelser slik at vi blir trygge på hvordan vi svarer på en virkelig situasjon.

BEVISSTE TEKNOLOGIVALG

Vi vil alltid lete etter bedre måter å kreve inn og forvalte bompenger på. Vi vil derfor fortsette å investere i teknologi og forstå hvordan teknologisk utvikling kan påvirke oppdraget vårt.

- Vi vil automatisere oppgaver og digitalisere prosesser der hvor dette gir økonomisk gevinst og økt kvalitet.
- Vi prioriterer å kjøpe etablerte løsninger hvor det er mulig, og utvikle egne løsninger når det er nødvendig.
- Vi vil sørge for at eksterne og interne systemer er skalerbare og så langt som mulig ikke være låst til en bestemt leverandør eller teknologi.
- Vi vil samarbeide med andre og dele kunnskap for å bli bedre.
- Vi vil vurdere livsløpskostnader når vi investerer i digital og fysisk infrastruktur.



Åpen og tillitsbyggende kommunikasjon

Vi krever inn og forvalter fellesskapets midler. Det er et viktig samfunnsoppdrag som er avhengig av tillit. Derfor stilles det høye krav til åpenhet i Fjellinjens arbeid.

Vårt hovedbudskap er vår visjon; «Effektiv finansiering av fremtidens trafikkløsninger».

- Vi vil bidra til å øke bevisstheten i befolkningen om hvilke formål bompengene går til.
- Vi skal være tydelige og profesjonelle i vår kommunikasjon.
- Bilister som passerer i våre bomstasjoner skal på en enkel måte finne informasjon om takster, regler og plassering av bomstasjoner.

- Vi skal være en leverandør av fakta og ekspertise som støtte i beslutninger om fremtidens trafikkløsninger.
- Vi skal rapportere korrekt og til riktig tid til Statens vegvesen, våre eiere, Oslopakke 3 og Oslo Børs.
- Vi skal sikre en god og effektiv dialog med våre interessenter

Vårt mål er at alle skal ha tillit til jobben vi gjør.



