



Områdechef for Økonomi & Kunder HOFOR

STILLING, SITUATION OG PROFIL (SSP)



Situationen

HOFOR har pr. 1. september 2025 samlet kundeservice, afregning, inkasso, kundeløsninger og forbrugsrådgivning i ét samlet kundeområde. Formålet er at skabe stærkere synergier, øge eksekveringskraften og udvikle digitale kundeløsninger, som både forbedrer kundeoplevelsen og effektiviserer interne processer.

Som områdechef bliver du leder for fire dygtige og erfarne sektionsledere, der har ansvar for hhv. Kundeservice, Afregning, Inkasso samt Kundeløsninger og forbrugsrådgivning.

Afgrænsning og forankring af stillingen

- Driften er stabil og velfungerende – med høj datadisciplin, stærke processer og stor faglig stolthed blandt medarbejderne.
- Området er midt i en større udviklingsproces, herunder opdatering af SAP-afregningssystem og udvikling af *Dit HOFOR*, HOFORs digitale kundeunivers.
- Sektionerne er velfungerende og bæres af dygtige ledere og medarbejdere. En central opgave for områdechefen bliver at skabe tværgående blik og sammenhæng i kundeområdet.

Organisatorisk kontekst og ledelsesmæssige behov

- Rollen udfyldes i en kontekst med både driftsstabilitet og betydelige udviklingsopgaver. Den nye leder skal balancere daglig drift, digital transformation og en stærk kundeoplevelse.
- Stabil drift i afregning og kundeservice er en forudsætning for, at HOFOR kan realisere større forandringer. Derfor kræver stillingen stærkt samarbejde og kommunikation på tværs af afdelinger og projekter.
- Områdechefen skal kunne træde ind i et velfungerende arbejdsmiljø og samtidig skabe følgeskab til nye løsninger og måder at arbejde på.

Som områdechef for Kunder får du en central rolle i at operationalisere HOFORs strategiske initiativer på tværs af forretningen. Du skal bidrage aktivt i tværgående lederfora og styregrupper for at sikre, at kundeområdet har indflydelse, synlighed og sammenhæng i HOFORs samlede udvikling og i den grønne omstilling.



Organisationen

HOFOR (Hovedstadsområdets Forsyningsselskab) er Danmarks største multiforsyningsselskab med ca. 1.600 medarbejdere. Selskabet er ejet af otte kommuner i hovedstadsområdet og leverer vand, spildevand, fjernvarme, bygas og fjernkøling til mere end en million borgere. Hertil kommer investeringer i vindmøller, solceller og biomasse samt drift af Amagerværket, der producerer både varme og el. Ambitionen er at være en drivkraft i den grønne omstilling, skabe bæredygtige byer og sikre stabil forsyning i fremtiden.

Organisationens størrelse og kompleksitet giver både plads til specialisering og behov for stærkt tværgående samarbejde. Organisationen er præget af høje ambitioner, årlige anlægsinvesteringer i milliardklassen og tæt samarbejde med ejerkommuner, myndigheder og samarbejdspartnere. Kulturen bygger på faglighed, ordentlighed og et stærkt fokus på bæredygtige arbejdsliv.

Kundeområdet består af ca. 80 medarbejdere fordelt på fire sektioner:

- **Kundeservice** – kontaktcenter, kundehenvendelser, drift og klager
- **Afregning** – SAP-afregningssystem, fakturering og procesoptimering
- **Inkasso** – opfølgning, målertøjsupport og særskilte inkassosager
- **Kundeløsninger og forbrugsrådgivning** – kundedata, analyser, kampagner, energirådgivning og udvikling af digitale løsninger (*Dit HOFOR*, fjernvarmedoktor m.fl.).

Kulturen i kundeområdet er præget af høj anciennitet, stærk faglig stolthed og stor datadisciplin. Trivslen er høj, og der er en kultur med åbenhed og respekt for forskelligheder. Samtidig er der et tydeligt behov for tværgående samarbejde og for en leder, der kan skabe fælles retning i et område med både driftskritiske opgaver og omfattende udviklingsprojekter.



Stillingens roller og ansvarsområder

Områdechefen for Kundeområdet indgår i ledergruppen i Økonomi & Kunder og refererer direkte til direktør, Mads Grønvall. Rollen indebærer både et fuldt ledelsesansvar for fire sektionsledere og et bredt tværgående mandat i HOFORs udviklings- og driftsopgaver.

De væsentligste roller og ansvarsområder er:

- **Ledelse af ledere og kulturudvikling:** Udvikle, støtte og samle fire sektionsledere i et område præget af høj anciennitet, faglig stolthed og stærke processer. Skabe fælles retning og sikre samarbejde på tværs af sektionerne.
- **Driftssikkerhed og procesforbedring:** Sikre stabil drift i kundeservice, afregning og inkasso med fokus på kvalitet, leverancesikkerhed og datadisciplin. Fastholde og videreudvikle effektive processer.
- **Digitalisering og forretningsudvikling:** Drive implementeringen af opdateret SAP-afregningssystem og være beslutningstager ift. digitale kundeløsninger, herunder *Dit HOFOR*. Skabe balance mellem effektiv drift, innovation og kundeorienteret udvikling.
- **Tværgående samarbejde og organisationens helhed:** Positionere kundeområdet som en aktiv samarbejdspartner i HOFORs samlede udvikling gennem deltagelse i styre- og ledergrupper. Bidrage til at sikre sammenhæng mellem kundeområdet, øvrige forretningsområder og koncernens strategiske projekter.
- **Strategisk kobling til HOFORs mål:** Omsætte HOFORs ambitioner om grøn omstilling og øget kundefokus til daglig praksis. Sikre, at kundeområdet spiller en synlig rolle i arbejdet for bæredygtige byer og fremtidens forsyningsløsninger.

Rollen kræver evnen til at balancere to hensyn: På den ene side en robust og sikker daglig drift, på den anden side et offensivt blik på udvikling og transformation, der understøtter HOFORs samlede strategi.



Aktuelle opgaver og succeskriterier

Områdechefen står over for en række centrale opgaver i de kommende år, hvor balancen mellem drift og udvikling bliver afgørende.

Aktuelle opgaver

- Sikre fortsat høj kvalitet i driften af kundeservice, afregning og inkasso – herunder fastholde datadisciplin og processtabilitet.
- Gennemføre implementeringen af det opdaterede SAP-afregningssystem, som er centralt for HOFORs samlede fakturerings- og afregningsprocesser.
- Drive og være beslutningstager i digitale initiativer og udviklingsprojekter som *Dit HOFOR*, så løsningerne skaber værdi for både kunder og HOFOR.
- Bidrage til realiseringen af lavtemperatur-fjernvarmeprojekter gennem tæt samarbejde med forbrugsrådgivningen og tekniske enheder.
- Sikre, at kundeområdet har en tydelig stemme i tværgående lederfora og styregrupper.

For at få succes i rollen forventes det, at du inden for det første år:

- Har sat dig ind i forretningen med respekt for den eksisterende drift og processer.
- Har opbygget et tillidsfuldt samarbejde med sektionslederne, øvrige områdechefer og centrale interessenter.
- Er blevet en aktiv og synlig deltager i HOFORs styringsfora og ledergrupper.
- Har fastholdt høj stabilitet i driften og samtidig skabt momentum i SAP-implementeringen og de digitale udviklingsprojekter.
- Har styrket sammenhængen og samarbejdet på tværs af kundeområdet og positioneret området tydeligere i HOFORs samlede organisation.



Krav til baggrund og erfaring

Stillingen kræver en leder, der både har solid erfaring fra komplekse driftsorganisationer og dokumenteret evne til at lede i en tid med digital transformation.

De vigtigste krav til baggrund og erfaring er:

- **Uddannelse:** Relevant videregående uddannelse, gerne suppleret med lederuddannelse eller tilsvarende dokumenteret ledererfaring.
- **Ledelse af ledere:** Erfaring med at lede ledere i et miljø præget af høj faglighed og kompleksitet.
- **Drift og forretningsforståelse:** Indsigt i kundeservice, afregning eller tilsvarende driftskritiske processer i en stor og kompleks organisation eller virksomhed, hvor kvalitet og leverancesikkerhed er afgørende.
- **Digitalisering og projekter:** Praktisk erfaring med at lede større IT- eller digitaliseringsprojekter i tæt samspil med både interne IT-miljøer og eksterne leverandører.
- **Strategisk kundefokus:** Erfaring med at udvikle og optimere kundevedtatte processer med blik for både effektivitet og kundetilfredshed.



Ønsker til god ledelsesadfærd

Som områdechef er det afgørende, at du udviser en ledelsesadfærd, der fremmer samarbejde, trivsel og åbenhed, og for at skabe følgeskab i et område, der er præget af både driftskritiske opgaver og store udviklingsprojekter har vi følgende ønsker til din ledelsesadfærd:

Forandringsledelse

- Sætter tydelig retning og kommunikerer klart om mål og forandringer.
- Skaber følgeskab til både digitalisering og organisatoriske ændringer.
- Håndterer usikkerhed konstruktivt og skaber ro i en tid med store projekter.
- Har mod til at træffe nødvendige beslutninger – også når de er svære.

Opgaveledelse

- Prioriterer og bevarer overblikket, så både daglig drift og strategisk udvikling lykkes.
- Følger op og sikrer fremdrift i komplekse projekter som SAP-implementeringen.
- Fastholder høj kvalitet og leverancesikkerhed i de driftskritiske processer.

Relationsledelse

- Bygger tillid og relationer på tværs af fagligheder og organisation.
- Leder med respekt og ordentlighed – og er samtidig tydelig og beslutningsdygtig i et miljø med høj anciennitet og faglig stolthed.
- Samler og motiverer sektionsledergruppen, så de arbejder med fælles retning og koordination.
- Sikrer et arbejdsmiljø præget af trivsel, samarbejde og åben dialog



Tidsplan

- Ansøgningsfrist den 5. oktober 2025
- Udvælgelsesmøde den 6. oktober 2025
- 1. samtalerunde den 9. oktober 2025
- Test og referencer afholdes den 20.-22. oktober 2025
- 2. samtalerunde den 23. oktober
- Tiltrædelse den 1. december 2025 eller efter aftale.



Ansættelsesudvalg

- Mads Grønval, direktør for Økonomi & Kunder (ansættelsesudvalgets forperson)
- Ole Egebø, områdechef for Indkøb
- Iben Baunbæk, sektionsleder for Afregning
- Mette Hansen, projektchef i Kundeløsninger.
- Bjarke Müller, rekrutteringskonsulent, Mercuri Urval.



Uddybende information

- Find en koncernoversigt over HOFOR [her](#).
- Læs mere om HOFOR [her](#).
- Løn- og ansættelsesvilkår aftales efter forhandling med afsæt i gældende overenskomst i HOFOR og dine kvalifikationer.
- Dit primære arbejdssted bliver vores hovedkontor på Ørestads Boulevard 35, 2300 København S.



Kontaktoplysninger

Mads Grønval, direktør
Økonomi & Kunder, HOFOR
T: +45 2677 2126
E: madsgr@hofor.dk

Bjarke Müller, rekrutteringskonsulent
Mercuri Urval
+45 9135 6901
bjarke.muller@mercuriurval.com

Lene Boesgaard, projektkoordinator
Mercuri Urval
+45 5076 1205
lene.boesgaard@mercuriurval.com