



BÆREKRAFTSRAPPORT FOR 2024

TOMA SECURITY AS

Utarbeidet av: HMS og Kvalitetsleder Atefeh Sori

OM TOMAGRUPPEN

Tomagruppen er en ledende norsk leverandør av FM-tjenester, med kunder over hele Norge og Danmark.

Totalt har Tomagruppen 8000 kontrakter, og over 6000 ansatte fordelt mellom de ulike forretningsområdene; renhold, mat og drikke, eiendomsdrift og camps.

Tomagruppen ble etablert av Tore Monsen i 1978. Konsernet omsetter i dag for 2,85 milliarder norske kroner.

TOMAFONDET

I 2024 opprett vi Tomafondet som en del av satsningen vår på sosial bærekraft. Fondet har fokus på integrering, mangfold og inkluderende lokalsamfunn som skaper trivsel og mestringfølelse blant barn og unge.

Både idrettslag og andre frivillige foreninger og organisasjoner kan søke om støtte til sine formål. Se tomafondet.no for mer info.

INNLEDNING

Denne rapporten er å anse som et internt dokument. Dokumentet som helhet eller sensitive opplysninger gitt i denne kan kun distribueres til tredjeperson eller utenforstående etter godkjenning fra Virksomheten. Laveste beslutningsnivå for slik godkjenning er divisjonsdirektør eller daglig leder for forretningsområde.

LEDELSENS GJENNOMGANG AV VIRKSOMHETENS STYRINGSSYSTEM

Organisasjonen skal regelmessig gjennomføre en systematisk gjennomgang av virksomhetens ledelsessystemer i tiden fremover for å sikre at de til enhver tid er hensiktsmessige, tilstrekkelige og effektive. Gjennomgangen skal også bekrefte at systemene er i tråd med virksomhetens strategiske retning og mål.

Dette dokumentet omfatter ledelsessystemene for kvalitet, helse, miljø og sikkerhet (HMS), samt ytre miljø. Det gir en samlet oversikt over resultater, status og utvikling innenfor disse områdene.

Rapporten fungerer som et beslutningsgrunnlag for ledelsens gjennomgang og kan distribueres til relevante deler av organisasjonen for videre oppfølging og forankring.

Mål og tiltak for 2024 fastsettes i forbindelse med ledelsens gjennomgang, og disse vil bli tydeliggjort i virksomhetens handlingsplaner for kommende periode.

SERTIFIKATER OG MEDLEMSKAP

- Miljøfyrtårn
- DnB & Landkredit forsikring - Personal forsikring- Gruppeliv m/ yrkesskade
- Simployer- Faglig HR Support
- Grønn Bygg allianse
- Achilles JQS
- Achilles UNCE
- NHO Næringslivets hovedorganisasjon
- RVO Regional verneombud
- Avvik.com (Nettsenteret AS)
- Salutis HMS AS (BHT)

REVISJONER

PLAN FOR INTERNREVISJONER

Per dags dato foreligger det ingen planer om å gjennomføre internrevisjoner før Q1 og Q2 i 2027. Dette skyldes primært begrenset kapasitet i organisasjonen, kombinert med at virksomheten fortsatt er i en oppbyggingsfase når det gjelder sitt ledelsessystem.

Virksomheten har valgt å prioritere etablering og konsolidering av grunnleggende strukturer og prosesser innen kvalitet, HMS og ytre miljø før det igangsettes en fullverdig revisjonsaktivitet. Dette skal sikre at revisjonene, når de gjennomføres, vil være målrettede, relevante og gi reell verdi for forbedringsarbeidet.

Det er likevel et mål at virksomheten i mellomtiden arbeider systematisk med internkontroll og kontinuerlig forbedring, blant annet gjennom regelmessige ledelsesgjennomganger, avviksbehandling og oppfølging av mål og tiltak.

En revisjonsplan vil utarbeides i forkant av 2027, og vil bygge på erfaringene fra oppbyggingsperioden samt virksomhetens modenhetsnivå på det tidspunktet.

EKSTERN REVISJON

Virksomheten hadde årlig gjennomgang med ekstern revisor i regi av Miljøfyrtårn den 15. april 2024.

Tilbakemelding fra revisor:

Toma Security har de fleste av sine ansatte på oppdrag ute hos kunder og benytter selv et mindre kontor for administrasjon. Virksomheten har med dette sine vesentlige miljøaspekter knyttet til HMS for ansatte som til daglig har arbeidssted utenfor kontoret. Toma Security har gode rutiner og systemer for sitt HMS arbeid. Som en del av et større konsern er også virksomheten underlagt samordnede innkjøp og rutiner for rapportering. Virksomheten dokumenterer godt sin miljøledelse, og har konkrete planer for forbedringsarbeidet videre.

Det er gitt 4 anbefalinger til forbedring og ett avvik med frist for lukking 30.6. Alle avvik er lukket.

Virksomheten er Miljøfyrtårnsertifisert frem til juni 2026.

YTRE MILJØ

Toma Security er en leverandør av vakter tjenester til det private næringslivet og det offentlige sektor. Våre tjenester har i liten grad påvirkning på miljøet, men vi anser det like fullt som viktig at virksomheten aktivt bidrar til å bevare miljøet, da alle aktive miljøtiltak er med på å dra utviklingen i riktig retning.

Virksomheten følger konsernets (Tomagruppen) policy for ytre miljø, og har utarbeidet et eget miljøprogram med oversikt over miljøaspekt, definerte måltall for organisasjonens påvirkning, samt tiltak for forbedring. Miljøtiltakene er også tatt hensyn til i virksomhetens HMS program for å sikre etterlevelse og eierskap i hele driftsorganisasjonen. (Kilde: Bilansvarlig og controller i konsernet)

ANALYSE AV YTRE MILJØ

Virksomheten har gjennomgått en grov analyse for å kartlegge hvor de har størst påvirkning på ytre miljø innen følgende områder:

- Transport
- Strøm/ fjernvarme

MÅL & RESULTAT-VIRKSOMHETENS PÅVIRKNING TIL YTRE MILJØ

MÅL: Anskaffelse av nye drifts/ service -biler vurderes etter miljøbelastning.

Hensikten er å redusere Co2 utslipp og eller totalt fotavtrykk fra produksjon til destruerings fasen.

RESULTAT: I 2024 hadde ikke virksomheten anskaffelser av drifts/ service biler. 100% av eksisterende servicebiler (6) i virksomheten er elektriske.

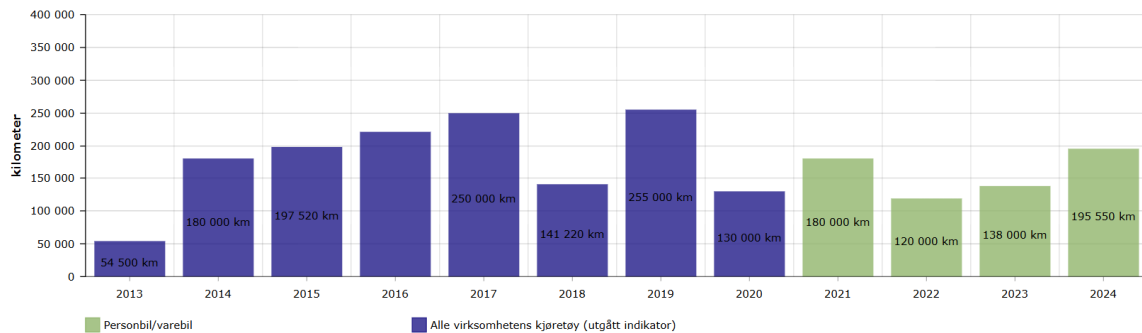
MÅL: Toma Security skal innen utløpet av 2024 sette opp et klimaregnskap for scope 1 og 2 i den hensikt å kartlegge utslippskilder og beregning av utslipp.

- o Scope 1: Drifts bilene- Klimaregnskapet skal baseres på antall kjørte km.
- o Scope 2: Energiforbruket- Oversikt over strøm og fjernvarme/forbruk i egen lokasjon.

RESULTAT: Scope 1

I 2024 registrerte virksomheten totalt 195 550 km mot totalt 138 000 km i 2023, som utgjør en økning på 29%.

Antall kjørte kilometer



RESULTAT: Scope 2

I 2024 registrerte virksomheten et totalt energiforbruk på 32 352 kWh, sammenlignet med 15 949 kWh i 2023. Dette tilsvarer en økning på 51 %.

Virksomhetens totale Co2 i utslipp i 2024 var på 0,485 tonn mot 0,303 i 2023.

Diagram 1, nedenfor viser det samlede energiforbruket, inkludert både kontorlokaler og lading av elektriske kjøretøy.

Energiforbruk

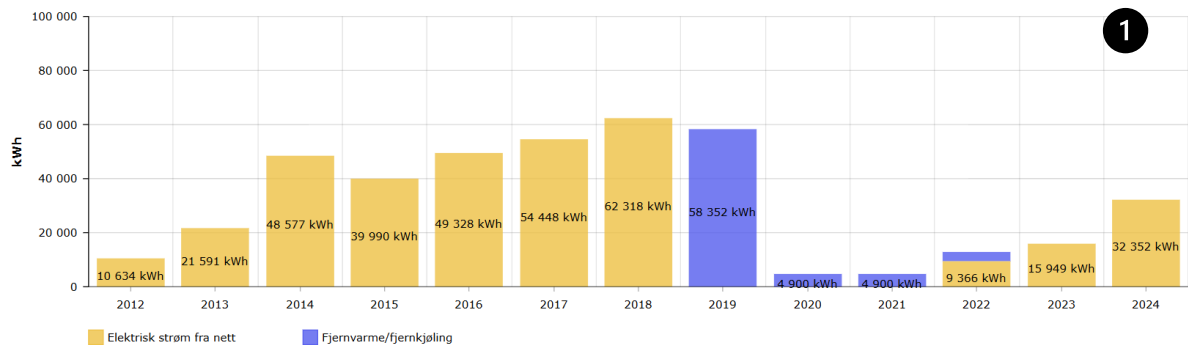
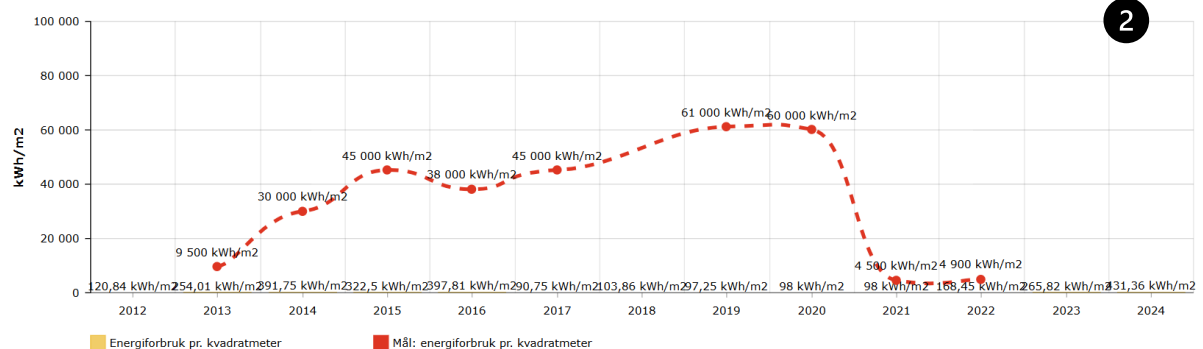


Diagram 2, viser energiforbruk pr kvadratmeter.

Energiforbruk pr. kvadratmeter



VURDERING AV KLIMAREGNSKAPS UTVIKLING

I 2024 har virksomheten registrert en økning i både energiforbruk og antall kjørte kilometer sammenlignet med 2023. Dette har medført en økning i totale CO₂-utslipp på 0,182 tonn, noe som tilsvarer en økning på 38 % fra foregående år.

Denne økningen kan i hovedsak tilskrives to faktorer:

1. Utvidelse av kundeporteføljen: Virksomheten har opplevd vekst i etterspørselen etter sine tjenester, noe som har ført til økt aktivitet og dermed høyere energiforbruk og transportbehov.
2. Endret parkerings- og ladepraksis: Flere av selskapets servicebiler parkeres nå ved egne lokasjoner og lades der, noe som har bidratt til økt registrert energiforbruk i klimaregnskapet.

Det er viktig å merke seg at virksomheten fortsatt har en 100 % elektrisk bilpark i sin serviceflåte. Dette viser et tydelig engasjement for bærekraft og reduserte utslipp, og legger et solid grunnlag for videre miljøvennlig drift. Økningen i utslipp må derfor sees i lys av økt aktivitet og forbedret rapportering, snarere enn en svekkelse i miljøprofilen.

Virksomheten vil i tiden fremover vurdere ytterligere tiltak for å optimalisere energibruken og redusere utslipp per enhet levert tjeneste, blant annet gjennom smartere ruteplanlegging, energieffektivisering og økt bruk av fornybar energi til lading.

Virksomheten bør vurdere å ha en bedre måte for å innhente data på sitt forbruk fordelt mellom forbruk av varme og forbruk til lading av virksomhetens servicebiler.

SOSIALE FORHOLD-ARBEIDSMILJØ

Yrkesaktivitet er en bærebjelke i samfunnets verdiskaping, mens inaktivitet utgjør en betydelig utfordring for velferdsstatens bærekraft. Virksomheten ser det som sitt ansvar å bidra til inkludering av mennesker som står utenfor arbeidslivet, men som har ressurser, motivasjon og evne til å gjøre en verdifull innsats for fellesskapet.

Næringslivet har en viktig rolle i dette samfunnsoppdraget – både for å sikre verdiskaping på kort og lang sikt, og for å fremme en inkluderende og solidarisk bedriftskultur. Virksomheten arbeider aktivt for å integrere dette perspektivet i sin daglige drift.

Arbeidet med helse, miljø og sikkerhet (HMS) og kvalitet er forankret i et systematisk forbedringsprogram, som sikrer at ledere med personalansvar har nødvendig kompetanse og verktøy for å håndtere HMS-relaterte forhold. Programmet inkluderer virksomhetens overordnede mål for HMS og kvalitet, og bidrar til å integrere disse i den operative virksomheten.

Et ledelsessystem i SharePoint fungerer som en sentral plattform for dokumentasjon, prosedyrer og retningslinjer, og er tilgjengelig for alle ansatte. HMS-programmet revideres årlig av et tverrfaglig HMS-utvalg, inkludert hovedverneombud og hovedtillitsvalgt, for å sikre bred medvirkning og oppdatert innhold i tråd med regelverk og risikobilde.

Virksomheten benytter flere digitale verktøy for å støtte HMS-arbeidet:

- **Unit4:** System for personalforvaltning, inkludert ansattdata, kompetanseoversikt og fraværsregistrering.
- **Turnus:** Verktøy for oppdragsstyring og timeregistrering, som gir oversikt over ressursbruk og arbeidsbelastning.
- **Avvik.com:** Plattform for registrering og oppfølging av avvik, forbedringsforslag og uønskede hendelser.
- **Microsoft Forms:** Brukes til risikovurderinger, medarbeiderundersøkelser og evalueringer av arbeidsmiljøet.

Gjennom denne helhetlige tilnærmingen sikrer virksomheten en strukturert og inkluderende prosess for kontinuerlig forbedring av HMS og kvalitet, med fokus på medvirkning, dokumentasjon og digital støtte.

KOMPETANSEUTVIKLING

Virksomheten har i løpet av 2024 videreført og utvidet sitt arbeid med opplæring og kompetanseutvikling. Totalt er det publisert 24 HMS-kurs i Motimate, som er selskapets digitale plattform for læring og utvikling. I tillegg arrangeres det årlig to fysiske HMS-kurs for ledere, i regi av konsernets HMSK-avdeling.

Ifølge interne undersøkelser oppgir 77 % at deres ansatte har mottatt nødvendig dokumentert HMS-opplæring. Dette viser at det er gjort betydelige fremskritt, men også at det fortsatt er behov for å styrke innsatsen for å sikre full etterlevelse i hele organisasjonen.

I tillegg til HMS-opplæring er det i 2024 utviklet og gjennomført flere kurs og kompetanseprogrammer innen HR, lønn og GDPR:

HR-Timen:

- Totalt 11 digitale kurs/webinarer ble gjennomført med fokus på ulike HR-relaterte temaer.

FRAM – Lederutviklingsprogram:

- Et utviklingsprogram for mellomledere, der 17 deltakere fra ulike selskaper i konsernet gjennomførte tre samlinger à tre sammenhengende dager.

LØFT – Sykefraværsoppfølging:

- Et opplæringstiltak med mål om å styrke nærværarbeidet og bidra til et godt arbeidsliv og økt tjenestekvalitet. Totalt 133 mellomledere deltok, fordelt på 4 fysiske og 3 digitale kurs.

GDPR-kurs:

- 100 mellomledere gjennomførte opplæring i personvern og databeskyttelse. Det ble avholdt 4 fysiske samlinger.

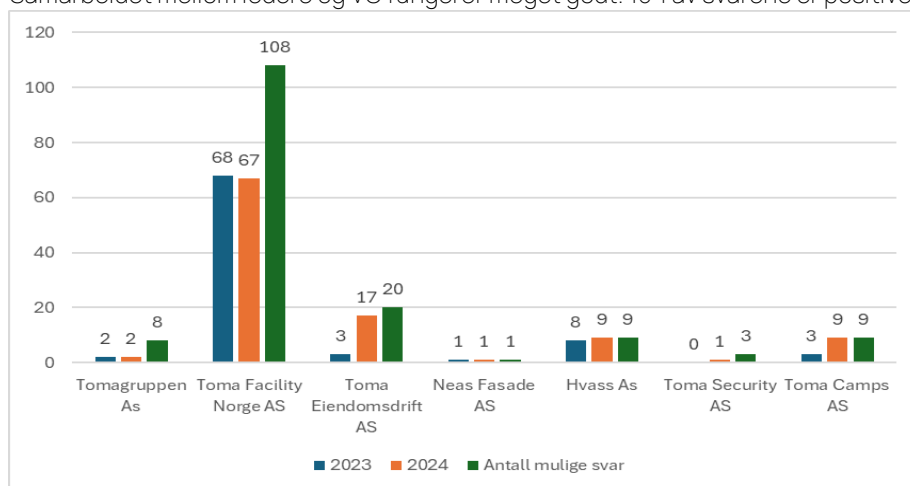
HMS-UTVALGET

HMS-programmet revideres årlig i januar av et HMS-utvalg, hvor også hovedverneombud og hovedtillitsvalgt deltar for å sikre god medvirkning.

Det systematiske HMS arbeidet i konsernet evalueres årlig. Det er generelt en positiv utvikling i 2024 mot 2023.

Antall besvarelser av undersøkelse ble sendt ut økte fra 85 i 2023 til 106 i 2024.

Samarbeidet mellom ledere og VO fungerer meget godt. 104 av svarene er positive. 92% har tatt evalueringen



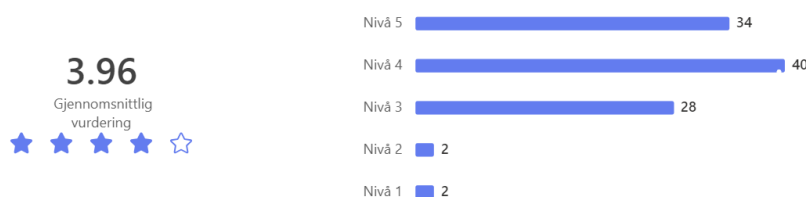
sammen med VO, noe som er en positiv utvikling sammenlignet med 2023 da resultatet var 71%.

Innmeldte forbedringsforslag:

- Ønsker medarbeiderundersøkelse
- Ønsker enklere skjema for medarbeidersamtale
- Ønsker digital løsning for gjennomføring av vernerunde og risikovurdering.
- Ønsker enklere saksbehandling i forbedringssystemet

Den totale gjennomsnittlige scoren av årets evaluering er på 3,96 av 5 mulige mot 3,70 i 2023.

25. Hvor fornøyd er du med HMS programmet?



Utover dette benyttes følgende systemer i HMSK arbeidet:

- Unit 4 – Virksomhetens digitale personalforvaltningssystem
- M-Solution – Virksomhetens digitale oppdrag og timeregistreringssystem
- Avvik.com – Virksomhetens forbedringssystem. Inkludert innmelding og saksbehandling av avvik.
- Microsoft Forms – Virksomhetens system for undersøkelser og kartlegginger.
- Eco-online- Virksomhetens system for å opprettholde oversikt over kjemikalier med substitusjonsvurdering.

ARBEIDSMILJØUTVALGET (AMU)

Virksomhetens AMU består av 4 personer, i tillegg til BHT-Salutis HMS som rådgivende part og HR-sjef som referent.

Fordeling mellom AMU medlemmer:

Arbeidsgiver- 2 medlemmer. Admin direktør og en avdelingsleder.

Arbeidstaker- 2 medlemmer. Hovedverneombud og objektleder.

I 2024 ble det avholdt 4 AMU-møter- Møtene avholdes med kvartalsvis mellomrom.

Årsrapport for 2024 er tilgjengelig for alle ansatte via selskapets ledelsessystem.

VURDERING – ARBEIDSMILJØUTVALGET

Det er oppgitt at objektlederen fungerer som representant for arbeidstakerne i Arbeidsmiljøutvalget (AMU).

Per dags dato foreligger det imidlertid ingen dokumentasjon som bekrefter at vedkommende er formelt valgt av arbeidstakerne i henhold til gjeldende regelverk og prosedyrer. For å sikre at representasjonen i AMU er i tråd med arbeidsmiljølovens krav om demokratisk valg av arbeidstakerrepresentanter, anbefales det at det gjennomføres en formell valgprosess, og at resultatet dokumenteres skriftlig.

MANGFOLD

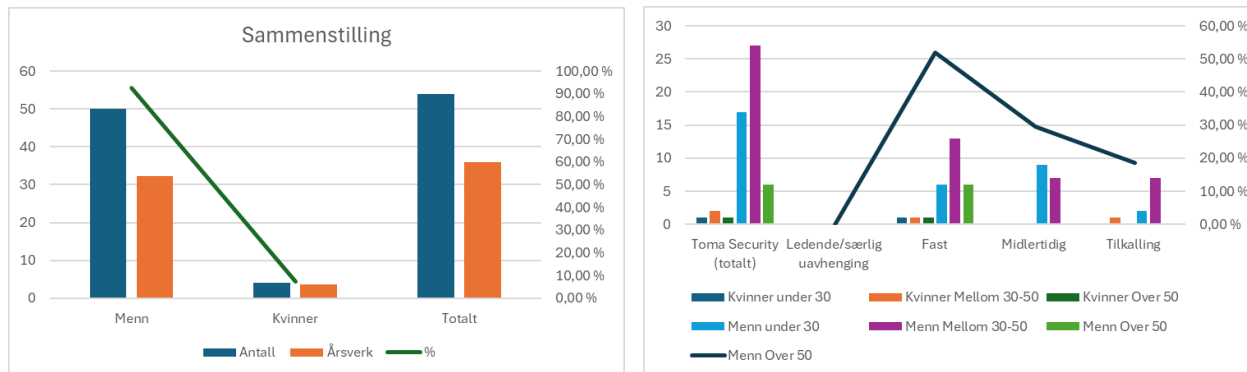
Toma Security har et sterkt fokus på mangfold og et inkluderende arbeidsmiljø der alle ansatte føler seg verdsatt og motivert. Vi mener at dette styrker trivsel, samarbeid og kvalitet i tjenestene våre.

Sikkerhetsbransjen er fortsatt mannsdominert, og vi jobber målrettet for å rekruttere og beholde flere kvinner i alle deler av virksomheten. Rekruttering er generelt krevende grunnet begrenset tilgang på kvalifiserte kandidater, noe som gjør det ekstra viktig å være en attraktiv arbeidsgiver med gode utviklingsmuligheter og trygge rammer.

Mangfold og rekruttering er en sentral del av vår strategi for bærekraftig vekst og samfunnsansvar. Per i dag har virksomheten 54 ansatte, hvorav 50 er menn og 4 er kvinner.

	Kvinner			Menn		
	under 30	Mellom 30-50	Over 50	under 30	Mellom 30-50	Over 50
Toma Security (totalt)	1	2	1	17	27	6
Ledende/særlig uavhengig	1					

Fast		1	1	6	13	6
Midlertidig				9	7	
Tilkalling		1		2	7	
Lærling						
(Arbeidstrening)						



MÅL & RESULTAT-SOSIALE FORHOLD-ARBEIDSMILJØ

MÅL: Alle lovpålagte kurs skal gjennomføres av alle ansatte og det skal aktivt jobbes med kompetanseheving i organisasjon.

- Sertifikat og bevis for dokumentert opplæring skal lagres i virksomhetens personalsystem.

RESULTAT:

Virksomheten har oppnådd målet om at alle ansatte skal gjennomføre lovpålagte kurs. Dette er et viktig steg i arbeidet med å sikre etterlevelse av gjeldende regelverk og styrke den faglige kompetansen i organisasjonen.

Det er også blitt jobbet aktivt og målrettet med kompetanseheving på tvers av avdelinger, noe som har bidratt til økt kunnskapsdeling og faglig utvikling blant ansatte.

Sertifikater og dokumentasjon for gjennomført opplæring er systematisk lagret i virksomhetens personalsystem, noe som sikrer god oversikt og etterprøvbarehet. Dette legger et solid grunnlag for videre kompetanseutvikling og kvalitetssikring i organisasjonen.

MÅL: Toma Security skal aktivt gjøre tiltak for å ta inn lærlinger.

RESULTAT: Virksomheten nådde ikke målet. Dokumentasjon viser ingen registrerte stillinger som Lærling.

MÅL: Bidrag til økt trivsel på arbeidsplassen.

- Mins én årlig sosial samling skal avholdes for organisasjonen.

RESULTAT:

Virksomheten nådde sitt mål. Samlingen fant sted i Q1 2025.

MÅL: Sykefravær:

Korttid totalt:	0,83 %
Langtid totalt:	1,00 %
Totalt fravær:	1,83 %

DEFINISJONER:

Egenmelding- Korttidsfravær – lønnsinntaker- syk uten erklæring fra lege.

Syk med lønn- Korttidsfravær – lønnsinntaker -syk mindre enn 16 dager og har erklæring fra lege.

Syk uten lønn- Langtidsfravær – lønnsinntaker- syk over 16 dager.

Totalt sykefravær- Summen av egenmelding, syk med lønn og syk uten lønn.

RESULTAT:

Korttid totalt:	1,22 %
Langtids totalt:	2,01 %
Totalt fravær:	3,23 %

FRAVÆRSSKADER

Virksomheten har pr 31.12-2024, ingen data på arbeidsrelatert fravær.

VURDERING – SYKEFRAVÆR

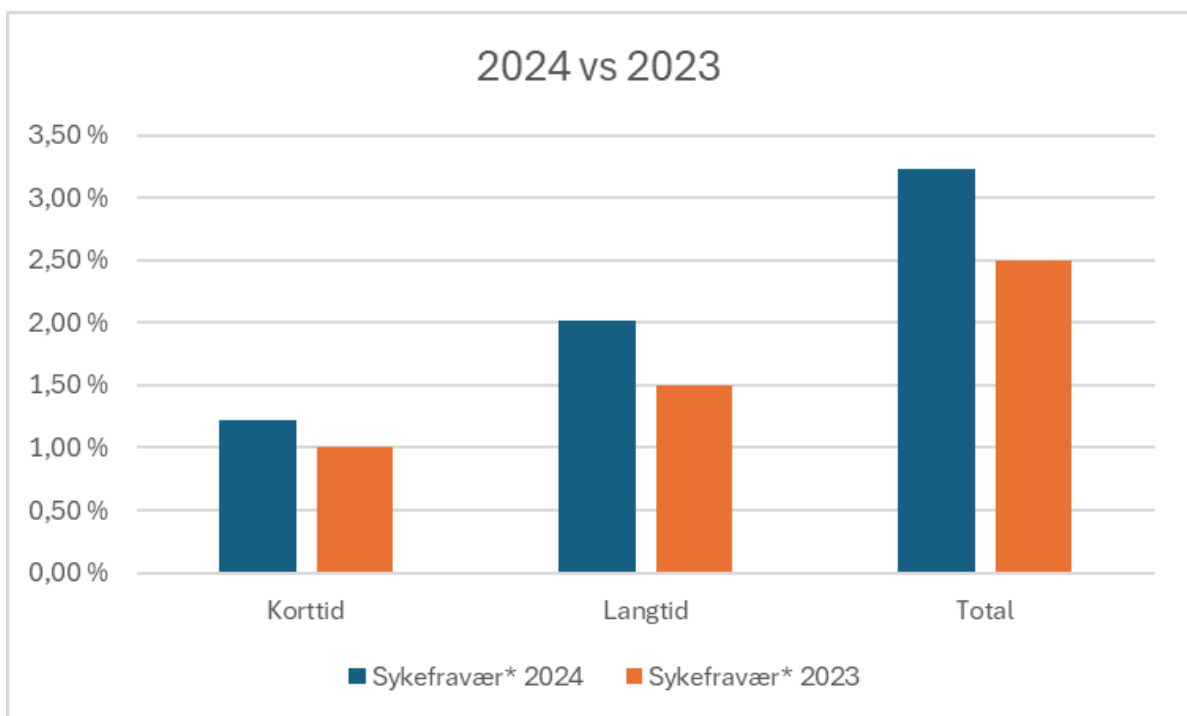
Virksomheten benytter Turnus som system for timeregistrering, fraværsregistrering, fakturagrunnlag og oppfølging av ansatte og oppdrag. Dette gir et godt grunnlag for oversikt og analyse av sykefravær.

I 2024 endte det totale sykefraværet på 3,23 %, en økning fra 2,7 % i 2023 – tilsvarende en vekst på omtrent 16 %. Målsetningen for 2024 ble ikke nådd, noe som trolig skyldes at målet var satt lavt basert på en nedadgående trend siden 2022. Dette illustrerer viktigheten av realistiske og datadrevne målsettinger.

Virksomheten arbeider aktivt og systematisk med å redusere sykefraværet. HR-avdelingen er tilgjengelig for støtte og veiledning, og den flate organisasjonsstrukturen bidrar til rask beslutningstaking og tett oppfølging.

Det er imidlertid et forbedringspotensial knyttet til måling og oppfølging av jobbrelatert langtidsfravær. Et system for å identifisere og analysere denne typen fravær vil være viktig for å kunne iverksette mer målrettede tiltak.

Som IA-bedrift har virksomheten utvidede muligheter for bruk av egenmelding. Dette gir økt fleksibilitet og kan bidra til raskere tilbakeføring til arbeid. Et godt arbeidsmiljø og en åpen, tillitsfull dialog mellom leder og medarbeider forsterker denne effekten.



MEDARBEIDERUNDERSØKELSE

MÅL: Selskapet skal gjennomføre medarbeiderundersøkelse innen utløpet av 2025

RESULTAT: Medarbeiderundersøkelse for samtlige ansatte ble sist gjennomført i 2018. Siden den gang har det ikke vært gjennomført nye undersøkelser, hovedsakelig grunnet manglende systemstøtte i moderselskapet.

Det pågår nå et aktivt arbeid i konsernet, ledet av HR-direktøren, for å anskaffe et egnet system som kan sikre en strukturert gjennomføring og levere tilfredsstillende og beslutningsrelevant innsikt. Målet er å etablere en løsning som oppfyller krav til både datakvalitet og brukervennlighet, og som kan benyttes på tvers av hele organisasjonen.

Virksomheten anerkjenner viktigheten av regelmessige medarbeiderundersøkelser som verktøy for å måle trivsel, engasjement og forbedringsområder, og ser frem til å gjenoppta dette arbeidet så snart ny løsning er på plass.

VURDERING – MEDARBEIDERUNDERSØKELSE

Medarbeiderundersøkelsen er et sentralt verktøy for å kartlegge ansattes tilfredshet og engasjement i arbeidshverdagen. Resultatene gir verdifull innsikt som danner et solid grunnlag for personalansvarlige ledere i deres videre utviklingsarbeid.

Regelmessige gjennomføringer av slike undersøkelser er avgjørende for å sikre kontinuerlig forbedring og for å styrke trivsel og arbeidsmiljø i virksomheten. Tidligere erfaringer viser at medarbeiderundersøkelsen har vært både nyttig og lærerik, og har bidratt positivt til virksomhetens arbeid med å fremme trivsel og et godt arbeidsmiljø.

TOTAL VURDERING AV SOSIALE FORHOLD-ARBEIDSMILJØ

Virksomheten har et tydelig samfunnsengasjement og ser inkludering som en sentral del av sitt samfunnsansvar. Det arbeides aktivt for å skape et arbeidsmiljø preget av mangfold, respekt og likeverd, hvor alle ansatte gis mulighet til å bidra og utvikle seg. Dette er særlig viktig i en bransje som tradisjonelt har vært mannsdominert og hvor rekruttering av kvalifisert arbeidskraft er krevende.

Helse, miljø og sikkerhet (HMS) er godt forankret i virksomhetens drift gjennom et strukturert forbedringsprogram og et tilgjengelig ledelsessystem. Årlige revisjoner, bred medvirkning fra ansatte og bruk av digitale verktøy som Unit4, M-Solution, Avvik.com og Microsoft Forms sikrer kontinuerlig forbedring og høy grad av dokumentasjon og oppfølging.

Kompetanseutvikling er et prioritert område. I 2024 ble det gjennomført flere kurs og utviklingsprogrammer, blant annet innen lederutvikling, sykefravær og GDPR. Alle lovpålagte kurs er gjennomført, og dokumentasjon er systematisk lagret i personalsystemet. Dette styrker både kvaliteten på tjenestene og virksomhetens omdømme.

Samtidig er det forbedringspotensial knyttet til rekruttering av lærlinger og personer i arbeidstrening. Dette er viktige tiltak for å bidra til inkludering og sosial bærekraft. Det anbefales at virksomheten, i samarbeid med HR, etablerer en tydelig rutine for å identifisere og følge opp slike kandidater.

Virksomheten har også nådd målet om å gjennomføre sosiale tiltak, som bidrar til økt trivsel og samhold. Likevel viser sykefraværstatistikken at det fortsatt er behov for innsats. Det anbefales å styrke arbeidet med forebygging og oppfølging, samt utvikle bedre systemer for å identifisere jobbrelatert langtidsfravær.

Til slutt er det viktig at virksomheten gjenopptar regelmessige medarbeiderundersøkelser. Dette er et sentralt verktøy for å måle trivsel og engasjement, og for å identifisere forbedringsområder i arbeidsmiljøet. Et nytt system er under anskaffelse, og det forventes at dette vil bidra til mer systematisk oppfølging fremover.

HMS

Virksomheten har et tydelig og ambisiøst mål for sitt HMS-arbeid: **alle skader og uønskede hendelser skal forebygges, avdekkes og avverges**. Dette bygger på en grunnleggende tro på at alle ulykker, nestenulykker og skader kan unngås gjennom systematisk arbeid, høy bevissthet og etterlevelse av etablerte rutiner og prosedyrer.

Det overordnede målet er **null ulykker** – et mål som forplikter hele organisasjonen til kontinuerlig forbedring og aktiv risikostyring. Dette innebærer at HMS ikke bare er et sett med regler, men en integrert del av virksomhetens kultur og daglige drift.

For å nå dette målet arbeider virksomheten målrettet med:

- **Forebygging** gjennom risikovurderinger, opplæring og tydelige rutiner.
- **Avdekking** av avvik og nestenulykker via lav terskel for rapportering og bruk av digitale verktøy som Avvik.com.
- **Avverging** gjennom rask oppfølging, læring og forbedringstiltak.

Ledelsen har et særlig ansvar for å gå foran som gode eksempler og sikre at HMS-arbeidet er forankret i alle ledd av organisasjonen. Samtidig er medvirkning fra ansatte avgjørende for å lykkes – alle har et ansvar for å bidra til et trygt og helsefremmende arbeidsmiljø.

Gjennom et strukturert HMS-program, årlige revisjoner og bruk av moderne digitale verktøy, legger virksomheten til rette for en trygg arbeidsplass med høy grad av trivsel, lav risiko og sterk HMS-kompetanse.

MÅL & RESULTAT-SOSIALE FORHOLD-ARBEIDSMILJØ

MÅL: Opprett HMS plan for avdelingene. (Benytt mal i Sharepoint)

- Gjennomfør risikovurdering av objektene
- Gjennomfør minst 2 vernerunde årlig og/ eller der det behøves.
- Gjennomfør HMS gjennomgang med organisasjonen minst 2 ganger pr år.

RESULTAT: Virksomheten har levert i tråd med målsetningene for HMS-arbeidet. Det er utarbeidet HMS-planer for avdelingene i henhold til gjeldende mal i SharePoint, og disse er forankret i den daglige driften.

Basert på dokumentasjon, dialog og interne kontroller vurderes måloppnåelsen som god. Arbeidet bidrar til et trygt og systematisk arbeidsmiljø, i tråd med virksomhetens HMS-strategi.

MÅL: Kommunikasjon og informasjonsdeling

- Virksomheten skal ha system for deling av nødvendige dokumenter, prosesser, prosedyrer og interne rutiner.
- Organisasjonen skal ha tilgang og tilfredsstillende kjennskap til virksomhetens prosesser og prosedyrer.
- Årlig evaluering av HMS arbeidet i egen avdeling.

RESULTAT: Virksomheten har etablert et velfungerende system for deling av dokumenter, prosesser, prosedyrer og interne rutiner gjennom SharePoint. Plattformen fungerer som en felles kunnskapsbase og er tilgjengelig for alle ansatte.

Organisasjonen har tilfredsstillende tilgang til og kjennskap til virksomhetens styrende dokumenter. Dette er sikret gjennom opplæring, jevnlig oppdatering av innhold og tydelig struktur i systemet, noe som bidrar til effektiv informasjonsflyt og etterlevelse av interne krav.

Det er gjennomført årlig evaluering av HMS-arbeidet i avdelingene, hvor både prosesser, forbedringsområder og informasjonsdeling har vært tema. Evalueringene viser at SharePoint støtter opp under en transparent og strukturert arbeidsform, og bidrar til kontinuerlig forbedring i tråd med virksomhetens mål.

ULYKKER

Virksomheten legger stor vekt på å lære av hendelser som kunne ha ført til skade eller ulykke. Det er særlig viktig å identifisere og analysere nestenulykker, slik at man kan iverksette målrettede tiltak for å redusere risiko og styrke sikkerhetskulturen. Historiske data og erfaringer brukes aktivt i dette arbeidet for å forbedre rutiner og forebygge fremtidige hendelser.

MÅL: Ulykker- Selskapets overordnede mål er NULL alvorlige ulykker.

RESULTAT: Målet om null alvorlige ulykker ligger fast, og utviklingen i 2024 viser en positiv trend: Det ble ikke registrert noen hendelser klassifisert som ulykker, sammenlignet med fire tilfeller året før (Kilde: Avvik.com). Dette indikerer at det systematiske arbeidet med risikoreduserende tiltak har hatt ønsket effekt.

UØNSKEDE HENDELSER/ NESTEN ULYKKER

En Rapport om uønsket hendelse (RUH) er et viktig verktøy i virksomhetens systematiske HMS-arbeid. RUH benyttes for å registrere og dokumentere hendelser som har medført, eller kunne ha medført, skade på personer, miljø, materiell eller omdømme. Dette inkluderer både faktiske ulykker og nestenulykker.

Formålet med RUH er å:

- Forebygge gjentakelse av lignende hendelser gjennom læring og forbedring.
- Avdekke risikofaktorer i arbeidsmiljøet før de utvikler seg til alvorlige situasjoner.
- Styrke sikkerhetskulturen ved å fremme åpenhet og lav terskel for rapportering.
- Sikre dokumentasjon og sporbarhet i tråd med krav i lovverk og interne retningslinjer.

Alle ansatte oppfordres til å melde inn RUH så raskt som mulig etter en hendelse. Rapportene behandles systematisk av ledelsen og HMS-ansvarlige, og følges opp med risikovurdering, tiltak og evaluering. Digitale verktøy som Avvik.com benyttes for enkel registrering og effektiv oppfølging.

Gjennom aktiv bruk av RUH bidrar virksomheten til et tryggere og mer helsefremmende arbeidsmiljø for alle ansatte.

MÅL: Uønskede hendelser og nesten ulykker skal følges opp. Erfaringene skal benyttes til å utarbeide, eller utvikle nødvendige tiltak for å forebygge at alvorlige hendelser eller ulykker oppstår.

RESULTAT: Det er innrapportert totalt 5 uønskede hendelser i 2024 mot 0 i 2023. (Kilde: Avvik.com)

Alle innmeldte RUH saker er behandlet og lukket bortsett fra avvik 12304 som fremdeles ikke er lukket noe som kan tyde på at saken ikke er behandlet.

Saken er gul der risikoreduserende tiltak skal vurderes og iverksettes. Avviket er kategorisert som, Farlig forhold/ tilstand og videre spesifisert å ha oppstått på grunn av manglende opplæring. Saken omhandler en yrkesskade sak forårsaket av en ansatt. Saken ble dog håndtert i sin helhet med virkning fra avdelingsleder, dagligleder, HR sjef og virksomhetens bedriftshelsetjeneste.

VURDERING AV HMS & FELLES FOR AVVIKSREGISTRERINGER.

Virksomheten har etablert et strukturert system for registrering og oppfølging av uønskede hendelser gjennom forbedringsportalen Avvik.com. Systemet er tilgjengelig for alle ansatte via web og QR-koder, og skal bidra til lav terskel for rapportering og høy grad av medvirkning.

I 2024 ble det registrert totalt 5 avvik, en økning fra 4 i 2023. Selv om dette viser en viss forbedring i rapporteringskultur, indikerer både tallene og innholdet i avvikene at det fortsatt er betydelig underrapportering. Dette svekker muligheten for å identifisere trender og iverksette forebyggende tiltak.

Grafen viser at rapporterte hendelsene i 2024 var knyttet til:

- Manglende risikovurdering
- Manglende opplæring
- Farlige forhold/tilstander/ Trusler

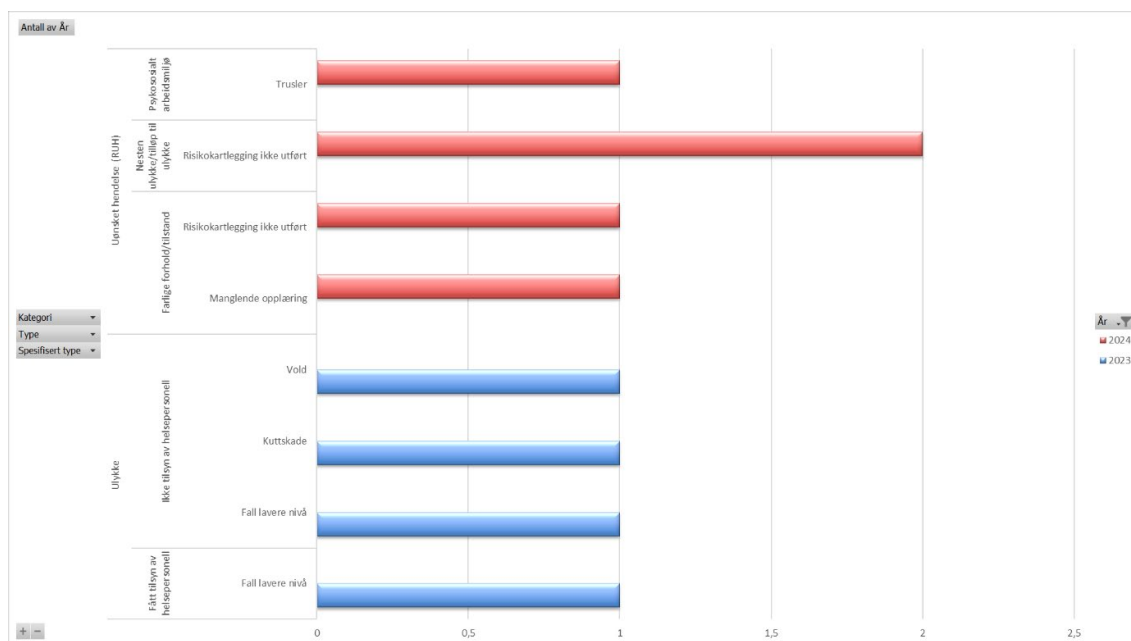
Dette peker på behov for økt fokus på risikokartlegging og kompetanseheving, særlig i situasjoner med potensial for fysisk skade, som vold, fall og kuttskader.

Et avvik (sak 12304) er fortsatt åpent og gjelder en yrkesskade relatert til manglende opplæring. Dette understreker viktigheten av rask og grundig saksbehandling, samt tydelig ansvarsfordeling i oppfølgingen.

Anbefalinger:

- Økt opplæring i bruk av avvikssystemet og tydeligere veiledning i hvordan beskrive hendelser.
- Styrket fokus på risikovurdering i forkant av arbeidsoppgaver, spesielt der fysisk kontakt eller høy risiko foreligger.
- Tydelig forankring av HMS-ansvar hos ledere.
- Regelmessig gjennomgang av innmeldte RUH for å identifisere mønstre og forbedringsområder.

Ved å styrke rapporteringskulturen og bruke erfaringene aktivt, kan virksomheten redusere risiko og bidra til et tryggere og mer helsefremmende arbeidsmiljø.



FORBEDRINGSFORSLAS

I 2024 ble det ikke meldt inn noen Forbedringsforslag. (Kilde: Avvik.com)

VURDERING AV FORBEDRINGSARBEID

Forslag til forbedringer – enten de kommer fra ansatte, kunder eller samarbeidspartnere – er en viktig kilde til utvikling og innovasjon. De gir innsikt i hva som fungerer godt, og hva som kan forbedres. Når slike forslag ikke meldes inn, kan det tyde på manglende bevissthet, lav terskel for deling, eller at systemene for innrapportering ikke er godt nok kjent eller tilgjengelige.

Virksomheten har en organisasjon som er både omstillingsdyktig og endringsvillig, og har vist evne til å tilpasse seg nye krav og forventninger. For å styrke forbedringskulturen ytterligere, bør det utarbeides en felles tiltaksplan som fremmer bevissthet, kompetanse og eierskap til forbedringsarbeid i hele organisasjonen.

Det anbefales også å:

- Styrke opplæring og informasjon om hvordan forbedringsforslag kan meldes inn i konsernets system.
- Integrere forbedringsarbeid i driftsmøter og kundemøter, slik at det blir en naturlig del av dialogen.
- Gjennomføre kundeundersøkelser jevnlig for å fange opp behov og forventninger.
- Avsette dedikerte ressurser til å følge opp forbedringsarbeid og sikre implementering av nye rutiner og prosesser.

For å støtte dette arbeidet, er det avgjørende at forbedringssystemet er godt integrert i virksomhetens overordnede ledelsessystem. Dette danner grunnlaget for systematisk oppfølging, læring og kvalitetsforbedring på tvers av organisasjonen.

KVALITET

MÅL & RESULTAT-KVALITET

MÅL: Minst 2 driftsmøter/ objektmøter/ kundemøter pr år

RESULTAT: Virksomheten gjennomfører jevnlig driftsmøter, med totalt 6–8 sentrale møter årlig hvor alle driftssjefer deltar. Dette overstiger målsetningen om minst to møter per år, og sikrer god koordinering og informasjonsflyt på tvers av organisasjonen.

Objektmøter og samtaler gjennomføres minimum 1–4 ganger årlig per objekt, avhengig av objektets art og behov. På grunn av turnusordninger kan møtene deles opp for å sikre deltakelse fra alle relevante ansatte. I tillegg er driftssjefer ofte til stede på objektene for løpende dialog og oppfølging, noe som bidrar til kontinuerlig forbedring og tett kontakt med driften.

Når det gjelder kundemøter, gjennomføres det 2–6 møter årlig med alle større kunder (definert som kunder med årlig omsetning over kr 100 000,-). Dette sikrer god kundeoppfølging og bidrar til å styrke relasjonen og samarbeidet med våre viktigste kunder.

MÅL: Virksomheten skal gjennomføre Kundeundersøkelse på 20% av kundeporteføljen.

RESULTAT: Det ble ikke gjennomført dokumenterte kundeundersøkelser i 2024, og målsetningen om å kartlegge 20 % av kundeporteføljen ble dermed ikke oppfylt. Likevel har virksomheten opprettholdt tett og regelmessig kundedialog gjennom andre kanaler.

Driftssjefer har hatt 2–6 møter årlig med alle store kunder, hvor drift alltid har vært et fast punkt på agendaen. Referat utarbeides ved kundens ønske. I tillegg er driftssjefer fysisk til stede på objektene flere ganger i måneden, og har hyppig telefonkontakt med kundene. Eventuelle utfordringer i driften blir håndtert og løst fortløpende.

Til tross for manglende formelle kundeundersøkelser, viser resultatene høy kundetilfredshet: Alle store kunder har forlenget sine avtaler, og gir uttrykk for stor tilfredshet med tjenestene og den tette oppfølgingen fra driftssjefene. Det planlegges å gjennomføre dokumenterte kundeundersøkelser i 2025 for å sikre systematisk tilbakemelding og videre forbedring.

MÅL: Virksomheten skal gjennomføre internkontroller på 20% av kundeporteføljen.

RESULTAT: Det er ikke gjennomført dokumenterte internkontroller i henhold til målsetningen om 20 % av kundeporteføljen i 2024. Likevel har virksomheten opprettholdt høy kundetilfredshet gjennom tett og regelmessig oppfølging.

Alle store kunder har forlenget sine avtaler, noe som indikerer høy tillit til leveransen og kvaliteten på tjenestene. Kundene gir uttrykk for stor tilfredshet med den nære relasjonen til driftssjefene, som er hyppig til stede på objektene. Eventuelle utfordringer blir håndtert og løst fortløpende i tett dialog med kunden.

Det planlegges å etablere en mer systematisk tilnærming til internkontroller i 2025, for å sikre dokumentasjon og kontinuerlig forbedring i tråd med virksomhetens mål.

VURDERING AV KVALITETSARBEIDET

Virksomheten har etablert klare mål for kvalitetsarbeidet, med fokus på regelmessige driftsmøter, kundeundersøkelser og internkontroller. Resultatene for 2024 viser at det er god oppfølging på flere områder, men også rom for forbedring.

Det er gjennomført et høyt antall driftsmøter (6–8 årlig), objektmøter og kundemøter, noe som overstiger målsetningen og bidrar til god koordinering, tett kudekontakt og løpende forbedring i driften. Den hyppige tilstedeværelsen av driftssjefer på objektene og den aktive dialogen med kunder har resultert i høy kundetilfredshet, dokumentert gjennom forlengelse av avtaler med alle store kunder.

Samtidig er det ikke gjennomført dokumenterte kundeundersøkelser eller internkontroller i henhold til målsetningen om 20 % av kundeporteføljen. Dette svekker den systematiske tilnærmingen til kvalitetsarbeidet, og gjør det vanskelig å evaluere tjenestekvalitet og forbedringsbehov på en strukturert

måte. Fraværet av registrerte forbedringsforslag i konsernets system (Avvik.com) for 2024 understreker behovet for å styrke innsatsen rundt dokumentasjon og systematisk innhenting av tilbakemeldinger.

Oppsummert viser virksomheten god operativ kvalitet og høy kundetilfredshet, men det er et tydelig forbedringspotensial i å formalisere og dokumentere kvalitetsarbeidet. Planene om å innføre dokumenterte kundeundersøkelser og internkontroller i 2025 er viktige tiltak for å sikre kontinuerlig forbedring og måloppnåelse.

FORBEDRINGSSYSTEM

Virksomheten kjennetegnes av en kultur preget av årvåkenhet, fremtidsrettet tenkning og høy endringsvilje. Det er en tydelig vilje til kontinuerlig forbedring, og organisasjonen evner å ta raske og veloverveide beslutninger når situasjonen krever det. Denne tilpasningsevnen er en viktig forutsetning for utvikling, kvalitet og konkurransekraft.

I løpet av 2024 er det lagt ned betydelig arbeid i å etablere et helhetlig ledelsessystem. Målet med dette systemet er å sikre transparens, struktur og effektiv informasjonsflyt på tvers av organisasjonen. Et velfungerende ledelsessystem er avgjørende for å kunne fange opp, vurdere og implementere forbedringsforslag på en systematisk og dokumentert måte.

Forbedringssystemet skal være en integrert del av virksomhetens kvalitetsarbeid, og bidra til å identifisere utviklingsmuligheter innen drift, HMS, kundetilfredshet og intern effektivitet. For å lykkes med dette er det viktig at alle ansatte oppfordres til å melde inn forbedringsforslag, og at det finnes tydelige rutiner for hvordan forslagene behandles, følges opp og evalueres.

Videre bør det settes av nødvendige ressurser til å forvalte og videreutvikle ledelsessystemet. Når systemet brukes aktivt og dynamisk, fungerer det som et kraftfullt verktøy for læring, utvikling og kontinuerlig forbedring. Dette vil ikke bare styrke interne prosesser og samhandling, men også bidra til høyere kvalitet i leveransene og økt tillit blant kunder og samarbeidspartnere.