

# Dialogboken

**Bedriftsutviklings-  
prosjektet  
Dialog 2006-2009**

# INNHOOLD

Side 03.....	Prosjektet
Side 04 - 07.....	HF, ledelse og styringsgruppe
Side 08 - 10.....	Resultatmål
Side 11 - 13.....	Erfaringer og verktøy
Side 14 - 19.....	Dialogkonferansene 1 til 6
Side 20.....	Frokostmøter
Side 21.....	Bedriftsbesøk
Side 22 - 29.....	Bedriftsinterne prosjekter
Side 30 - 54.....	Bedriftspresentasjoner
Side 55.....	Instruktøropplæring
Side 56.....	TOPP bedrift
Side 67 - 58.....	Kultur
Side 69.....	Motivasjonsforedrag
Side 60 - 71.....	Presseklipp
Side 73 - 87.....	Dialogmagasin nr. 1
Side 89 - 103.....	Dialogmagasin nr. 2
Side 105 - 119.....	Dialogmagasin nr. 3
Side 121 - 135.....	Dialogmagasin nr. 4
Side 137 - 154.....	Dialogmagasin nr. 5
Side 155.....	Epilog

# Prosjektet



**D**ialog var et bedriftsutviklingsprogram for renholdsbedrifter som var godkjent av Ren Utvikling i perioden 2006-2009.

Bedriftsutviklingsprogrammet kom på plass etter et forprosjekt hvor NHO Service og Norsk Arbeidsmandsforbund (NAF) samlet alle ledere og ansatte til en to dagers konferanse for å diskutere de utfordringer bransjen sto overfor. Utfordringene var først og fremst knyttet til høy turnover, språk og kultur, reelt høyt konfliktnivå, fag- og bransjekunnskap, samt ulik miljø og økonomiforståelse.

Målet med prosjektet var å fremme utvikling i renholdsbransjen. Virkemiddelet var å skape gode arenaer for aktiv dialog og samhandling mellom de ansatte, tillitsvalgte og ledelsen i bedriftene. Prosjektet ønsket å styrke og forplikte samhandling i alle ledd.

Prosjektet ble finansiert med 3,5 millioner kroner i støtte fra Hovedorganisasjonenes Fellestilltak (HF). Denne boken tar vare på erfaringene og oppsummerer prosjektet fra begynnelse til slutt.

# Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF)



*HF's sekretariatsleder i NHO, Ingrid Steen Malt og HF's sekretariatsleder i LO, Else-Britt Hauge (t.v).*

NHO og LOs felles satsinger i Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF) er et praktisk anlagt samarbeid.

NHO og LO har som felles mål å bidra til økt verdiskaping gjennom involvering av flest mulig ansatte i bedriftene. Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF) er organisasjonenes redskap for å få til samarbeidstiltak i de tariffbundende bedriftene.

Et konstruktivt samarbeid mellom ledere, tillitsvalgte og ansatte skal være med på å bedre lønnsomheten i bedriften og skape en mer interessant arbeidsplass. HF støtter bransjer, region eller enkeltbedrifter spesielt rettet på å forsterke bruk av egen organisasjon for å gjennomføre utviklings- eller omstillingsprosjekt. I tillegg stilles det personale fra partene til disposisjon for gjennomføring av dialogkonferanser (samarbeidskonferanser). Hvert år bevilges det prosjektet i størrelsesorden 9-10 millioner kr.

HF skal også ivareta og følge opp organisasjonenes felles ansvar og forpliktelser innenfor avgrensede deler av Hovedavtalen mellom LO og NHO. Særlig viktig er bedriftsutvikling, likestilling, arbeidsmiljøopplæring og sykefraværarbeid.

HF har eget nettsted: [www.fellestiltak.no](http://www.fellestiltak.no)



# Prosjektmedarbeiderne



*Prosjektlederne Janne Hegna og Tore Barlo*

**Tore Barlo:** - Det er spennende å følge den utvikling som renholdsbransjen gjennomgår for tiden. Jeg har vært så heldig å jobbe halv tid som prosjektleder i Dialogprosjektet og den utviklingen som har skjedd i bedriftene på disse årene, vil vi antagelig se resultater av i mange år fremover. Jeg tror at de som blir vinnere i denne bransjen er de som tør tenke nye tanker og prøve å jobbe smartere, ikke nødvendigvis hardere. Lean Service er et begrep som blir viktig i fremtiden og ikke glem at 5S ble introdusert for renholdsbransjen i Dialog 2006-2009.

**Janne Hegna:** - Prosjekt Dialog 2006 -2009 er over. Nå fortsetter arbeidet i den enkelte bedrift og jeg håper den formidable utviklingen når det gjelder partsamarbeid og bedriftsutvikling fortsetter. Partsamarbeid og bedriftsutvikling på alle nivåer er tids- og ressurskrevende arbeid, så ikke mist motet om det virker til å gå litt trått. Ting tar tid!

Erfaring viser at av og til er det lurt å stoppe opp litt og evaluere underveis, av og til er det og faktisk nødvendig å ta ett skritt tilbake for å komme på rett spor igjen. Jeg er likevel overbevist om ingenting er umulig, bare det finnes vilje til endring, og det har dere i prosjektperioden bevist at det er. Ønsker bedriftene og deres tillitsvalgte lykke til i utviklingsarbeidet fremover.

# Lederne



*Petter Furulund og Erna C. Hagensen.*

**F**orbundsleder i Norsk Arbeidsmandsforbund, Erna C. Hagensen, sier Dialogprosjektet har vært svært vellykket. - Det at HF har våget å satse på servicebransjen, har satt i gang en prosess som fører til at tillitsvalgte forstår at partsamarbeid på bedriftene innebærer noe mer enn å løse konflikter som oppstår. Renholdsbransjen har en lang vei å gå fordi vi ennå sliter med å få frem aktive tillitsvalgte selv om vi nå er på god vei til å lykkes med dette.

Administrerende direktør i NHO Service, Petter Furulund, synes Dialogprosjektet har vært meget god erfaring: - styrken var at hadde et levende prosjekt som kunne justeres underveis. Jeg er meget stolt av bedriften våre og dere vilje og evne til å utvikle seg i sammen med andre konkurrenter. Gode tillitsvalgte som skjønner faget og bedriften kan på en god måte bidra til opprydding og avklaringer i bedriften slik at de sentrale parter ikke må trekkes inn.

# Styringsgruppen



Fra venstre forbundssekretær i Norsk Arbeidsmandsforbund, Lise Solvang har ledet styringsgruppen for Dialogprosjektet. I styringsgruppen satt også viseadministrerende direktør i NHO Service, Anne Jensen, samt Ingrid Steen Malt fra NHO og Else-Britt Hauge fra LO som sitter i sekretariat for Hovedorganisasjonenes Fellestilltak (HF).

# Resultatmål 1

Alle deltagende bedrifter skal aktivt delta i regionale nettverk og felles samlinger. Minimum en deltager fra ledelsen og en deltager fra de tillitsvalgte skal delta på felles konferanser. Måles med % deltagelse på konferanser.

År	Mål	Oppnådd
2006	80 %	81,5 %
2007	85 %	81,9 %
2008	90 %	85,7 %
2009	95 %	89,5 %

Dialogkonferanser: 6

Antall deltagere: 546

Antall tillitsvalgte fra 2006 til 2009: +140%



## Resultatmål 2

For deg som driver med opplæring av nyansatte servicemedarbeidere/renholdere i medlemsbedrifter tilsluttet NHO Service

**Kurs i 2009**

**Trondheim:** 6. mai kl. 10.00 – 16.00  
7. mai kl. 09.00 – 16.00  
Førebildingen er 1. april. Minimum 12 deltakere.

**Oslo:** 8. september kl. 10.00 – 16.00  
9. september kl. 09.00 – 16.00  
Førebildingen er 1. august. Minimum 12 deltakere.

**Bergen:** 4. november kl. 10.00 – 16.00  
5. november kl. 09.00 – 16.00  
Førebildingen er 1. oktober. Minimum 12 deltakere.



Instruktør I-kurs i Basisopplæring Renhold 2009

Alle deltagende bedrifter som følger programmet skal få styrket sin kompetanse innen områdene: renholds-faget, miljø og utvikling av profesjonell bedriftskultur. Måles med deltagelse på kurs.

Antall instruktørkurs 1: 2008 (3), 2009(5)

Antall deltagere: 122

Antall sertifiseringer: 22 sertifikater for 13 bedrifter

Antall tillitsvalgte på HF-kurs: 10



## Resultatmål 3

**E**tablere arenaer og møteplasser for dialog og samhandling mellom de ansatte, tillitsvalgte og ledelsen i hver bedrift hvor man møtes til for å diskutere samarbeid og utvikling. Møtefrekvens: minst 1 møte i kvartalet. Måles med gjennomføringsgrad.

Antall møtereferater fra Dialog i egen bedrift: 63

Antall frokostmøter: 3

Antall bedriftsbesøk i prosjektperioden: 50

Antall lokale prosjekter støttet med Dialogmidler: 7



*Eva Jensen fra ISS Facility Services og Berit Hovden (t.h) fra BB ServiceSystem*

## Erfaringer

**P**rosjektmedarbeiderne har gjennomført 50 bedriftsbesøk og høstet en del erfaringer som er verdt å merke seg.

Bedriftsbesøkene var avsatt til 2 timer hvor den første time gikk til at bedriften (både ledelse og tillitsvalgt) fikk fortelle om aktivitetene ved bedriften. Neste time gikk vi gjennom verktøykassen (Dialogverktøy á la carte) ideer til egne prosjekter og samtaleemner.

En verdifull erfaring som bør nevnes er at det var meget vellykket å ta med organisasjonsarbeideren fra NAFs regionale avdelinger med på bedriftsbesøk. Dette for ivareta oppføl-

ging etter at prosjektet er ferdig og ikke minst til at medarbeideren fikk bedre kjennskap til prosjektet.

På den siste landskonferansen var alle organisasjonsarbeiderne i NAF invitert og oppfølgingsplaner med bedriftene og tillitsvalgte ble utarbeidet.

En annen erfaring er at slike omfattende bedriftsutviklingsprosjekter er avhengig av sterk forankring i alle ledd i de respektive organisasjoner. Prosjektet må være en levende del av organisasjonen og internt markedsført slik at de ikke er noe enkelte driver ”på si”.

# Erfaringer

**E**t godt forankret partssamarbeid i bedriften mellom ledelse og tillitsvalgte er helt nødvendig for god gjennomføring og resultater av bedriftsutviklingsprosjekter.

Aktiviteter lar seg lettere iverksette og suksessraten blir høyere med godt partssamarbeid.

Rollen som tillitsvalgt er avhengig av at man har avsatt tid og god kommunikasjon og en felles forståelse av lov, avtaleverk og rammebetingelser. Det å bygge kompetanse hos ledere og tillitsvalgte er helt nødvendig for at partene skal samarbeide og forstå sine ulike roller. Bred medvirkning er altså nøkkel til suksess og vil på sikt bidra til at man skaper trygge, trivelige og lønnsomme arbeidsplasser.

Prosjektet har bidratt til å synliggjøre tillitsvalgte som ressurspersoner og ikke bare som forhandlingsmotpart. Spesielt på konferansen har enkelte tillitsvalgte stått fram som gode representanter og ressurser for bedriftene. Dette har også vært til inspirasjon for de bedriftene som ikke har vektlagt betydningen av et godt tillitsvalgsapparat tidligere, men som nå ønsker et tilsvarende produktivt samarbeid.



# Dialogverktøy á la carte

- Lese/skrive/regne/språkopplæring
- Oversettelsesverktøy
- Datafangst med digitalpenn
- Basisopplæring
- Servicekortet
- 5S
- Intern revisjon
- Sykefravær og turnover
- Medarbeiderundersøkelser
- Kurs i avtaleverket
- Bedriftsinterne prosjekter støttet av Dialog
- Økonomisk støtte fra Dialog



# Vettre, "Jeg forplikter meg"



25 bedrifter, 83 deltagere, 4 Måltrettet lagspill  
ML1: Lage spilleregler for gruppearbeid  
ML 2: Utfordringer i bransjen  
ML 3: Høyeste verdi  
ML 4: Hva må gjøres i egen bedrift?

Den første Dialogkonferansen ble arrangert på Vettre i Asker 2. og 3. mars 2006 som et forprosjekt før selve søknaden til HF ble utformet. Vi satte søkelys på hvilke utfordringer bransjen hadde og samlet inn informasjon om hva som skulle til i egen bedrift for å få til partssammensatt bedriftsutvikling.

Gruppeoppgavene ble omdøpt til Måltrettet lagspill og resultatene av disse satte fokus på følgende utfordringer: - Bedriftstilhørighet, kompetanseheving og dialog mellom ledelse og tillitsvalgte.

Noe av det viktigste bedriftene signaliserte var å reetablere basisopplæringen i regi av bransjeforeningen. Det ble nedsatt en arbeidsgruppe som utviklet opplæringsprogrammet, for basisopplæring og instruktørkurs – hjelp til selvhjelp i egen bedrift.

# Trondheim, "Dialog for et bedre fellesskap"



28 bedrifter, 100 deltagere, 2 Målrettet lagspill  
ML 5 : Rammeverk for instruktør opplæring  
ML 6: Gjennomgang av HF-prosjektet  
og veien videre:

**D**en andre Dialogkonferansen ble arrangert i Trondheim 31. oktober 2006 hvor det ble gjennomgått Målrettet lagspill 4 som var hjemmeoppgave etter den første konferansen.

Dialogprosjektet fikk innvilget 3,5 millioner fra HF til partssammensatt bedriftsutvikling i perioden 2006-2009. Dette var en historisk satsning da det var første gang servicenæringen fikk midler fra fondet.

Det var innledning fra gruppen som hadde jobbet med basisopplæring og de presenterte tanker om å innføre et yrkesbevis for renholdsbransjen. Dette er en modulbasert opplæring på vei mot et fagbrev og viser dokumentasjon av realkompetanse (Livs-Lang -Læring).

Ny prosjektmedarbeider fra Norsk Arbeidsmandsforbund, Janne Hegna, ble presentert i Dialogmagasin nr. 2

## Bergen, "Gode arenaer"



**D**en tredje Dialogkonferansen ble arrangert i Bergen 17-18. april 2007.

Her ble det foruten 2 vanlige målrettede lagspill, gjennomført parallelle nettverk med følgende fokusområder ; Jakten på det gode arbeidsliv, bedre arbeidsmiljø og bedriftskultur, hvordan synliggjøre Ren Utvikling og Dialogprogrammet, hva er de viktigste momenter for å oppnå yrkesstolthet og ytre miljø og miljøsertifisering.

Under Dialogkonferansen ble det arrangert Hanseatisk aften. Innslaget med kultur ble en suksess da 100 % av deltakerne svarte at opplevelsen var meget bra eller bra på evalueringsundersøkelsen etter samlingen.

Kulturinnslag ble dermed innført som en viktig standard i de neste konferansene.

26 bedrifter, 100 deltagere,  
4 målrettet lagspill og parallelle nettverk.  
ML 9: Hvordan skape gode arenaer for samarbeid  
ML 10: Hvordan oppnå et godt psykososialt arbeidsmiljø



# Tønsberg, "Trivsel og godt arbeidsmiljø"



**D**en fjerde Dialogkonferansen ble arrangert i Tønsberg 7-8. november 2007.

På denne konferansen hadde vi utfordret noen bedrifter som innledet hvert enkelt gruppeoppgave (målrettet lagspill). Det var både ledere og tillitsvalgte fremme. Dette ble veldig godt mottatt og gjennomført som metode ved de neste samlingene. Kulturinnslaget var ved 2 entertainers

Eksternt foredrag om lese- og skrivevansker samt humoristisk, men alvorlig innslag fra hovedtillitsvalgt i ISS utkledd som ku som snakket om kommunikasjon.

Fem av Dialogverktøyene ble presentert for første gang; Lese/skrive/språk, Basisopplæring, Veilederkurs, 5S og Intern revisjon.

99 deltagere fra 30 bedrifter og organisasjoner.  
ML 11: Gjensidig respekt  
ML 12: God ledelse  
ML 13: God kommunikasjon

# Gardermoen, "Fra teori til praksis"



**D**en femte Dialogkonferansen ble arrangert på Gardermoen utenfor Oslo den 5-6. november 2008.

Denne gangen startet vi konferansen med en minikonsert med Anne Grete Preus.

Samlingen hadde fokus på Dialog i egen bedrift og 5 bedrifter presenterte sine prosjekter og aktiviteter; 2clean, R&V, ASC Østlandske Rengjøring, BB ServiceSystemer SF og ISS Facility Services.

Servicekortet og Basisopplæringsprogrammet ble presentert.

Konferansen ble avsluttet med motivasjonsforedrag av Dag Kaas som har skrevet boken "Fra ord til handling". Boken ble delt ut til alle deltagerne.

21 bedrifter, 87 deltagere.

Presentasjon av 5 bedriftsinterne prosjekter med støtte fra Dialog: "Forbedringer", "Renhold på norsk", "Kartlegging", "LYST" og "Fra fravær til nærvær"



## Bodø, "Veni, vidi vici"

**D**en sjette og siste Dialogkonferanse ble arrangert i Bodø 7-9. oktober 2009.

Følgende bedrifter presenterte Dialog i egen bedrift:  
Elite Service Partner, Renhold- Skade Sentralen, ISS Facility Services avdeling Nordland, Metode Renhold, Vibe Reingjeringsservice, Trøndelag Renholdsservice, Toma og Rengjøring & Vedlikehold.

Motivasjonsforedraget "Eg e god nok" av Eddi Eidsvåg .

Kulturopplevelse i Salten (havsafari til Saltstraumen og mat på steinaldersvis i gammene ved Tuvsjyen).

Partene hadde egne oppsummeringsmøte som ble fremlagt i plenum.

19 bedrifter, 78 deltagere og 8 bedrifter som presenterte erfaringer i prosjektperioden.

# Frokostmøter



*Frokostmøte 4. mars i Oslo*

Det ble gjennomført tre frokostmøter i Oslo og Bergen 2008. Her ble det presentert nye verktøy for bedriftsutvikling, Læringsnettverket og Norskopplæring, 5S og Servicekortet.

# Bedriftsbesøk

BEDRIFT	Besøkt 2007	Besøkt 2008	Besøkt 2009
2clean AS	11.jan	10.jun	27.jan
AB Service Systemer AS		15.apr	24.apr
ABO Renhold AS			27.mai
Akershus Renhold AS		21.feb	28.feb
Anker Renhold AS		22.feb	15.jan
ASC Østlandske Rengjøring AS	26.sept		28.jan
Avant Renholdstjeneste AS	12.jan	Fusjonerte med	CD Renhold
BB ServiceSystem SF AS		02.okt	05.mai
Bergens Rengjøringsselskap AS		24.okt	23.apr
CD Renhold AS	12.jan		19.mars
DFV Renhold AS		14.nov	23.juni
Eiendomsdrift Nord AS		12.nov	13.mai
Elite Service Partner AS		11.juni	12.aug
ISS Hovedkontor, samt Innlandet, Nordland og Trøndelag	21.jun 04.sept	13.nov	23.jan reg.kontorer
Metode Renhold AS Øst og Vest		20.mai	20.mar/25.mai
NKI Renhold AS	05.juni		22.apr
O. Busch-Sørensen Rengj.byrå AS		12.nov	12.mai
Rengjøring & Vedlikehold AS	11.jan		26.feb
Renhold-Skade-Sentralen AS		14.apr	23. apr
Resco AS		26.mai	28.mai
Renas Bedrift AS		07.mai	Ikke godkjent
Toma AS		14.apr	
Trøndelag Renholds Service AS	03.sept		09.mars
Vibe Reingjeringsservice AS		23.okt	26.jun
West Renhold AS	06.juni		22.apr

Prosjektmedarbeiderne har gjennomført 50 bedriftsbesøk på følgende steder: Oslo, Moss, Bergen, Rosendal, Trondheim, Florø og Bodø.

Dette har vært møter med ledelse, tillitsvalgte og ansatte.

Fokus var særlig satt på:

- Partssamarbeid
- Møtearenaer
- Utviklingsprosjekter i egen bedrift
- Gjennomgang av Dialog-verktøy – à la carte.

Flere av bedriftene ble inspirert til å sette i gang egne Dialogprosjekter.

# Bedriftsinterne prosjekter

**D**ialog valgte å stimulere til bedriftsinterne partsammensatte prosjekter og utlyste mulighet for å søke prosjektet om støtte på inntil kr. 25.000,-

Forutsetningen for å få støtte var følgende:

- Partsammensatt prosjektgruppe
- Egenandel minimum tilsvarende støttebeløp
- Prosjektbeskrivelse med handlingsplan
- Støttebeløp etter mottatt sluttrapport
- Presentasjon av prosjektet på Dialogkonferanse

Følgende 7 bedrifter har fått innvilget midler:

- 2clean AS
- Rengjøring & Vedlikehold AS
- ASC Østlandske Rengjøring AS
- ISS Facility Services AS
- BB Servicesystemer SF AS
- Metode Renhold AS
- Eiendomsdrift Nord AS

# Prosjekt "Forbedringer"



*Ellen Westerheim og Christian Fr. Moe på Gardermoen*

Prosjektet "Forbedringer" var et tredelt prosjekt bestående av Trygghetsplakat, Medarbeiderundersøkelse og "5S" i 2clean AS.

Tillitsvalgt Ellen Westerheim ble frikjøpt til å gjennomføre medarbeiderundersøkelsen i egen bedrift.

Prosjektmedarbeiderne Janne Hegna og Tore Barlo deltok i styringsgruppen for prosjektet.

2clean ønsket å innføre kontinuerlig forbedringsverktøyet 5S på fire områder i bedriften. Det var lager, renholdsrom, kontor og biler.

# Prosjekt "Renhold på norsk"



*Safa Brigic og Ivar Sjølstad på Gardermoen*

Prosjektet "Renhold på norsk" hadde en målsetning om å øke ansatte ved Rengjøring & Vedlikehold AS medvirkning gjennom språkopplæring relatert til arbeidsdagen. Prosjektet var støttet av LO i tillegg til støtten fra Dialog.

Få på plass tillitsvalgte og en selvgående klubb ved bedriften var et annet mål. Det ble utarbeidet plakater for å motivere

de ansatte til å organisere seg og synliggjøre ønske om bred medvirkning.

Det ble gjennomført språkopplæring for ikke-etnisk norske ansatte. Bedriften ga bort en PC som premie for å øke deltakelsen.



# Prosjekt "Kartlegging"



*Huseyin Sezer og Roar Lütchke på Gardermoen*

Prosjektet "Kartlegging" hos ASC Østlandske Rengjøring AS ønsket å se nærmere på behovet for å sette i gang internt kurs i lese- og skrivevansker. De gjennomførte en kartlegging i samarbeid med Læringsnettverket i Attføringsbedriftene.

Kartleggingen avdekket liten eller ingen interesse for lese- og skriveopplæring. Prosjektet avdekket at det er behov for

norskopplæring, før en eventuelt setter i gang tiltak om lese- og skriveopplæring.

Bedriften oppfordret prosjektmedarbeideren i Dialog til å utarbeide en lommepalør bestående av 100 renholdstekniske ord. Under dette arbeidet ble Google Translate oppdaget og ble etter hvert et av vertøyene i Dialogprosjektet.

# Prosjekt "Fra fravær til nærvær"



*Stein Zander og Eva Jenssen på Gardermoen*

**ISS** prosjektet "Fra fravær til nærvær" kom i stand etter en sykefraværskartlegging som avdekket bl.a at sykefraværet var høyere hos deltidsansatte. Lederne hadde fokus på fravær og lite på nærvær.

Rutiner og verktøy for oppfølging av sykemeldte ble forenklet og gjort mer tilgjengelig. Veiledningsarenaer for mellomledere hvor HR, BHT og NAV var tilstede ble etablert. I tillegg ble det kjørt kurs i sykefraværarbeid og bedriften ønsket å se nærmere på å øke antallet hele stillinger ved bedriften

# Prosjekt "LYST"



*Berit Hovden og Sølvi Janne Ommedal på Gardermoen*

**BB** Servicesystem SF AS startet Prosjekt "LYST" i 2008. "LYST" står for Lyst, Ydmykhet, Service/Samspill og Tillit.

Det ble gjennomført samling med BHT hvor det ble utarbeidet samspillregler. Hvordan snakker du med og om dine kollegaer?

Verneombud og tillitsvalgte skal jobbe mer aktivt ute blant renholderne og bidra med å formidle innholdet i LYST- begrepet.

# Prosjekt "Operasjon Bøttekott"

**M**etode Renhold AS sitt 5S-prosjekt "Operasjon Bøttekott" er et HMS-fremmende tiltak. Målsetningen med tiltaket er at medarbeiderne skal oppleve økt trivsel, bedre sikkerhet og en triveligere arbeidssituasjon ved å organisere bøttekott i et kjent system for alle medarbeiderne, uavhengig av kunde eller arbeidsplass.

Metode har standardisert et renholdsrom bestående av en spesifikk type reol, merking av hyller, oppheng for renholdsutstyr, førstehjelpsutstyr, HMS informasjon og datablader, samt låsbart skap for personlige eiendeler. Prosjektet omfatter avdelingene i Moss, Tønsberg og Porsgrunn.



*Roald Helmersen  
under Dialogkonferanse i Bodø*

# Prosjekt "Rent og ryddig lager"



**eiendomsdrift nord as**

**Velkommen**  
Vaktmester  
Vedlikehold og forvaltning  
Reinhold  
Kantine/matemat  
Godskjenninger og samarbeidspartnere  
Jobbe i Eiendomsdrift Nord?

Postadresse:  
PB 515, 8001 Bodø

Besøksadresse:  
Plassen 1, Bodø (tidligere  
Barnabygget)

Telefon: 75512340  
Fak: 75512341  
post@ednord.no

Velkommen til  
**Eiendomsdrift Nord AS**

Selskapet ble etablert i 2002, og er eid av personer bosatt i Bodø. Ejerne er i dag direkte involvert i driften av selskapet.

EDN er et serviceselskap som har en filosofi om å være en støttefunksjon for kunden, og at kunden skal kunne få levert alle typer tjenester innen drift og vedlikehold av bygg gjennom oss. Vi skal gjennom en profesjonell forvaltning og drift av kundens eiendomsmasser gi kunden en effektiviseringsgevinst.



Gjennom integrerte løsninger skal kunden få verdier både som kjøper av enkeltjenester, og ved felleleveranser. Vi er fleksible med hensyn til arbeidstid, og kan stille opp på kort varsel når arbeidets art krever det.

 <p><b>Daglig leder</b> <b>Ronny Tangen</b> Mobil: 95051861 ronny@ednord.no</p>	 <p><b>Ardeingsleder, reinhold og kantine</b> <b>Fredrik H. Tangen</b> Mobil: 93216321 fred@ednord.no</p>	 <p><b>Kvalitetsansvarlig, reinhold</b> <b>Lillian Jacobsen</b> Mobil: 91608640 lillian@ednord.no</p>	 <p><b>Ardeingsleder, vaktmester/vedlikehold</b> <b>Terje Sted</b> Mobil: 90598741 terje@ednord.no</p>	 <p><b>Økonomi og regnskapsansvarlig</b> <b>Bente Eriksstad</b> Mobil: 91395700 bente@ednord.no</p>	 <p><b>Ridgiver</b> <b>Ole Petter Antonsen</b> Mobil: 91803022 ole@ednord.no</p>
--	--	--	---	--	---

Prosjekt "Rent og ryddig lager – Bedre helse-miljø og sikkerhet i Eiendomsdrift Nord AS", er et kombinert 5S og HMS-prosjekt.

Prosjektets formål er å etablere gode rutiner for henting/tilbakesetting av utstyr, ettersyn og vedlikehold.

Forventet effekt er å bedre HMS, trivsel, vedlikehold av utstyr og bedre lagerlogistikk.

Prosjektet er besluttet videreført gjennom en siste prosjektfase der verneombudet er frikjøpt i 20 % i første kvartal 2010 for å arbeide med rutiner for materiell, varekontroll, utstyrslogistikk og jevnlig vedlikehold og tilsyn av utstyr.



# Bedriftsutviklingsprogram

Dialog 2006 - 2009

- Støttet med midler fra Hovedorganisasjonenes Fellestillak
- Hovedmålet er å fremme utvikling av renholdningsbransjen. Dette skal gjennomføres ved å finne samarbeidspartnere i det daglige for å utveksle og samhandle mellom de ansatte, tilstøtende og ledelsen i bedriftene.
- Nytt fokusområde: Hver år...



## Dialog



Dialogkonferansen nr. 3

# ERFARINGER

På sidene 32- 54 følger en nærmere presentasjon av bedriftene som deltok i Dialogprosjektet.



	2005	2009	Endring
Omsetning	20,9 mil	28 mil	34%
Ansatte	80	89	11%
Årsverk	49	62	27%
Tariffavtale		JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	1%	20%	19%





	2005	2009	Endring
Omsetning	37,8 mil	96,9 mil	157%
Ansatte	170	317	86%
Årsverk	100	208	108%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	1	4	300%
Org.grad	24%	60%	36%



	2005	2009	Endring
Omsetning	6,8 mil	20,4 mil	198%
Ansatte	24	49	104%
Årsverk	20	45	125%
Tariffavtale	NEI	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	0%	36%	36%



	2005	2009	Endring
Omsetning	23,3 mil	36,9 mil	59%
Ansatte	63	80	27%
Årsverk	39	56	44%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	10%	16%	6%



	2005	2009	Endring
Omsetning	37 mil	80 mil	116%
Ansatte	81	284	251%
Årsverk	67	224	234%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	3	300%
Org.grad	32%	27%	-5%



	2005	2009	Endring
Omsetning	16,8 mil	32,9 mil	96%
Ansatte	55	105	91%
Årsverk	37	63	70%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	1	1	0%
Org.grad	42%	30%	-12%



BERGENS RENGJØRINGSSSELSKAP AS



	2005	2009	Endring
Omsetning	3,5 mil	5,6 mil	59%
Ansatte	21	22	5%
Årsverk	9,5	11,2	17%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	5%	23%	18%

# CD AVANT



	2005	2009	Endring
Omsetning	52 mil	56,3 mil	8%
Ansatte	175	130	-26%
Årsverk	94	89	-5%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	4%	32%	28%



	2005	2009	Endring
Omsetning	3,1 mil	2,6 mil	14%
Ansatte	10	11	10%
Årsverk	6	7	17%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	0%	73%	73%





	2005	2009	Endring
Omsetning	7,7 mil	18,1 mil	136%
Ansatte	22	49	123%
Årsverk	18	35	94%
Tariffavtale	NEI	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	5%	29%	24%



	2005	2009	Endring
Omsetning	140 mil	264 mil	89%
Ansatte	575	909	58%
Årsverk	353	447	27%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	3	300%
Org.grad	14%	29%	15%



	2005	2009	Endring
Omsetning	4 mrd	6,2 mrd	56%
Ansatte	11.000	14.000	27%
Årsverk	8.000	13.500	69%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	33	50	70%
Org.grad	17%	22%	5%



	2005	2009	Endring
Omsetning	50,3 mil	58 mil	15%
Ansatte	242	197	-19%
Årsverk	115	110	-4%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	3	300%
Org.grad	6%	25%	19%



	2005	2009	Endring
Omsetning	13,8 mil	12 mil	-13%
Ansatte	49	40	-18%
Årsverk	26	23	-12%
Tariffavtale	NEI	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	2%	13%	11%



	2005	2009	Endring
Omsetning	16,9 mil	24,0 mil	41%
Ansatte	80	83	4%
Årsverk	62	66	6%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	1	3	200%
Org.grad	13%	41%	28%



Rengjøring & Vedlikehold as



	2005	2009	Endring
Omsetning	86,6 mil	98,3 mil	22%
Ansatte	274	390	42%
Årsverk	156	181	16%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	3	300%
Org.grad	10%	22%	12%

# Renhold-Skade-Sentralen a-s

## RENHOLD-SKADE-SENTRALEN A-S



	2005	2009	Endring
Omsetning	68,1 mil	101,5 mil	49%
Ansatte	129	120	-7%
Årsverk	106	97	-8%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	1	1	0%
Org.grad	22%	48%	26%





	2005	2009	Endring
Omsetning	32,2 mil	60,2 mil	87%
Ansatte	95	150	58%
Årsverk	56	90	61%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	0	0%
Org.grad	14%	25%	11%



	2005	2009	Endring
Omsetning	126 mil	224 mil	79%
Ansatte	528	650	23%
Årsverk	328	458	40%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	1	5	400%
Org.grad	28%	41%	13%

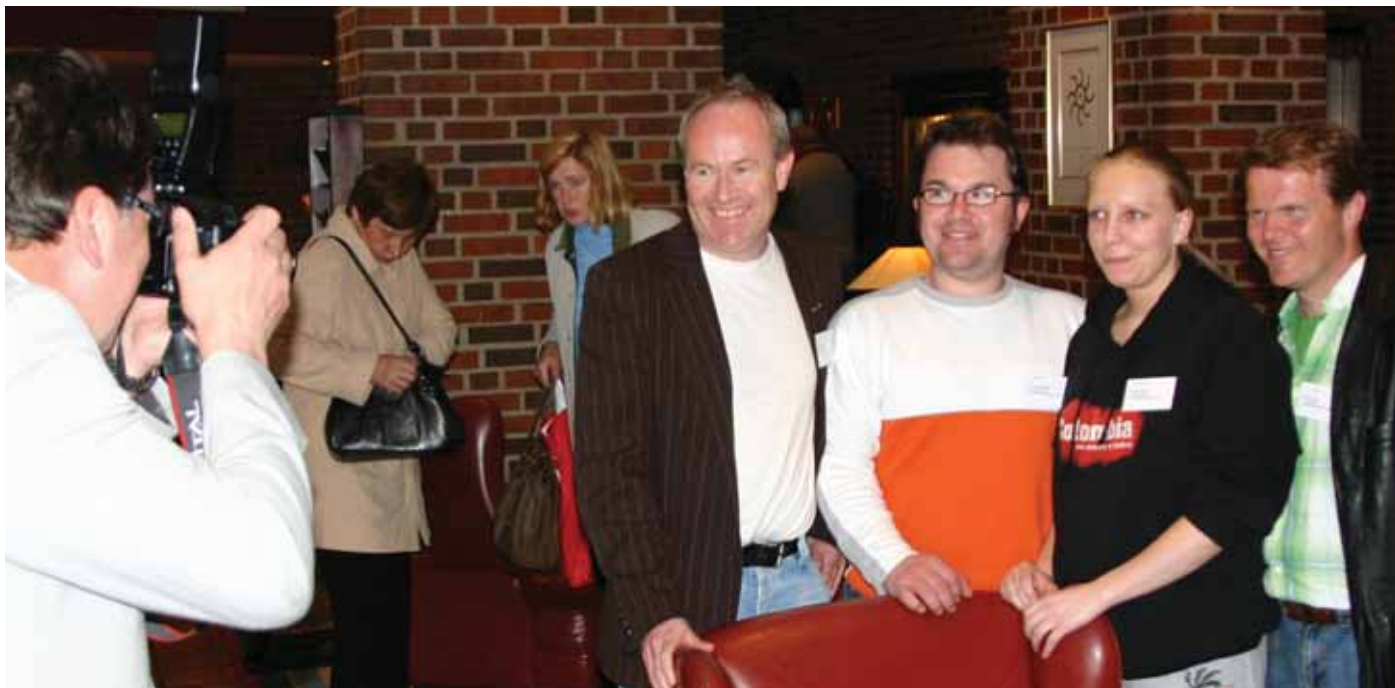


	2005	2009	Endring
Omsetning	32,8 mil	42,4 mil	33%
Ansatte	122	145	19%
Årsverk	72	90	25%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	2	200%
Org.grad	3%	6%	3%

# TTRS



	2005	2009	Endring
Omsetning	20,2 mil	37,2 mil	84%
Ansatte	55	100	82%
Årsverk	34	69	103%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	0	1	100%
Org.grad	9%	34%	25%



	2005	2009	Endring
Omsetning	52,4 mil	108,8 mil	108%
Ansatte	260	412	58%
Årsverk	140	237	69%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	1	9	800%
Org.grad	18%	37%	19%



	2005	2009	Endring
Omsetning	27 mil	42,6 mil	58%
Ansatte	115	135	17%
Årsverk	56	69	23%
Tariffavtale	JA	JA	
Tillitsvalgte	1	1	0%
Org.grad	15%	65%	50%

# Instruktøropplæring



*Et av instruktørkursene ble holdt i Bodø i desember 2008*

**H**jelp til selvhjelp i egen bedrift: Basisopplæring over 3 dager av renholdere skal foregå i egen bedrift og det blir gitt instruktøropplæring slik at denne kan bli gjennomført på en profesjonell måte.

God opplæring er viktig for at nyansatte skal bli profesjonelle og glad i renholdsyrket. Noen av bedriftene har benyttet instruktøropplæringen som et internt tilbud til selvutvikling av mellomledere, slik at de fikk påfyll i renholds faget og ledelse

# TOPP bedrift



Tidens største vedlikeholdsmesse ble arrangert på Norges Varemesse i oktober 2008 med over 80 utstillere. Norsk Arbeidsmandsforbund og NHO Service deltok på FDV-messen med felles stand under mottoet ”Vil du jobbe i en TOPP bedrift”.

T  
Trygghet

- ORDNEDE FOR**
- Skriftlig arbeid
  - Tariffestet løn
  - AFP, OTP
  - Bedriftshelse

O  
Opplæring

- BEDRIF**
- Basis
  - Fadd
  - SRY V
  - Spes

P  
Profesjon



**RENSHOLD**  
Arbeidsavtale  
Ferie, ferie mm.

Tjeneste

### RENSHOLD SOM LÆRINGSARENA

Opplæring og instruktørkurs  
Arbeidsordning  
Fagbrev og instruktørkurs  
Arbeidsordning

### RENSHOLD I ORDNEDE FORMER

- Metoder, midler, utstyr og arbeidsteknikk
- Organisering av arbeidsdagen
- Oppfølging fra ledere
- Utviklingsmuligheter

ell

### **P** PÅVIRKNING, UTVIKLING OG BISTAND

- Godkjenningsordning - Ren Utvikling
- Bedrifts- og bransjeutvikling
- Gode rammebetingelser
- Standardisering

Partssamarbeid

[www.nhoservice.no](http://www.nhoservice.no)  
[www.arbeidsmandsforbundet.no](http://www.arbeidsmandsforbundet.no)  
[www.renholdsportalen.no](http://www.renholdsportalen.no)

# Kultur på Dialogkonferanser



*Hanseatisk aften i Bergen*



*Anne Grete Preus på Gardermoen*

*Havrafting i Bodø*

# Motivasjonsforedrag



Det handler ikke bare om flaks og talenter. Gode bedrifter er gode på trening, sa Dag Kaas på Dialogkonferanse på Gardermoen. Deltagerne fikk også Dags bok "Fra ord til handling" med seg hjem.

Du e god nok og verdensmester i å være deg, sa en engasjert Eddi Eidsvåg på Dialogkonferansen i Bodø. Han ga deltagerne innsikt i Pøbelprosjektet som hjelper ungdom som har falt litt utenfor tilbake til enten jobb eller skole





## -Jeg er verdensmester

-Jeg er god nok. Jeg er verdensmester, sier Eddi Eidsvåg og setter pekefingeren mot sin egen skalle.

**Tekst og foto: Baard Fiksdal**

Vi er i Bodø i starten av oktober. Det er sjette og avsluttende Dialogkonferanse. 70 deltagere får en pangstart i Bodø. Eddi Eidsvåg snakker om "Pøbelprosjektet" som hjelper ungdom som har falt ut av videregående skole til å tro på seg selv og gå tilbake til skolen eller finne seg en jobb de kan trives med. Eddi gjør som sin berømte bror Bjørn Eidsvåg: Han synger og snakker med hele kroppen. Her er mye energi og pågangsmot.

-Vi tar drømmen til ungdommene helt bokstavelig og vi bygger opp deres selvtillit, sier Eidsvåg. Han prøver å inspirere ledere fra Dialog-bedriftene og deres tillitsvalgte. De blir utfordret til å stille krav til seg selv og andre. Hvordan vurderer egen innsats og hvordan frigir egne og medarbeideres ressurser?

Inspirasjonen går for øvrig begge veier. Eddi Eidsvåg bestemmer seg spontant for å melde Pøbelprosjektet inn i NHO Service.

Fokuset på konferansen er hva aktiv dialog og samhandling har hatt for betydning for bedrift- og bransjeutvikling i hele prosjektperioden. En rekke bedrifter står i tur og orden frem og forteller om re-

sultater. Et godt eksempel er Vibe Reingjeringsservice:

- **På våre samlinger** har målet vært at renholderne ikke bare skal få faglig input, men også åndelig påfyll. Vi brukte bedriftshelsetjenesten som samarbeidspartner for å sy sammen motivasjonsforedrag for alle ansatte, forteller Yngve Bryn. Han er daglig leder av Vibe Reingjeringsservice som dekker det meste av Vestlandet. Gjennom Dialog har Vibe satset på lederutvikling, ergonomikurs, har utviklet prosjektet "Renholders Hverdag" fått bedre samarbeid med NAV og har fremmet sosiale tiltak.

- **Stor geografisk spredning** av virksomheten er en stor utfordring for oss, men gjennom Dialog-prosjektet er vi blitt en mer helhetlig bedrift, sier Yngve Bryn.

Fleire av bedriftene forteller om utfordringer med å få på plass et fungerende tillitsmannsapparat.

- **Vi er fornøyd** med at vi nå har fått på plass tillitsvalgte som kjenner tankegangen i vår bedrift og som kan bidra til å finne løsninger på problemer. Ved å ta fatt i problemer tidlig har vi noen tilfeller unngått å måtte møte i arbeidsretten for å løse saken, forteller direktør Tore Monsen i Toma. Bedriften har kjøpt triv-

selsundersøkelser blant alle ansatte, utvidet fokuset på HMS og har blant annet hatt 20 medarbeidere på teamlederkurs.

**Bedriftene** som presenterer seg i Bodø var Elite Service Partner, Renhold Skade Sentralen, ISS Facility Services, Metode Renhold, Vibe Reingjeringsservice, TRS - Trøndelag Renholdsservice, Toma, samt Rengjøring & Vedlikehold.

**Et høydepunkt** i konferansen var at deltagerne kjørte havsafari i stiv kuling og høye bølger fra Bodø til Saltstrømmen og ble servert mat på steinaldervis og andre flotte opplevelser.

### Resultater

- 546 deltagere har vært med på seks Dialogkonferanser fra 2006 til 2009.
- Fem instruktørkurs for 86 deltagere
- Tre frokostmøter.
- Over 50 bedriftsbesøk.
- 13 bedrifter er blitt sertifisert med til sammen 12 sertifikater
- 10 tillitsvalgte har deltatt på HF-kurs
- Det har vært gjennomført seks lokale prosjekter som har vært støttet med Dialogmidlet.



Service nr. 3 okt. 2009

# Presseklipp



Service nr. 3 okt. 2009



Utlagsleder Anetteviken på daglig leder Christin Profell. Bildet er av Jan

## -Bevisstgjøring skaper trygghet

- Bevisstgjøring skaper trygghet, sa Christian Profell. Han, daglig leder av bedriften 2clean AS på Dialogkonferansen.

Stikkord: Bevisstgjøring

«2clean AS har gjennomført en rekke bevisstgjøring aktiviteter de siste årene. Det er utdanning, opplæring og informasjon til våre kunder og til våre ansatte.»

«Bevisstgjøring er viktig for å sikre trygghet og sikkerhet i arbeidssituasjonen. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Gode grunner for å bruke 2clean AS er at vi har en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

## -Blir bedre motivert



Utlagsleder Anetteviken på daglig leder Christin Profell. Bildet er av Jan

«Blir bedre motivert» er et tema som er viktig for mange bedrifter. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Blir bedre motivert» er et tema som er viktig for mange bedrifter. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»



Utlagsleder Anetteviken på daglig leder Christin Profell. Bildet er av Jan

«Blir bedre motivert» er et tema som er viktig for mange bedrifter. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Blir bedre motivert» er et tema som er viktig for mange bedrifter. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Blir bedre motivert» er et tema som er viktig for mange bedrifter. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

## Positiv Dialog i renholdsbransjen

Servicebedriftene Landsforening og Norsk Arbeidsmarkedsforbundet inviterer til Dialog 2006 i begynnelsen av mars. Konferansen samler ledere og utlagsfører for de godkjente bedriftene i Nord (inkludert Øst).

«Dialog 2006 er en viktig begivenhet for oss. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Dialog 2006 er en viktig begivenhet for oss. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Dialog 2006 er en viktig begivenhet for oss. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Dialog 2006 er en viktig begivenhet for oss. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Dialog 2006 er en viktig begivenhet for oss. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Dialog 2006 er en viktig begivenhet for oss. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

«Dialog 2006 er en viktig begivenhet for oss. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte. Det er viktig å ha en god kommunikasjon med våre kunder og ansatte.»

## Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

«Over 100 deltagere var innest til Dialog 2006 som SBL og NAF arrangerte i Trondheim i slutten av oktober.»

## God Dialog i Trondheim

Bladet Service nr. 4 - 2008

Bladet Service nr. 1 og nr 4, 2006

# Presseklipp

Fra NHO Services årsrapport for 2008



Dialogkonferansen nr. 3  
Gårdersmoen 5.-6. nov. 2008  
(Foto: Arnestein Steverløkk)



## Ren Utvikling og Dialog

Ren Utvikling er et utviklingsprogram for renholdsbedrifter i NHO Service som garanterer for lovlighet, skikklighet og kvalitetsutvikling.

### Ren Utvikling

Noen andre nettsider er også oppdaget hvor de feilaktig reklamerer med at de er godkjent av Ren Utvikling. Dette er stort sett sider som ikke er oppdatert på mange år og hvor den gamle godkjenningen henger igjen.

Ren Utviklings godkjenningsbevis ble forfalsket og lagt ut på fiktive nettsider i april 2006. Saken ble anmeldt til politiet som henla saken grunnet ressourcemangel. Både innholdet til nettsiden var domstopp saken fra en RUC-godkjent renholdsbedrift. I web-hotell i Norge fjernet umiddelbart de fiktive sidene, mens et web-hotell i Sverige seket slik at siden fortsatt ligger på internett.

Noen andre nettsider er også oppdaget hvor de feilaktig reklamerer med at de er godkjent av Ren Utvikling. Dette er stort sett sider som ikke er oppdatert på mange år og hvor den gamle godkjenningen henger igjen.

### Dialog 2006-2009

Dialogkonferansen nr. 5 ble arrangert på Gårdersmoen med 87 deltagere bestående av 44 ledere, 18 tillitsvalgte, 6 næringsråd og 14 fra organisasjonene. Følgende Dialog-prosjekter ble presentert: BB Service-system SF med "LUST", i sjanse med "Nærbedring", ASG Østlandske Rengjøring med "Kartlegging", Rengjøring & Vedlikehold med "Renhold på norsk" og ISS med "Fra travelt til nærvær".

Dialogkonferansen åpnet med en minikonsert av Anne Grete Preus og ble avsluttet med Dag Kaas som foreleste om viktigheten av kontinuerlig trening for næringlivet. Dag Kaas' bok "Fra tid til handling" ble utdelt til alle deltakerne. 2.000 eksemplarer av Dialogmagasin nr. 5 med presentasjon av konferansen, ble sendt ut til alle bedrifter og organisasjoner i prosjektet.

Siste Dialogkonferanse blir holdt i Bode 7-8. oktober 2009 hvor alle bedrifter får muligheter til å presentere sine egne Dialog-prosjekter.

Siste Dialogkonferanse blir holdt i Bode 7-8. oktober 2009 hvor alle bedrifter får muligheter til å presentere sine egne Dialog-prosjekter.

Det har vært gjennomført frokostmøter i Oslo og Bergen med tema rundt lese- og skrivevanten. Det har også blitt gjennomført 11 bedriftsbesøk med fokus på Dialog og bedriftsutvikling i en bedrift.

# Presseklipp

Bedre Bedrift nr. 2 - 2007



Stor Bedrift 2007  
Julebedrift 2007  
Bedre Bedrift 2007

## Spiller sammen for å bli bedre

11. vil bygge en samarbeidskultur i Bedre Bedrift. 12. vil utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. 13. vil utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder. 14. vil utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

**Samarbeidskultur**  
I Bedre Bedrift er samarbeidskultur en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å bidra til å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

**Utvikling**  
I Bedre Bedrift er utvikling en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

Stor Bedrift 2007  
Julebedrift 2007  
Bedre Bedrift 2007

## Bedre personarbeid og arbeidsforhold

11. vil bygge en samarbeidskultur i Bedre Bedrift. 12. vil utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. 13. vil utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder. 14. vil utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

**Personarbeid**  
I Bedre Bedrift er personarbeid en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

**Arbeidsforhold**  
I Bedre Bedrift er arbeidsforhold en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

Stor Bedrift 2007  
Julebedrift 2007  
Bedre Bedrift 2007

## Dialog 2006 - 2009 utvikler renholdsbransjen

Dialog 2006 - 2009 er et resultat av samarbeidet mellom HIF og Bedre Bedrift. Dialogen har resultert i mange gode prosjekter og tiltak som har utviklet renholdsbransjen. Dialogen har også resultert i mange gode prosjekter og tiltak som har utviklet renholdsbransjen.

**Verderutvikling**  
I Bedre Bedrift er videreutvikling en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

**Medlemskap**  
I Bedre Bedrift er medlemskap en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

Stor Bedrift 2007  
Julebedrift 2007  
Bedre Bedrift 2007

## Reduserer avstanden og blir bedre kjent

11. vil bygge en samarbeidskultur i Bedre Bedrift. 12. vil utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. 13. vil utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder. 14. vil utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

**Læring rundt bordet**  
I Bedre Bedrift er læring rundt bordet en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

**Utvikling**  
I Bedre Bedrift er utvikling en viktig del av verdigrunnlaget. Dette betyr at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsprosesser og arbeidsmetoder. Dette betyr også at alle ansatte har ansvar for å utvikle nye arbeidsmetoder og arbeidsmetoder.

# Presseklipp

Bladet  
Arbeidsmanden  
nr. 10 - 2008

## Dialog

Den femte dialogkonferansen gikk av stabelen i begynnelsen av november. 85 tillitsvalgte og bedriftsledere fra renholdsbransjen var samlet for å jobbe videre med bedriftsutvikling.

Tekst: Ane Bærrud

– Dette er den beste dialogsamlingen jeg har vært på hittil, sier Elen Westerheim, tillitsvalgt i 2Clean.

Sammen med administrerende direktor, Christian Fredrik Moe, presenterer hun 2Cleans dialog-prosjekter. Bedriften har blant annet gjennomført en medarbeiderundersøkelse. I halvannen måned har Westerheim brukt mesteparten av arbeidstiden til å dra ut og snakke med de ansatte. Et av målene med undersøkelsen var å kartlegge kompetanse og kunnskap hos de ansatte – utover det å være renholder.

– Vi har bare fått gode tilbakemeldinger

på denne samlingen, sier prosjektmedarbeider i Dialog, Jarne Hegna.

Hegna synes det er viktig å få fram at det skjer mye bra i renholdsbransjen, og at det er mye positivt som skjer ute i renholdsbedriftene.

– Ta gjerne tid, men det blir definitivt rett vei, sier Hegna.

Ren Utvikling er en godkjenningssordning for renholdsbedrifter. En del av Ren Utvikling er bedriftsutviklingsprosjektet Dialog. Deltagelse forutsetter medlemskap hos NHO Service og tariffavtale med Norsk Arbeidsmandsforbund.



BEDRIFTSUTVIKLING: Tillitsvalgt i 2Clean, Elen Westerheim, og adm. dir. Christian Fredrik Moe, presenterer bedriftens prosjekter på Dialogkonferansen.

Foto: NHO Service, Arntsen Sæverli

Bladet Arbeidsmanden nr. 9 - 2009

## Vellykket Dialog

Den sjette og siste Dialog-samlingen er ferdig. Renholdsbedriftene som har deltatt møter med bedre kommunikasjon og samarbeid – for i fellesskap å skape bedre bedrifter. Og de har lykkes.

Tekst og foto: Ane Bærrud

**S**jette og tilsvarende side om side. Målet har vært å få bedre kommunikasjon og samarbeid – for i fellesskap å skape bedre bedrifter. Og de har lykkes.

**Samarbeid.** Renhold Skade Samlingen er prototypen på en vellykket Dialog-bedrift. Andre Høegstad er hovedtillitsvalgt. Sammen med Siriann Tvedt, HR-konsulent, la han fram resultatene av dialog-prosjektet. Og det var ikke lite det hadde å vise til. Bedre kommunikasjon i bedriften, hvor de blant annet over-



setter informasjon til angitt side at flere skal forstå mer. Høegsteds personmater. Bedriften har fått flere og mer stabile ansatte, og forståelsen av renholdstilbudet har økt.

– Når det kommer en nyansatt i

bedriften får jeg kanskje sym dette, sier Høegstad.

Han forteller at medlemsstatet i bedriften har økt kraftig de siste årene, og nå er de over 50 prosent organiserte. Når han får beskjed

SAMRBEID: Over 50 tillitsvalgte og ledere i renholdsbedrifter møter i Dialog i Oslo. Her er tillitsvalgte og organisasjonsleder hos Arbeidsmandsforbundet.

om at det er en ny person i firmaet får han kontakt og informasjon om lagforeringen.

– Jeg gjør alltid en avtale om å ringe tilbake om en uke eller to, sier han.

De har også fått på plass en tillitsvalgtavtale. Høegstad har minst to timer i uken til disposisjon til å drive tillitsvalgtarbeid. Og tilgang til PC og telefon.

– Dialog-prosjektet har vært veldig positivt for oss som har vært med. Bekreftelse er på det positive og bringer stoffet inn i bransjen, sier Høegstad.

**Skal være trygge.** Også ISS Facility Services ga prosjektet gode tilbakemeldinger. Hovedtillitsvalgt Eiv-Jenssen karakteriserte Dialog som

en fin opplevelse. Bedriften har fått flere og skikkelig tillitsvalgte, som tar å la ordet. Og de blir hørt. Åge Garnvik, avdelingsansvarlig i ISS, la ikke skjul på hvordan han ser på forholdet til de tillitsvalgte.

– Store organisasjoner er en kjempesjette for bedriften. Det er viktig å få tillitsvalgte som vil noe. Vår viktigste oppgave er å oppføre oss slik at de tillitsvalgte er trygge på oss, sa han.

Særlig ta han vikt på å ha ansatte som er ferdige.

– Alle i bedriften skal ha en bestemt av mening, både ledelse og ansatte. Målet er en bedre hverdag, og å gi kundene det vi lover. Og nå har vi allerede tatt i bruk erfaringer, kunne Garnvik fortelle kursantene.

**Viktig med avtale.** TRG (Trøndelag Renholdstjeneste) hadde gjort en undersøkelse ute hos sine kunder, og blant annet spurte om hvor stor vekt kundene legger på at renholdstjenestene har tariffavtale

med sine ansatte og er medlem av en arbeidsgiverforbund. 37 prosent svarer at de la stor vekt på at det var tariffavtale i renholdsbedriftene. De TRG ble med i prosjektet i 2000, hadde ikke bedriften tariffavtale, men fikk det ganske snart.

– Etter fire år og tre måneder tok vi tariffavtale på plass, forteller daglig leder, Liss Thun. Og hun roste samarbeidet med Arbeidsmandsforbundet.

Hilde Gjellerud, ny tillitsvalgt i bedriften, gledet seg til å ta fatt på oppgavene som tillitsvalgt. ■

### Dialog

- Et bedriftsutviklingsprogram for renholdsbedrifter som er godkjent av Ren Utvikling.
- Hovedmålet er å fremme utvikling av renholdsbransjen.
- Fokus på dialog og samarbeid mellom de ansatte, tillitsvalgte og ledelse.



## Fra fravær til nærvær

ISS tok i fjor grep for å få ned sykefraværet innen renhold. Nå ønsker de å komme i forkant og drive forebyggende arbeid.

**F**ra fravær til nærvær har ISS Facility Services kalt prosjektet de har satt i gang blant sine ansatte i Oslo-området. Prosjektperioden strekker seg fra 1. april i år og ut 2008. Forløpig er det for tidlig å se hvilken effekt dette vil få, men tendensen er at sykefraværet reduseres. Under Dialog-konferansen på Gandermoen redigerte Stein Zander

– Tidligere har vi løpt for mye etter. Nå ønsker vi å være i forkant og forebygge sykefraværet, forteller Zander for prosessen.

I fjor opplevde selskapet et sykefravær på 11 prosent innen renhold i Oslo. Med en stab på 2000 personer, betyr det at i gjennomsnitt var 220 personer borte fra jobben hver dag i 2007. Sykefraværet kostet ISS svimlende 75 millioner kroner.

Hovedprosjektet har rettet søkelyset mot overordnede rutiner, verktøy og informasjonsmateriell med mål om å forenkle og øke tilgjengeligheten og forståelse for å være på jobb. Delprosjektet, som har fokus på renholdsavdelinger i Oslo, har som oppgave å kartlegge årsaker til sykefraværet og utarbeide handlingsplan med tiltak for perioden. Samt redusere sykefraværet på kort og lang sikt gjennom utprøving av ulike type tiltak og virkemidler.

– Våre ledere har tidligere kommet på etterskudd. Mye skyldes komplisert regelverk, mye rapportering, mange og vanskelige enkeltsaker. Nå samarbeider vi med bedriftshelsetjenesten og NAV om en felles satsing for økt nærvær, sier han.

Kartleggingen har vist at fraværet er lavest blant de over 60 år

(< 6 prosent), mens det er høyt blant de mellom 21 og 31 år (> 10 prosent).

– I tillegg er det høyere hos de med mindre stillingsandel, sier Zander.


– Vi har også måttet erkjenne at ledere har hatt for mye fokus på fravær – line på nærvær. Organiseringen av arbeidet har ikke vært godt nok tilpasset utfordringene. Vi har ikke vært flinke nok til å formidle hvilke utfordringer sykefravær fører til for bedriften. Vi har manglet forankring nedifra. Medarbeidere har manglet kunnskap om medvirkningsplikten, og vi har innsett behovet for å styrke språkforståelsen og kunnskapen om "livet på arbeidsplassen", legger han til.

Nå har de iverksett nye rutiner for oppfølging av sykmeldte, gitt ledere oppløring i sykefraværarbeid, i tillegg til at avdelingsledere

i større grad får muligheten til å ha større fokus på oppfølging av medarbeidere på arbeidsplassen.

De skal rett og slett bruke mer tid ute. NAV har deltatt på personalmøter og orientert om rettigheter og plikter ved sykdom/fravær. I enkelt saker har bedriftshelsetjenesten tatt grep.

– En annen viktig punkt er at vi arbeider for å øke antall hele stillinger, forteller Zander.

 PÅL SØNSTELI  
paul@admedia.no

Under Dialog-konferansen orienterte Stein Zander om hvilke tiltak ISS har satt i gang for å få ned sykefraværet.



# Presseklipp



## Servicekortet for god service

– Servicekortet skal være et kvalitetsstempel for dem som jobber med service.

Siv Sørmo og Marit Heimdal hos Personalhuset er har opplevd en kjempereaksjon etter at de etablerte servicekortet.

**D**et sier Siv Sørmo og Marit Heimdal i Personalhuset. Sammen med Norsk Arbeidsmandforbund (NAF) og NHO Service, har Personalhuset utviklet servicekortet.

– Målet med servicekortet er at medarbeidere skal bli mer bevisste på at de jobber i serviceyrket, forklarer Sørmo.

For å få servicekortet må du ha minimum 150 timer arbeids erfaring i en servicebedrift, gjennomføre fire kursmodeller og besvare en prøve med spørsmål fra ulike service situasjoner. Kurset består av fire moduler. Hver modul består av to dager à sju timer, og kursperioden strekker seg over fire uker. Kurset har både teoretisk og praktisk tilnærning.

– Det er utrolig gøy å se hvor stolte de som har fått kortet blir og hvor mer bevisste de er blitt på jobben sin, sier Sørmo.

– Kurset bidrar til holdningsendring ved aktiv deltakelse til positivt arbeidsmiljø. Å sende sine ansatte på kurset er et virkemiddel for å være en attraktiv arbeidsgiver. Vi mener også at kurset er et konkurransefortrinn i innsalg til nye og eksisterende kunder, mener Heimdal.

Så langt har 150 personer tatt servicekortet.

– Tilbakemeldingene vi har fått kunne ikke vært bedre, 100 prosent sier at de er blitt mer bevisste som serviceyrket, og 100 prosent sier at de vil anbefale kurset videre, forteller de.

**PÅL SONSTELI**  
pal@bakmedia.no

18

Marit Heimdal

RETTSDOKUMENT 4-2008

Renholdsnytt nr. 6 - 2008

## Basisopplæring Renhold klar på nyåret

På den første Dialogkonferansen i 2006 ble det ytret et ønske om et nytt grunnopplæringsmateriell. På nyåret setter NHO Service sluttstrek for justeringer av innholdet i Basisopplæring Renhold.



*Ellen Nygard er fornøyd med arbeidet som er lagt ned i forbindelse med Basisopplæring Renhold. I januar vil de siste justeringene bli gjort. Foto: Arnstein Staverløkk*

**B**asisopplæring Renhold er et ektefodt barn av bedriftsutviklingsprogrammet Dialog. Ønsket om nytt kompetanshevsprogram og opplæringsmateriell kom på den første Dialog-samlingen på Vetre i 2006. Det var naturlig å starte med grunnopplæringen – som fikk navnet Basisopplæring Renhold. En arbeidsgruppe ble nedsatt, ledet av Anne Jensen. Deltakerne i arbeidsgruppen har vært opplæringsansvarlige i medlemsbedrifter i NHO Service, i tillegg til erfarne bransjemenesker fra bedrifter tilsluttet RELE. I samarbeid ble temaene

i Basisopplæring Renhold valgt ut, oppsummerte Ellen Nygard, fagsjef renhold i NHO Service, under dialogkonferansen på Gardermoen.

Nygard har vært involvert i arbeidet i 2008, og det er ingen tvil om at hun virkelig brenner for kompetansheving i faget.

– Gjennom våren i år ble innhold og struktur på Basisopplæringen konkretisert og ferdigstilt, og kursmateriell utformet. Vi har i høst arrangert pilotkurs for framtidige instruktører i Basisopplæring Renhold. På de to første kursene har til sammen 17 medlemsbedrifter deltatt,

noen bedrifter har valgt å stille med deltakere på begge kurs. Den siste piloten avvikles i Bodo 1. og 2. desember. 15. januar 2009 samles alle instruktører til et oppsummeringstreff i Oslo. Etter dette setter NHO Service sluttstrek for justering av innholdet i Basisopplæring Renhold. Opplæringsmaterielle anses da som ferdigstilt og klar til bred distribusjon, forsikrer hun.

Fagsjefen forteller at sjelen i Basisopplæringen er en lysarkserie. Temaesug er lysarkene organisert i tre undervisningsdager. Alle lysarkene har kortfattet tekst og mange bilder. Budskapet på lysarkene gis kjørt på beina i en veilederperm, som hver deltaker på Instruktør 1-kursene får utdelt. De framtidige instruktørene oppfordres å personliggjøre budskapet med egne eksempler.

– NHO Service skal trykke opp og laminere de mest sentrale lysarkene. Disse kortene kan henge på rengjøringsstrallen til servicemedarbeideren, forklarer Nygard, som understreker at hvorvidt den nyansatte skal bli en profesjonell utøver av renholdsfaget er avhengig av mange forhold.

– Det er selvfølgelig viktig med god opplæring, nøkkelpersoner et instruktører for Basisopplæringen, og erfarne kollegaer i bygget hvor den nyansatte servicemedarbeideren skal jobbe, mener hun.

**PÅL SONSTELI**  
pals@ak.media.no

**Dialog**

## Tariffavtale – et konkurransefortrinn

– Vi ønsker å profilere oss som en ryddig bedrift med tariffavtale for å bli både en foretrukket leverandør av renholdstjenester og en foretrukket arbeidsgiver. Det skal være et konkurransefortrinn.

**D**aglig leder Lise Kristin Thun i TRS mener at de lange på vei har lykkes. – Men det har ikke vært lett å bli så. Siden 2005 har vi hatt tariffavtale, men først så har vi fått en aktiv stillingsavgift og dermed et aktivt samarbeid. For vi hadde så lang, vidt ut i lønns- og arbeidsforholdene til å handle oss og se på bedriften. Vi prøvde faktisk i fire år før vi fikk en aktiv stillingsavgift, på slik måte som poengter Thun.

**KTJ-undersøkelste**  
– Vi var et av de sjusåtte selskaper i Hørst 2. I undersøkelsen er KTJ-undersøkelsen for å måle kundetilfredsheten. Vi spør om hvorvidt de ulike og til TRS som leverandør hadde tilfreds. 60 prosent var positive. Kjerne kan det vel ikke diskuteres at en tariffavtale er et konkurransefortrinn i vår bransje, sier Thun. Derfor har det også vært positivt å delta i Dialog-prosjektet.

– Vi har lært mye av det både som arbeidsgiver. I tillegg med lene Hilde Gylfand gir uttrykk for når det gjelder stillingsavgift og arbeidsforholdene. Noe konkret har vi ikke fått ut av poenget, men det er et stort tema som er svært viktig i senere behandling og arbeidsforhold med de senere

problemstillinger. Det hadde hadde vært at vi hadde stillingsavgift på plan for Dialog-prosjektet, og så bruke samarbeidet vi ønsker til å organisere samarbeidene i bedriften, sier Lise Kristin Thun.

**Alltid organisert**  
Hilde Gylfand er stillingsavgift og arbeidsgiveren er en aktiv deltaker på TRS, samarbeidende Arbeidsforholdene avl. 8 (NAP Midt-Norge).  
Nytt av Dialog-prosjektet!

**Trøndelag Renholds Service (TRS)**

**Type bedrift:** Totalleverandør av renholdstjenester (spesialiserer på daglig renhold (interior normal korttid 07-10) og temporærteneste)

**Markedsprofil:** Vi har tre på et profesjonelt nivå og et stort på offentlig dagtid, fordi vi er et renholdsselskap som både dekker det som er ett kortstakt mellom stoner og bruket. Vi har også temporærteneste som oftere involvert og ferdigbehandling på alle typer bygg, for vedlikehold av gamle og nye gule fersk og tapeterte eller tapetertbehandling, og/eller komplett utførelse av stens- og marmorgulv som krever spesialkompetanse og spesialutstyr og hovedsakelig periodisk vedlikehold for å sikre et godt resultat. Samarbeidet er begrenset til

ferdig stiker og annet innretning på spiserom med leverandør personaltjeneste, som det er uttale om renholdstjenester.

**Lokalitet:** Hovedkontor i Fossegrenda i Trondheim, representant i begge trøndelagfylkene, samt hovedstad 60 % avrennende i TRS Oppland og Hedmark AS.

**Ansatte:** Ca. 100, fordelt på 70 årverk i Trondheim, ca. 25 årverk, fordelt på 19 årverk i Innlandet.

**Daglig leder:** Lise Kristin Thun.

**Kjær:** Tore Wigd 05 %, Gørde Hømmesen 30 %, Lene Thun 75 % og Ole Haugen 05 %.

**Omsetning/resultater:** Omsetning i 2008 for 37,2 mill., arbeidsforhold resultat på 4,7 mill., og et resultat før skatt på 3,7 mill.



Hilde Gylfand og Marita Duff Thun i TRS.

Gylfand starter. – Jeg var med på arbeidskonferansen i Bude i oktober, og det var givende og inspirerende.

Gylfand har jobbet i renholdsbussene siden 1997 og har vært med på en stor endring i stilling. – Jeg har alltid vært engasjert, og det var også en forutsetning da jeg var en av de få arbeidstakere som har vært i stillingsavgift.

**Større fremtitt**  
Gylfand synes i bransjen har valgt.

– For 12 år siden var tariffavtale gratis for 87 kroner i måned. Nå er den over 142 kroner. Som er til å love at vi har

mer profitt enn aktiv. Som ny stillingsavgift har jeg åpen kommunikasjon til både daglig leder og arbeidsgiverne. Jeg er med på driftsøstene. I det hele tatt, det begynner å fungere. Jeg er jo ikke veldig erfaren, så det blir en utvilsomt i å se seg til frem. Men med god oppbakking både av ledelsen og arbeidsgiver, synes jeg det fungerer bra.

mer profitt enn aktiv. Som ny stillingsavgift har jeg åpen kommunikasjon til både daglig leder og arbeidsgiverne. Jeg er med på driftsøstene. I det hele tatt, det begynner å fungere. Jeg er jo ikke veldig erfaren, så det blir en utvilsomt i å se seg til frem. Men med god oppbakking både av ledelsen og arbeidsgiver, synes jeg det fungerer bra.

ingen lokale tillegg, og det er heller ikke i fremtiden for den person som samarbeider og jo så viktig som hun er. Jeg er selv leietaker av bedriften og har med seg både med byggholder på det nye som bygges på St. Olavs Hospital. På tross av disse opplysningene er det akkurat, og de handler det som overtar tariff, til gode for pengene. Uansett får vi i tariffen. Det opplever jeg som det største fremtitt for oss, at vi er garantert 85 prosent av industriarbeiderne.

Organiserte medarbeidere og samarbeid samarbeid er viktig å gå opp for alle bransjer, som jeg vil skal være bra, sier Gylfand.

**Høyere status**  
– Tariffen kan variere som. Men siden er det jo samme forholdet bransje som jobber i. Så når jeg har mine and beholder, skylder det tydelig jobben som jobb, men at kundene kan være ulike. Det er noe som kommer i, at vi tilhører en lønnsarbeider. Men også det begynner å bli bedre. Selv holder jeg på å ta fagene som medholdere. Har hun den praktiske part av saken. Så det er det ikke akkurat å skulle bli som Hilde Gylfand.

**Om samarbeid**  
Samarbeid er viktig

**renholdsnytt.no**

Dialog

## Må holde ideene fra Dialog varme

Organisasjonstoppene i servicenæringene er skjønt enige om at Dialog 2006–2009 har vært svært vellykket. Nå er målet å få til en årlig samling hvor ideene holdes varme og utviklingen kan følges opp.

Erna C. Hageman (S) i



Forbundsleder i Norsk Arbeidsmandatforbundet (NAF) med vel 33.000 medlemmer, fast materielle varesenestemål til kjøper i HLF. Hun gikk gjennom i forbundet, via tilsvarende og arbeidsutvalget som erstatte i 65 på tilsvarende, forbundsleder fra 1995, forbundsleder fra 2003.

Petter Furestad (S) i



Adm. direktør i NHO Service – det nasjonale nettverket i servicenæringene og Servicemålingens Lederutvalg i 1989, forlengeren til NHO Service (næringskifte i 2007).

Før så er således, da HLF åpnet for å være prosjekter i næringskretsen, var Petter Furestad (NHO Service) og Erna C. Hageman (NAF) de eneste i HLF som var involvert i å ta med arbeidsgiverne i norsk arbeidsliv. Servicenæringene er utvalgt av HLF, og vice versa.

Et meget god erfaring Furestad synes Dialog 2006–2009 i samt har vært en meget god erfaring.

– Servicen var et så hadde et lovende prosjekt som kunne gjennomføres. Blant, mange resultater var det ikke lov til å se. Derfor er forretningsmessig utvalg, Resultat er ikke den løsningen som har mest tradisjon og erfaring med personarbeid, så vi har hatt en lang vei å gå med mange andre.

– Første fase var å få på plass engasjerte og tillitsfulle mange arbeidere. Noen synes det ble vel mye fokus på dette med organisering i nærings, men det er viktig å holde at dette prosjektet med sine mål og i samarbeid med de organisasjonene arbeidsliv. Og har mest fremtidsrettet i det i løpet fullt opp å ha på i de gode tillitsfulle.

– Gode tillitsfulle som skaper og følger og bedrifter, kan på en god måte bidra til oppfølging

og utviklingen i bedriften slik at de enkelte parter ikke må trekkes inn. Jeg skal ikke legge skjul på at det er litt utfordrende å få bedrifter til å se Arbeidsmandatforbundet som et samarbeidspartnerskap i det nye arbeidslivet, når man i større omfang opplever å bli behandlet på en utvirket måte av andre i bedriften.

– Ellers er det en erfaring at alle prosjekter må ha noen faste samarbeidspartners. Vi kan ha noen mål og modeller på tross av at, men vi viser det og at bedriftene og virkeligheten er sjener med andre arbeidstid, eller at man sett og det medfører.

– Jeg er meget stolt av bedriftene våre og deres vilje og evne til å utvikle og samarbeid med andre samarbeidspartners. På mange måter er vi et skapende samarbeid som arbeidsgiverne ikke har forståelse for hva vi skaper basert på kunnskap og god lojalitet. Når vi er hellig og bedre forklarer det at de utvirket med at vi har dialogen arbeidslivet som det arbeidslivet. Dette viser at selv om vi utviklingen opp til de ansatte og deres tillitsfulle.

– Jeg håper Arbeidsmandatforbundet gjennom dette prosjektet har fått åpnet innad i samarbeidspartnerskapet på profesjonell nivå, hold, og bedriftene forståelse for hvordan et godt samarbeidspartnerskap er. Derfor var det gladelig

at det under avslutningen av Dialog konferansen ble etablert fra en større samarbeidspartnerskap at de nå vil samarbeid og styrke samarbeidspartnerskapet. Bedriftene trenger dyktige tillitsfulle å trykke seg på i det løpende dialogen på arbeidslivet.

– Ellers er det gjennom prosjektet også utarbeidet verktøy, hjelpemidler og opplæringsmaterial som bedriftene kan benytte seg av i sin hverdag. Vi er stolte av disse prosjektene er utarbeidet, er å få til en slik samling hvor man holder skolen varme og kan følge utviklingen, sier Petter Furestad.

Sært vellykket prosjekt

Erna C. Hageman mener Dialog 2006–2009 har vært et svært vellykket prosjekt. På mange måter er vi et skapende samarbeid som arbeidsgiverne ikke har forståelse for hva vi skaper basert på kunnskap og god lojalitet. Når vi er hellig og bedre forklarer det at de utvirket med at vi har dialogen arbeidslivet som det arbeidslivet. Dette viser at selv om vi utviklingen opp til de ansatte og deres tillitsfulle.

– Jeg håper Arbeidsmandatforbundet gjennom dette prosjektet har fått åpnet innad i samarbeidspartnerskapet på profesjonell nivå, hold, og bedriftene forståelse for hvordan et godt samarbeidspartnerskap er. Derfor var det gladelig



Administrerende direktør Petter Furestad i NHO Service og forbundsleder Erna C. Hageman i Norsk Arbeidsmandatforbundet samtaler godt på samarbeidspartnerskapet HLF.

– Jeg har selv gjort godene i LO-systemet, og bedriftene lever imidlertid jeg ble på konferansen da tillitsfulle fra industrien sto fram. Ikke bare som forretningspartner bedrift og arbeidslivet, men som engasjerte talere – netter bedriftene. Ingen andre komene og utvirket seg som arbeidslivet som.

– Rehabiliteringen har en lang vei å gå fordi vi er så langt med å få fram aktive tillitsfulle. Mange arbeidslivstoppene har et mål å utvikle tillitsfulle selv som de har utfordret Dialog 2006–2009 har hjulpet på. Være gode og ikke minst vår halv opp tillitsfulle har vært en masse, lønner seg at de utvirket. De har hatt

at en god dialog er til beste for begge parter og for hele bedriften og dermed arbeidslivet. De har lært at de ikke bare har lov, men skal være aktive på sin bedrift. De skal være bedriftene for sin bedrift ans i markedet, i samarbeid med bedriften, og i det offentlige rom.

– Mange leserer i servicenæringene har vært på en samarbeidspartnerskap og negative innstillinger til samarbeid. Dette er noe av en gammel kultur som har overlevd blant annet i noen deler av rehabiliteringen, blant personer med psykisk sykdom som oppfølging. Å endre en slik kultur, er ingen lett oppgave. Det er ikke gjort på et halvt år, selv ikke

med et godt prosjekt som Dialog 2006–2009. Men det hjelper oss til å ta et godt skritt fremover. Tillitsfulle skal bli engasjerte i sin egen bedrift, de har vært hellig.

– Hvordan var Dialog 2006–2009 på topp?

– Jeg er stolt av Petter Furestad og en fantastisk forklarer at å følge opp med minst ett ledd mer hver delaktige, blide ledelse og de tillitsfulle som var med, for engasjerte og utvirket delaktige og utvirket og pluss bedriftene i det nye nettverket. Jeg har en personlig forretningsmessig NHO NAF vil være med i HLF fram til utvalgte vil være opp med i HLF utvalgte til å stå i lengre perioder – altså

med konsentrasjon. Jeg ønsker at vi får mindre samarbeid blant våre tillitsfulle, sier Erna C. Hageman.

Berømmer prosjektlederne

Rilde Furestad og Hageman berømmer prosjektlederne for at prosjektet ble så vellykket som det ble. Organisasjonsleder i NAF og utviklingsprofessor Tone Barv i NHO Service har også et stort ansvar for den gode gjennomføringen, er dette samarbeidspartnerskapet. – Det ble gjennomført å følge bedriftene som de nå er samarbeid selv utvalgte i egen bedrift.

## "Nå vi hadde trengt Dialog"

Dialog 2006-2009 dro oss litt videre. Vi kom så langt, men ikke lenger enn at det er nå vi hadde trengt Dialog, kommenterer Ivar Sjølstad, daglig leder i Rengjøring & Vedlikehold AS, som var en av bedriftene som deltok. Tiltallsvalgte Safa Bragic sier seg enig.

Safa Bragic sier at utbyttet hennes av å delta i Dialog 2006-2009, var å bli kjent med andre tiltallsvalgte eller mulige tiltallsvalgte i en tilsvarende situasjon i andre bedrifter: – Jeg var ønsket som tiltallsvalgt i Rengjøring & Vedlikehold i Oslo, men ville vite mer om hva jeg gikk til, hvis jeg aksepterte. Noen nye kunnskaper fikk jeg da også, gjennom samtaler med kolleger i andre renholdsbedrifter. Det ble ikke så mye tid til den slags samtaler, men jeg forsto i alle fall at jeg ikke var alene med min type usikkerhet. For det hadde jeg vært ansattes representant i bedriftens arbeidsmiljøutvalg (AMU). Jeg ville vite forskjellen på de to rollerne verneombudet og tiltallsvalgte spiller. Så blek var jeg og jeg er bereddes svært usikker, men altså ikke så mye at jeg avstår fra å gå som tiltallsvalgt. Jeg takket ja etter å ha vurdert mye for og imot.

### Bedriften presset på

Ivar Sjølstad riser opp bakgrunnen, og understreker at det er Rengjøring & Vedlikehold som arbeidsgiver som har presset på for å få på plass en reell tariffavtale med et reelt partforhold på bedriftsnivå: – Rengjøring & Vedlikehold AS har hatt tariffavtale siden 1998, men det har droyd med å få til en tilfredsstillende tillitsmannsordning. Vi hadde fem møter med NAF og LO, og på det siste – med hjemmel i Hovedavtalen – krevde vi at forbundet og LO skuffet oss en tiltallsvalgt. – Det som konstruktivt kom ut av dette møtet, var at



Daglig leder Ivar Sjølstad og tiltallsvalgte Safa Bragic sammenprøver godt og er enige om det neste. Foto: Øystein Vikstrøm

vi innledet et samarbeid med LO og NAF om prosjektet «Renhold på norsk», et tilbud om 60 finans norsk språkkopplæring mynnet dreyde mot renhold. Kurset var gratis for deltakerne. Det å kunne forstå og gjøre seg forstått på norsk er svært viktig i arbeidslivet. Ved økt språkførståelse øker også muligheten for et godt og langt samarbeid mellom ansatt og leder. Men vårt og LO og NAFs overordnede mål var altså å øke engasjementet og interessen for å melde seg inn i fagforeningen.

– På forhånd var organisasjonsprosenten bare 10 prosent. Etter språkkurset, økte den til 30 prosent, som er et minimum hvis en tiltallsvalgt skal ha nødvendig legitimitet og autoritet, sier Sjølstad.

### Enig om struktur

– I høst inngikk arbeidsutvalget (AU) til de tiltallsvalgte en samarbeidsavtale med ledelsen i R&V som regulerer samarbeidsstrukturen partene i mellom: samrt rammevilkårene til de tiltallsvalgte. Vi skal ha seks tiltallsvalgte – en på hver av våre avdelinger (Deltoid, Buskerud, Hordaland) og tre i Oslo. To er på plass. Så er en av dem en lang vei å gå. – De tiltallsvalgte må bli nødvendig sikring. Det er NAFs ansvar. I strukturen vi har besluttet, legger vi opp til to faste møter i året møter mellom AU og sen-

tral ledelse. I tillegg blir det 4 faste møter mellom distrikttiltallsvalgte og lokal ledelse. Det er også enighet om at tiltallsvalgte kan gjennomføre formøter i forkant av disse møtene med ledelsen, både lokalt og sentralt. Medgjitt til til deltakelse på drifteseminer, forhandlingsmøter og samarbeidsmøter dekkes i sin helhet av selskapet.

– I og med at dere er tilknyttet Hovedavtalen, har vel bedriften et selvstendig ansvar for å tilrettelegge for et effektivt tillitsmannsarbeid?

– Ja. Men Hovedavtalens bestemmelser er tilpasset industriell virksomhet, som er stasjonen. Våre 230 utarbeidende ansatte er til enhver tid ute på 400 arbeidsteder i fem fylker. Denne virkeligheten blir uunnværlig bestemmende for hvordan tillitsmannsarbeid må tilrettelegges, poengterer Sjølstad.

### Fargerikt fellesskap

Han administrerer i tillegg til forstand et fargerikt fellesskap: – Da jeg gikk på som daglig leder i 1996, var 40 prosent av arbeidstakken vår hva som fremst kalles «innvandrere». Nå er det 75 prosent. Et tjuetall nasjonaliteter er representert.

– Vi anstretter oss virkelig for å gjøre bedriften til en sosial arena. Men et stort fjerntall av våre ansatte vil kun være hos oss bare i arbeidstiden. Vi må henge dem med på nødvendige kurs, selv om de får betalt. Bare en tredjedel stiller på julebord og andre festgilder vi arrangerer for de ansatte med familier. Bare få ette opp når vi inviterer til Tusenlyd og grillfest på Ekeberg.

– For mange av dem er ikke bedriften en sosial arena. Det er en virkelighet vi må forholde oss til, og som blir en stor utfordring for organiseringen av partssamarbeidet på bedriften, fremholder Sjølstad.

### Støre forventninger

Bedriftens forventninger til dette samarbeidet på litt lenger sikt?

– At de tiltallsvalgte gjennom medinnflytelse og samarbeid bruker sin erfaring og innsikt til å være med på å skape de økonomiske forutsetninger for bedriftens fortsatte utvikling og derigjennom skape trygge og gode arbeidsforhold til beste for så vel R&V som arbeidstakere.

At de i tillegg til å være våre ambassadører ute i felten, også løser akutte problemer som oppstår – der og da, sier Ivar Sjølstad.



Ivar Sjølstad er leder av Rengjøring & Vedlikehold AS og tiltallsvalgt. Han er med på å skape et effektivt tillitsmannsarbeid. Foto: Øystein Vikstrøm

### Rengjøring & Vedlikehold AS

**Våren:** «Den trivsel og dine verdier – Vi strekker oss lengre» – som langskrigte ledestjerne mot en kontinuerlig forbedringsprosess i hele organisasjonen, for å oppleves som et selskap med motiverte medarbeidere, et høyt laglig nivå, et høyt servicenivå og et høyt kvalitetsnivå.

**Fornøyningsmåling:** «Vi skal skape et godt innemiljø og være om mulst mulige verdier for våre kunder, ved å være kundetilpassede renholdstjenester til private og offentlige virksomheter.»

**Lokalisering:** Selskapsområde er byer, tettsteder og rennegrupper i Oslo, Akershus, Buskerud, Deltoid og Hordaland.

**Tjenester:** Daglig renhold, byggrøying, periodisk renhold og renholdstjenester tilleggstjenester.

**Målgruppe:** Private og offentlige virksomheter innen tegnerenters kontorbygg, skole/universiteter og produksjonslokaler, særlig bygg under oppføring.

**Ansatte:** 260 hvorav ca. 230 renholdere som er ute i felten til enhver tid.

**Daglig leder:** Ivar Sjølstad.

**Kort historikk:** Selskapet ble startet i 1972 av Kjell Sjølstad under navnet Rengjøring og Vedlikehold. I 1987 ble selskapet omgjort til aksjeselskap og endret navn til Rengjøring & Vedlikehold AS. I 1998 overtok Ivar Sjølstad som daglig leder. Siden er omstrøring mer enn femdoblet, i hovedsak gjennom organisatorisk vekst, men også gjennom oppkjøp av tre andre selskaper.

# Presseklipp

Dialog 2006-2009

renholdsbedrift 3 & 2009

## "Tariffavtale er for oss et konkurransefortrinn"

– Vi ønsker å profilere oss som en ryddig bedrift med tariffavtale for å bli både en foretrukket leverandør av renholdstjenester og en foretrukket arbeidsgiver. Det skal bidra vesentlig til vårt store konkurransefortrinn.



bedriften. Vi strevde faktisk i fire år før vi fikk en aktiv tilsluttning, på vårt initiativ, poengter Thun.

### KTI-undersøkelse

– Vi vet at vi gjør noe riktig. Hvert 2. år gjennomfører vi KTI-undersøkelser for å måle kundetilfredshet. Vi spurte om hvordan de stilte seg til at TRS som leverandør hadde tariffavtale. 60 prosent var positive. Klarens kan det vel ikke dokumenteres at en tariffavtale er et konkurransefortrinn i vår bransje, sier Thun. Derfor har det også vært positivt å delta i Dialog-prosjektet. – Vi har lært mye av det både som arbeidsgiver, i likhet med hva Hilde Gylfand gir uttrykk for når det gjelder tilsluttning og arbeidstakerensiden. Noe konkret har vi ikke fått ut av prosjektet ut over at det er nyttig å bli være med på en arena hvor vi møter kolleger i samme bransje og arbeider med de samme problemstillingene. Det ideelle hadde vært at vi hadde tilsluttning på plass før Dialog-prosjektet, og så bruk

kunnskapen vi ervervet til å organisere partssamarbeidet i bedriften, sier Lise Kristine Thun.

### Alltid organisert

Hilde Gylfand er tilsluttet etter etableringen av en aktiv klubb på TRS. Tilsluttet Norsk Arbeidsmandsforbund avd. 8 (NAF Midt-Norge).

Nyten av Dialog-prosjektet? Gylfand svarer: – Jeg var med på avslutningskonferansen i Bodo i oktober, og det var givende og inspirerende.

Gylfand har jobbet i renholdsbransjen siden 1997 og har vært med på en henvendelse til TRS. – Jeg har alltid vært organisert, og det var også en forutsetning da jeg som en av to fikk tilbud om jobb på TRS. Et jobboffer som har vært til forventningene. Jeg var tidligere i ISS, og skal ikke si noe stygt om min tidligere arbeidsgiver. Men på TRS, med mindre og mer oversiktlige forhold, føler jeg at vi blir tatt bedre vare på. Det var tariffavtale, men lønnsforøringen som part ble drøftet mer problematisk. Som ny tilsluttet har jeg åpen kommunikasjon til både daglig leder og avdelingsledere. Jeg er med på driftsmøtene. I det hele tatt, det begynner å fungere. Jeg er jo ikke særlig erfarne, så det blir jo uunnlig å føle seg litt frem. Men med god oppbakking både av forbund og arbeidsgiver, synes jeg det fungerer.

### Store fremskritt

Gylfand trives i bransjen hun valgte. – For 12 år siden var tariffbestemt grunnlønn 67 kroner i timen. Nå er den over 142 kroner. Som er til å leve av! Vi har ingen lokale tillegg, og det er heller ikke å tenke for det partssamarbeidet som arbeidet er jo så vitt nytt hos oss. – Jeg er selv knyttet til avdelingen "temporært renhold" og jobber for tiden med byggenhold på det siste store bygget på St. Olavs



Både tilsluttet renholdsbedrift Hilde Gylfand (til) og ansatte Monica (til høyre) i TRS. Foto: Dagbladet

Hospitalet. På noen av disse oppdragene er det skidd, og da hender det vi overtar tariff. Så glade for pengelønnen. Uansett får vi jo tariffens. Det opplever jeg som det største fremskrittet for oss, at vi er garantert 60 prosent av industriarbeiderlønnen. Organiserer medarbeiderne og partssamarbeidet som vi veen å gå også for vår bransje, som jeg vil skal være helt

– som renholdsbransjen bør, smiler Gylfand, og sikker underforstått til at den i offentligheten er kjent for andre fargevalører. Høye grønteskatte over til svart.

### Høyere status

– Truselen kan være noe. Men sånn er det jo uansett hvilken bransje man jobber i. Så når jeg har mine små togetstater, skyldes det sjelden jobben som jobb, men at kundene kan være ufine. Det er noe som henger i, at vi tilhører en lavstatusbransje. Men også det begynner å bli bedre. Selv holder jeg nå på å ta fagnivå som renholdsoperatør. Har blitt den praktiske prøven igjen. Så for meg er det ikke aktuelt å skifte bransje, sier Hilde Gylfand.

### Trandelag Renholds Service (TRS)

Type bedrift: Totalsleverandør av renholdstjenester, spesialisert på daglig renhold (innenfor normal kontortid 07-16) og temporærtjenester

Markedprofil: "Vi har tro på at profesjonell renhold skal sies på ordren daglig, fordi vi vet at renholdskvaliteten blir bedre dersom det er en tett kontakt mellom utøver og bruker."

Vi har egen temporæravdeling som utfører vinduspuss og besledderengang på alle typer bygg, tar vedlikehold av harde og myke gulv (ens av teppegulv eller oppskuring/boring, også komplisert behandling av stein- og marmorgulv som krever spesialkompetanse og spesialutrust) og hovedrenhold periodisk vedværende for å sikre et godt innemiljø.

Karrierestruktur er begrenset til ledig drøkke og enkel besledder på spissom med tilsvarende personalkost, som det av evlende om renholdstjenester."

Lokalisering: Hovedkontor i Fossegrenda i Trondheim, representert i begge Trøndelag-fylkene, samt Innlandet (80 % avtalt) i TRS Oppland & Hedmark AS.

Ansatt: Ca. 100, fordelt på vel 70 årverk i Trøndelag; ca. 25 ansatte, fordelt på 18 årverk i Innlandet.

Daglig leder: Lise Kristin Thun.







# DIALOG 2006



Et magasin fra Dialog 2006 og Ren Utvikling Nr. 1.



**Vi er 28 profesjonelle bedrifter med et mål: Å bli best innen renhold i Norge. Veien ditt går gjennom Dialog 2006 og Ren Utvikling.**



# Hvorfor Ren Utvikling

## Relansering av Ren Utvikling

Denne publikasjonen  
er utgitt av  
SBL i samarbeid med NAF.

Opplag: 3.000  
Fagansvar: Tore Barlo  
Design: Baard Fiksdal  
Foto: Per Christian Langseth  
Trykk og distribusjon:  
Akershus Reklameteam  
[www.arbeidsmandsforbundet.no](http://www.arbeidsmandsforbundet.no)  
[www.sbl.no](http://www.sbl.no)

Juni 2006

Norsk Arbeidsmandsforbund og Servicebedriftenes Landsforening har relansert Ren Utvikling. Ordningen sikrer at godkjente renholdsbedrifter har tariffavtale og driver lovlig.

For å rydde opp i forholdene i renholdsbransjen har partene i arbeidslivet gått sammen om Ren Utvikling, som både skal være en godkjenningsordning og et bransjeutviklingsprogram for renholdsbransjen. Ren Utviklings målsetting er å gi private og offentlige innkjøpere av renholdstjenester trygghet i valg av renholdsleverandør. Ordningen sikrer at godkjente bedrifter har betalt skatter og avgifter og har ordnede arbeidsforhold gjennom tariffavtale, arbeidsavtaler, tillitsvalgte verneombud og arbeidsmiljøutvalg.



# Hva er Ren Utvikling

## Ren Utvikling er en godkjenningsordning og et bransjeutviklingsprogram

**Ren Utvikling** er et bransjeutviklingsprogram for renholdsbedrifter i SBL som garanterer for lovlighet, skikklighet og kvalitetsutvikling.

**Ren Utvikling** har som målsetting å gi private og offentlige innkjøpere av renholdstjenester trygghet i valg av renholdsleverandør

**Ren Utvikling** vil skape sunne arbeidsvilkår for de ansatte ved at det kreves tariffavtale for å bli godkjent.

**Ren Utvikling** skal bekjempe sosial dumping, ”fasadefirmaer” som bruker ulovlige underleverandører, usunne konkurransevilkår og useriøse aktører som ødelegger omdømmet til renholdsbransjen.

**Ren Utvikling** består av 2 deler

- En godkjenningsdel
- Et bransjeutviklingsprogram



# Godkjenningsordningen

## Sjekkliste for å bli godkjent

Alle bedrifter som søker godkjenning må kunne dokumentere sin skikkelighet gjennom innsendt dokumentasjon og egenerklæringer.

Sjekkliste for dokumentasjon til godkjenning av Ren Utvikling			
<b>SKATTER OG AVGIFTER</b>	<b>FORSIKRING OG HMS</b>	<b>ARBEIDSFORHOLD</b>	<b>UNDERLEVERANDØRER</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Firmaattest	<input checked="" type="checkbox"/> Yrkeskadeforsikring	<input checked="" type="checkbox"/> Arbeidsreglement	<input checked="" type="checkbox"/> Fullmakt fra underleverandører på sjekk av innbetalte skatter og avgifter
<input checked="" type="checkbox"/> Revisjonsberetning	<input checked="" type="checkbox"/> Avtale bedriftshelsetjeneste	<input checked="" type="checkbox"/> Arbeidsavtaler	<input checked="" type="checkbox"/> HMS-egenerklæring fra underleverandører
<input checked="" type="checkbox"/> Styrets beretning	<input checked="" type="checkbox"/> Rapport bedriftshelsetjeneste	<input checked="" type="checkbox"/> Verne- og hovedverneombud	
<input checked="" type="checkbox"/> Godkjent årsoppgjør	<input checked="" type="checkbox"/> HMS-system	<input checked="" type="checkbox"/> Arbeidsmiljøvalg	
<input checked="" type="checkbox"/> Merverdiavgift	<input checked="" type="checkbox"/> HMS-egenerklæring	<input checked="" type="checkbox"/> Opplæring av vernepersonell	
<input checked="" type="checkbox"/> Arbeidsgiveravgift	<input checked="" type="checkbox"/> SBL klassifiserte kjemikalier	<input checked="" type="checkbox"/> Rapport arbeidsmiljøvalg	
<input checked="" type="checkbox"/> Innbetalt skatt		<input checked="" type="checkbox"/> Tariffavtale	
<input checked="" type="checkbox"/> Restanser merverdiavgift			
<input checked="" type="checkbox"/> Restanser skatt / avgifter			
<input checked="" type="checkbox"/> Skattetrekk-konto			



Det utstedes nytt oblat hver år.

Godkjenningen går fra september til september.



# Bransjeutviklingsprogram

## Dialog 2006

■ **For å bli godkjent**, må bedriftene aktivt følge bransjeutviklingsprogrammet ved å delta på samlinger, konferanser og møter.

■ **Hvert år** blir det lansert et nytt tema som skal hjelpe bedriftene til å holde fokus på utvikling.

■ **I 2006 er** fokus å etablere ulike arenaer for kommunikasjon og samspill mellom ledelse, tillitsvalgte og de ansatte. Temaer for kommende år kan være f. eks. kompetanse, kunnskap, kvalitet, HMS, miljø, kultur osv.

■ **Dialog 2006** er navnet på årets fokusområde og startet med en 2-dagers konferanse 2. og 3. mars på Thon Hotel Vettre i Asker. Det vil bli arrangert en ny konferanse i forbindelse med renholdsmessen i Trondheim 31. oktober.

(Se mer om saken side 15).



# Hvorfor gjør SBL dette?

## Et være eller ikke være...

Administrerende direktør Petter Furulund i Servicebedriftenes Landsforening mener ordningen er et være eller ikke være for den seriøse delen av renholdsbransjen.

- Gjennom ordningen får de seriøse bedriftene dokumentert sin skikkelighet. Dette vil gjøre det lettere for innkjøpere av renholdstjenester å velge en seriøs leverandør. Dermed kan vi motvirke den negative trenden vi har sett i deler av renholdsbransjen med prispress, sosial dumping og uryddige arbeidsforhold for ansatte, sier han.



**Petter Furulund**  
adm.dir. i SBL  
petter.furulund@sbl.no



# Hvorfor gjør NAF dette?

## Bedre arbeidsforhold

Forbundsleder i Norsk Arbeidsmandsforbund Erna C. Dyngne sier at fellesprosjektet **Ren Utvikling** er viktig for å få en bedring av arbeidsforholdene for renholderne. SBL og NAF har igjen reist fanen for å ta opp kampen mot useriøsitet og svart arbeid i renholdsbransjen. Gjennom denne kampen mellom felles gode krefter så skal vi gjøre vårt for å bidra til en ryddigere renholdsbransje i Norge. Godkjenningsordningen vil kunne bidra til at innkjøperne velger de seriøse og riktige leverandørene i kombinasjon med at den vil være en god garanti for lovlighet, skikkelighet og kvalitetsutvikling, sier Dyngne.



**Erna Dyngne**  
forbundsleder  
erna.dyngne@arb-mand.no



# Forventninger

## Tre på Dialog 2006

Hva synes du om å delta på en konferanse som dette?

**Farid Elhor,**  
verneombud  
2clean AS

– Det er første gang jeg er på en slik konferanse og jeg håper å lære noe nytt.

Dette er veldig positivt. Jeg synes det er spennende å få vite mer om hvordan bransjen fungerer.



**Kjell Olav Speld,**  
daglig leder

Bergens Rengjøringssselskap AS

– Det er veldig positivt at man møtes slik, i stedet for å kjøre hver sine løp. Slik kan man utveksle meninger og lære av hverandre. Jeg er veldig spent på fortsettelsen.



**Björg Nordby,**  
tillitsvalgt

ISS Facility Services AS

– Det er spennende å få innblikk fra alle kanter og få nye impulser. Jeg synes det er kjempefint at ISS er med på en slik positiv ordning som Ren Utvikling er.





# Målrettet lagspill 1

## Oppgave

Lag navn på gruppen og spilleregler for hvordan gruppen skal jobbe sammen.

### Rent Vett

1. Behandle hverandre med respekt
2. Samarbeide gjennom rene taklinger og pasninger
3. Spille på ulikheter, men felles front utad

### Best i sammen

1. Åpenhet / løsningsorientert
2. Gjøre hverandre gode
3. Lojale

### AB@CD

1. Stor takhøyde (alle må bli hørt)
2. Gjøre hverandre gode
3. Ikke gå ut av en diskusjon uten konklusjon

### Kommunikatørene

1. Alle skal bli hørt
2. Lojal mot gruppens beslutning
3. Være resultatorientert

### 4-Eleven

1. Åpen/ ærlig dialog
2. Lytte / Forståelse for hverandre
3. Respektene dem

### TROSBE

1. Respekt – alle har lov å være uenig
2. Samarbeid – alle skal bidra
3. Jobbe effektivt – få et bra sluttresultat

### Team Trivsel

1. Åpenhet
2. Motivasjon
3. Alle bidrar

### Cicle-O

1. Alle skal bli hørt
2. Skape enighet
3. Være effektive og målrettet

### Solsiden

1. Åpenhet / ærlighet
2. Respekt / toleranse
3. Lytte til hverandre

### NAIS

1. Respekt og lojalitet
2. Alle skal bli hørt / alle skal delta
3. Resultatorientert

### Den gygne Regnbue

1. Ansvarsfordeling, rolleinndeling
2. Åpenhet og god kommunikasjon
3. Felles mål og verdier



# Målrettet lagspill 2

## Oppgave

Hvilke utfordringer har bransjen på disse 5 områdene? Her er et utdrag av besvarelsene

### Teknologi

- Kostnad/gevinst
- Forholde seg til ny teknologi
- Noen vegrer seg for det som er nytt
- For dyrt
- Vanskelig å bruke
- Utviklingsmulighet
- Godt planleggingsverktøy

### HMS

- Opplæring innen ergonomi
- Tidspress – høye ytelser
- Virksomhetsoverdragelse
- Bruk av sikkerhetsutstyr
- Oppfølging av sykefravær
- Holde IK-arbeidet levende i bedriften
- Medbestemmelse
- Personlig sikkerhet

### Økonomi

- Lønnsomhet
- Høyeste verdi
- Sykefravær
- Riktig bemanning til rett tid
- OTP og AFP
- Negativ prisutvikling
- Positiv lønnsutvikling
- Utenlandske firma

### Kompetanse

- Felles grunnopplæring
- Språk og forståelse
- Verdsettelse av fagbrev
- Ansatt godt orientert hos kunder
- Få ut kunnskapen til de som skal anvende det i praksis
- Skape arbeidsplasser som er tilpasset nyere utdanning
- Økt kompetanse på NS-INSTA 800

### Ledelse

- Tid til medarbeider og kunder
- Fokus på langsiktig tenkning og trygging av arbeidsplasser
- Tørre å tenke annerledes
- Tilgjengelighet
- Kommunikasjon
- Samarbeid
- Kunnskap og endringer
- Motivasjon og gjennomføring
- Åpenhet
- Ydmykhet
- Opplæring
- Kommunikasjon
- Imøtekommende, omsorg, tålmodighet, lyttende, trygghet



# Målrettet lagspill 3

## Oppgave

Hva skal til for at bedrifter godkjent av Ren Utvikling skal score best på Høyeste verdi? Her et utdrag av besvarelsene

### Kontrakten

- Klare retningslinjer ved avvik
- At kontrakten inneholder de kriterier som etterspørs av kunden.
- Sannsynliggjøre beskrivelsene
- Riktig personell
- Dokumentasjon for opplæringsprogrammer
- Forenkle anbudssituasjonen
- Etablere struktur i henhold til kriteriene
- Gjennomføre prosedyrer og dokumentere dette
- Møte kvalitetskravene

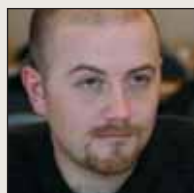
### Ledelse

- Leveringsdyktig
- Referanseliste
- Følge Høyeste verdis normer og kriterier
- Kundeoppfølging
- Fleksibilitet
- Dokumentasjon av kvalitetssystem inkludert avviksbehandling
- Program for kundeoppfølging

- Kapasitet – fleksibilitet og vikarløsninger
- Tilgjengelighet, rask responstid
- Etablere gode rutiner for oppfølging av kunder og servicemedarbeidere
- Serviceinnstilling, kundefokusert

### Firmaet

- Beskriver firma konsepter som er ”unike for akkurat oss”
- Beskrive at vi følger alle lover og forpliktelser
- Gode systemer og godkjenninger
- Gode referanser
- Være innovative
- Mulighet for å tilby ekstra tjenester
- INSTA-erfaring
- Ordnete lønns- og arbeidsforhold
- Miljøprofil



# Målrettet lagspill 4

## Oppgave

Hva må gjøres i egen bedrift? Her er et utdrag av besvarelsene

### Bedriftstilhørighet

- Innkalle ansatte til små-møter.
- Innkalle ansatte til allmøter.
- Være mer grundig i rekrutteringsprosessen.
- Fokus på ledelse inklusiv gjennomføring av medarbeidersamtaler.
- Sosiale samlinger.
- Bedre informasjon til ansatte.

### Kompetanseheving

- Felles instruktør opplæring.
- Stimulere til fagbrevutdanning.
- Bedre rutinene ved HMS opplæringen.
- Opplæring i lover og avtaler.
- Bidra til at de ansatte får kunnskap om NAF.

### Dialog mellom ledelse og tillitsvalgt

- Få på plass tariffavtale.
- Sende brev til alle ansatte.
- Avholde informasjonsmøte om NAF.
- Velge tillitsvalgt.
- Infiltrering av tillitsvalgt ved ansettelse, lønnsforhold og utforming av ansetteskontrakt.
- Velge ansatterepresentant inn i styret.



# Opplæring

**SBL og NAF vil  
heve kompetansen  
i bransjen ved å  
legge til rette for  
god opplæring i  
bedriftene**

## **Mål og tidsplan:**

- Fagpakke Renhold fra dag en i bedrift opp til SRY-nivå (Nordisk Yrkesbevis)
- Definere og utarbeide faglig innhold i fagpakkens alle moduler (forslag ferdig til 3.juni)
- Definere og utarbeide faglig og pedagogisk innhold i INSTRUKTØROPPLÆRING (forslag ferdig til 1.september)
- Utvikle og utdanne INSTRUKTØRER som skal kunne lære opp renholdere/servicemedarbeidere i fagpakkens alle moduler (forslag ferdig til 31.okt)



# Jeg forplikter meg!

Alle deltagere  
har forpliktet  
seg til å være  
aktive  
bidragsytere  
ved å signere



# Vi møtes i Trondheim

## Høstkonferanse

31. okt. 2006

Radisson SAS

Royal Garden,

Trondheim.

## DELTAGELSE

Høstkonferanse er en fortsettelse på Dialog 2006 som ble startet i mars 2006 som bransjeutviklingsdelen av Ren Utvikling. Konferansen er samtidig med årets renholdsmesse i Trondheim 31/10 – 1/11 2006. Hver bedrift kan delta med 2 til 4 personer hvorav minst en er tillitsvalgt etter hovedavtalen.

## KOSTNADER

Deltageravgiften er kun 500,- pr. person. Fellesprosjektet dekker også denne gangen en overnatting (fra 31/10 til 1/11), frokost, lunsj og middag samt møterom og kaffe. Reise, ekstra overnattinger og øvrige utgifter betales av hvert enkelt firma.



## PROGRAM

- Kl. 09:00 Registrering  
Kl. 10:00 "Velkommen"  
Kl. 10:15 "Hva har skjedd siden sist?"
  - Hos hver enkelt bedrift
  - Norsk Arbeidsmandsforbund
  - Servicebedriftenes Landsforening

Kl. 12:00 Lunsj  
Kl. 13:00 Målrettet lagspill 5 – "SBL-instruktør"  
Kl. 14:00 Målrettet lagspill 6 – "Kunnskap 2007"  
Kl. 15:00 Målrettet lagspill 7 – "Kultur 2008"  
Kl. 16:00 Målrettet lagspill 8 – "Miljø 2009"  
Kl. 17:00 Oppsummering av dagen og veien videre  
Kl. 20:00 Fellesmiddag

**PÅMELDINGSFRIST: 15. juni 2006**









# DIALOG 2007



Et magasin fra Dialog og Ren Utvikling Nr. 2.





# Løftet fremover

**Dialog, som er Ren Utviklings bedriftsutviklingsdel ble løftet kraftig fremover da Hovedorganisasjonenes Fellestilltak (HF) innvilget 3,5 millioner kroner i støtte til satsingen.**

- Bevilgningen er meget stor og forventningene og oppmerksomheten er dermed høye. Ikke minst fordi servicesektoren har vært lite representert med HF-prosjekter frem til nå. Det er klart signal fra LO og NHO om at dette bør forbedres. Prosjektet er således noe som ikke bare har økonomisk betydning, men også vil få fokus på servicebransjen fra partene i arbeidslivet.

Vi skal få til positivt samarbeide gjennom å legge forholdene til rette for bedriftsutvikling. Vi skal gjøre våre bedrifter til bedre arbeidsplasser. Og de skal lettere vinne kontrakter i markeder som preges av hard konkurranse og aktører som bruker uredelige midler. Det er etablert billige kopier av Ren Utvikling som godkjenningsordning. Men det er ingen som kan vise til kombinasjonen godkjenning og utvikling slik Ren Utvikling har lagt opp til. Heller ikke krav til lønns- og ansettelsesvilkår som er bakgrunnen for at vi kunne søke HF om midler.

Styrken med Dialog er særlig at NAF og SBL i felleskap skaper gode møteplasser som gir bedriftene større nettverk.

Under Dialog-konferansen i Trondheim høsten 2006 var nettopp dette den viktigste tilbakemeldingen. Erfaringsutveksling mellom bedrifter og internt i gruppediskusjoner er viktige for å skape utvikling. Et bidrag til å få frem nye tiltak er forslagskasser som flere av bedriftene har hengt opp i sine virksomheter. Det viktigste målet med prosjektet er å få til en naturlig dialog mellom bedriftsledelsen og asatte slik at man stadig kan gjøre forbedringer.

Vi ønsker å styrke møteplassene i bedriftene for bedre sosialt og faglig utbytte i tiden som kommer. Det betyr flere konferanser, møter og samarbeid.

**Hilsen Petter Furulund**



**Petter Furulund**  
adm.dir. i SBL  
petter.furulund@  
sbl.no

# Dialog for et bedre fellesskap

**Jeg er svært glad for at Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF) nå tilgodeser servicenæringen og spesielt renholdsbransjen med et betydelig beløp til Dialogdelen av Ren utvikling.**

Hovedorganisasjonenes Fellestiltak mellom LO og NHO har som hovedformål å bidra til positiv forandring i bedriftene gjennom gode samarbeidsarenaer og gode møteplasser for ansatte, tillitsvalgte og bedriftsledelse. Dialogprosjektet vil derfor være et godt supplement til at godkjenningsordningen vil kunne bidra til at innkjøperne velger de seriøse og riktige leverandørene i kombinasjon med at den vil være en god garanti for lovlighet, skikklighet og kvalitetsutvikling,

Det er viktig med gode arbeidsplasser og gode relasjoner mellom de som er grunnlaget for renhodsvirksomhetene. Gode relasjoner til hverandre innebærer også at alle får være med på å forme utviklingen og derigjennom å styrke driftsgrunnlaget for virksomhetene.

Dialogprosjektet er et likestilt samarbeid mellom NAF og SBL og det er derfor viktig at alle som deltar tenker nøye igjennom hva dette innebærer, slik at alle parter får et best mulig utbytte. Gjensidig samarbeid og likebehandling er en viktig pilar i det gode samarbeidet som vi nå har fått etablert. Det er derfor viktig at vi tar vare på den gode samarbeidsånden og at alle får være med i prosjektet på like fot.

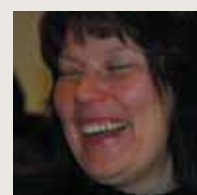
Gode møteplasser i bedriftene vil også være en positiv styrking av det sosiale og det faglige arbeidet som gjøres i bedriftene. Erfaringene som gjøres vil også kunne komme til nytte for andre gjennom erfaringsutveksling og løpende dialog i tiden som kommer. Det er også viktig at det legges til rette for tillitsvalgte og at disse blir brukt som positive ressurspersoner i strategien for å skape gode møteplasser i bedriftene.

Dialogkonferansen i Trondheim var et spennende prosjekt som nå vil bli fulgt opp av ytterligere arrangementer i tiden som kommer. Jeg ser fram mot disse og ønsker alle lykke til med det videre arbeidet med Dialog i tiden som kommer.

**Hilsen Erna C. Dyngde**



**Erna Dyngde**  
forbundsleder  
erna.dyngde@  
arb-mand.no



# Hovedorganisasjonenes Fellestiltak

NHOs og LOs felles satsinger i Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF) er et praktisk anlagt samarbeid.

NHO og LO har som felles mål å bidra til økt verdiskaping gjennom involvering av flest mulig ansatte i bedriftene. Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF) er organisasjonenes redskap for å få til samarbeidstiltak i de tariffbundende bedriftene. Et konstruktivt samarbeid mellom ledere, tillitsvalgte og ansatte skal være med på å bedre lønnsomheten i bedriften og skape en mer interessant arbeidsplass. HF støtter bransjer, region eller enkeltbedrifter spesielt rettet på å forsterke bruk av egen organisasjon for å gjennomføre utviklings- eller omstillingsprosjekt. I tillegg stilles det personale fra partene til disposisjon for gjennomføring av dialogkonferanser (samarbeidskonferanser). Hvert år bevilges det prosjektet i størrelsesorden 9-10 millioner kr.

HF skal også ivareta og følge opp organisasjonenes felles ansvar og forpliktelser innenfor avgrensede deler av Hovedavtalen mellom LO og NHO. Særlig viktig er bedriftsutvikling, likestilling, arbeidsmiljøopplæring og sykefraværarbeid.

HF har eget nettsted: [www.fellestiltak.no](http://www.fellestiltak.no)



# Dialog 2006 - 2009

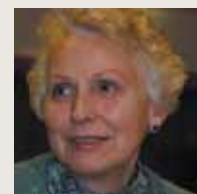
Dialog er et 3-årig bedriftsutviklingsprogram i Ren Utvikling.

Hovedmål er å fremme utvikling av renholdsbransjen og medlemsbedrifter. Dette skjer gjennom å skape gode arenaer for aktiv dialog og samhandling mellom de ansatte, tillitsvalgte og ledelsen i bedriftene. Med gode arenaer mener vi steder/møter/muligheter for å informere og inspirere hverandre. Med aktiv dialog mener vi at både ledelse og de ansatte kommer frem med sine synspunkter til forbedringer og utvikling.

Med dette programmet ønsker vi å styrke og forplikte samhandling i alle ledd. Dette er en utfordring for bransjen og krever individuelle bedriftsmessige opplegg basert på deres situasjon og prioriteringer.

Felles ledetråd er samhandling arbeidsgiver og arbeidstakere hvor sistnevnte har dedikerte personer (nåværende eller fremtidige tillitsvalgte).

Programmet er støttet av Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF) med 3,5 millioner kroner over en 3-års periode.



# Oppsummering av



## 2clean

- ▲▼ Tariffavtale er tegnet.
- ▲▼ Godt samarbeid med NAF.
- ▲▼ Bedre samarbeid med ”storsjefen” og de ansatte, løpende tilbakemelding, god trivsel.



## Metode Renhold

- ▲▼ Skandinavisk system med parter i arbeidslivet er ukjent for de fleste innvandrere.
- ▲▼ Sendt skriv til alle ansatte i samarbeid med NAF; NAF er fremmed og ukjent.
- ▲▼ Har arrangert møte i Folkets Hus i Moss – få som møtte opp.



## CD Renhold

- ▲▼ Den ”Nordiske modellen” - hva kan vi gjøre for å skape engasjement?
- ▲▼ Kursing til fagbrev på 10 stk, - Dialog en god ”Kick start”
- ▲▼ Har invitert 60 renholdere på grunnkurs.



## AB Service Systemer

- ▲▼ Mål: Gjennomføre kurs for ca 30 % av renholdere.
- ▲▼ Medarbeidersamtaler på mellomledernivå.
- ▲▼ Eget opplæringskonsept, spesiell fokus på mellomlederne.



## Elite Service Partner

- ▲▼ Bedriftsutvalg på alle 19 avdelingskontorene. Utfordring å tilpasse seg alle lokale forhold.
- ▲▼ Månedlige regnskapsmøter med ledergruppen og tillitsvalgte – informasjonen blir spredt til de ansatte.
- ▲▼ Selvstyrte grupper er et mål.

## Bergen Rengjøringselskap

- ▲▼ Samarbeid med NAF.
- ▲▼ Møter med NAF i Bergen. Doblet medlemstallet til 44 %.
- ▲▼ Jobber videre med å utvikle bedriften.

## BB ServiceSystem Sogn og Fjordane

- ▲▼ Tidligere samarbeid med BHT lokalt om Dialog.
- ▲▼ Siden sist; ny struktur på månedlige personalmøter.
- ▲▼ Fikk IA-prisen i 2005.

## Vibe Reingjeringsservice

- ▲▼ Tillitsvalgtsamling i juni i samarbeid med NAF i Bergen; 8 tillitsvalgte møttes, hovedtillitsvalgt for bedriften ble valgt.
- ▲▼ Hovedtillitsvalgt var med på strategisamling i september.
- ▲▼ Ny tillitsvalgt samling i november 2006.

## Total Renhold

- ▲▼ Internmøter med maksimalt 12 deltagere. Ved større samlinger er det vanskelig å få til 2-veis kommunikasjon.
- ▲▼ ”Hyggestund” for hele familien på en lørdag. 10 møtte opp; meget vellykket gjennomgang av alle ansettelsavtaler..
- ▲▼ Color Fantasy med handlingsplan.

## Akershus Renhold

- ▲▼ Korte småmøter ute på arbeidsplassene.
- ▲▼ Vellykket samarbeid med NAF.
- ▲▼ Sliter med å få organiserte – ikke noen problemer på jobben. De ansatte skjønner ikke poenget med å organisere seg.

## Renhold-Skade Sentralen

- ▲▼ Kårer månedens- og årets medarbeider.
- ▲▼ Julebord for alle og juletreffest.
- ▲▼ Åpent hus og forslagskasse.

## DFV Renhold

- ▲▼ Sosialt samvær med ansatte og deres familier.
- ▲▼ Medarbeidersamtaler.
- ▲▼ Forslagstavle.

# målrettet lagspill 4

## Anker Renhold

- ▲▼ Møter med NAF/samarbeid – det skal jobbes videre med.

## ISS

### VaktmesterKompaniet AS

- ▲▼ Faglige møter med samlinger etterpå i mindre grupper.
- ▲▼ Mellomledersamling.
- ▲▼ Teamledere/tillitsvalgte med på driftsmøtene.

## Toma

- ▲▼ Godt forhold til fagforeningen - hovedtillitsvalgt på heltid.
- ▲▼ Fag/personell opplæring satt i system; fagsjef reiser rundt og har kurs.
- ▲▼ Rutiner og skjema på nett.

## Trøndelag

### Renholds Service

- ▲▼ Mangler tillitsvalgt.
- ▲▼ Samarbeider med NAF.
- ▲▼ Fagopplæring av fremmedspråklige.

## Resco

- ▲▼ Økt antall ansatte, noe som krever mye mer grunnopplæring.
- ▲▼ Dobbel antall organiserte.

## O. Busch-Sørensen Rengjøringsbyrå

- ▲▼ Produktopplæring og samarbeid med Lilleborg.
- ▲▼ Grunnopplæring, bedriftshelse tjenesten inn om ergonomi.
- ▲▼ Sosiale tiltak, som vafler hver fredag.

## Rengjøring & Vedlikehold

- ▲▼ Ønsker "bråkmakere" i egen organisasjon.
- ▲▼ Har slitt med å få på plass tillitsvalgt – savner en tillitsvalgt å snakke med!
- ▲▼ Utfordring for bransjen: Få vekk stempelet på bransjen som "møkkajobb".

## NKI Renhold

- ▲▼ Har slitt med å få på plass tariffavtale men skal jobbe videre med å få på plass flere organiserte i samarbeid med NAF.
- ▲▼ Fredagsvaffel
- ▲▼ 17. mai-frokost for ansatte med familie

## West Renhold

- ▲▼ Fellesmøte planlagt i november.
- ▲▼ Firmahytte for alle.
- ▲▼ Mye bedre etter forrige samling i Dialog.

## ASC Østlandske Rengjøring

- ▲▼ Elektronisk HMS opplegg på nettet.
- ▲▼ Allmøter samarbeid med NAF i Oslo.
- ▲▼ Innspillgruppe – fire medarbeidere, spiller inn til ledelsen.

## Avant Renholdstjenester

- ▲▼ Åpent hus.
- ▲▼ Tariffavtale på plass nå - 9 organiserte så langt.
- ▲▼ Kontaktperson: vært med på gjennomgang av arbeidskontrakter.

## Aircon Miljø og renholdssystemer

- ▲▼ Oppkjøpt av ISS, – etter 01.06.07 på plass
- ▲▼ Samarbeid med NAF på lands basis 9 tillitsvalgte/ 6 verneombud.
- ▲▼ Fra 13 til 7 % sykefravær

## ISS Facility Services

- ▲▼ Regionsamlinger i samarbeid med NAF og regionsledelse
- ▲▼ Nye rutiner for drøfting med mer i forbindelse med oppkjøp
- ▲▼ Landsomfattende prosess med struktur – ny samarbeidsavtale vedr. tillitsvalgte skal på plass før nyttår.



# Satser på yrkesbevis

Servicebransjens Yrkesnemnd (SRY) kommer på plass i løpet av 2007 og skal fremme yrkesbevis for renholdsbransjen. Dette gir økt satsing på kompetanse og skaper mer robuste og konkurransedyktige bedrifter.

## Yrkesbevis

Yrkesbevis skal utstedes til den person som har gjennomgått godkjent og bestått teoretisk og praktisk opplæring. For godkjenning av opplæringen skal instruktøren ha gjennomgått og bestått SRYs instruktør opplæring. Instruktøren som har rett til å utdanne for SRYs Yrkesbevis må ha gjennomgått SRYs fem dagers grunnutdanning for instruktører, samt SRYs repetisjons/oppdateringskurs hvert 2. år.

## Kurs for yrkesbevis

- ▲ Kurset må tilpasses bedriftens forutsetninger, kursdeltakernes tidligere kunnskaper, yrkeserfaring, språk mm.
- ▲ Viktig å fokusere på kompetanse, - og ikke på å kunne svare/klare testen.
- ▲ Kursdeltakerne må behersk ulike arbeidsredskap i praktiske opplæring, samt må øve i egen bedrift.

## Praktiske momenter

Praktiske momenter som kursdeltakerne skal kunne utføre etter gjennomført kurs er:

- ▲ Utruste en renholdstralle/vogn.
- ▲ Hvordan man utfører og hva som skal anvendes ved:
  - Mopping
  - Sanitærrenhold
  - Hvordan bruke kombimaskin, skuremaskin og vannsuger.



# TESTER

Yrkesbevis krever tester. De er bygget opp i ti moduler og er som følger:

## 1. Service og kvalitet

- ▲ Kunne forklare begrepene service og kvalitet.
- ▲ Forstå begrepene og vise eksempler/forklare hva er fagkunnskap, hensyn, serviceevne og vilje. Hva innebærer ansvar.
- ▲ Kunne redegjøre for hvilke faktorer som påvirker de forskjellige kvalitetsnivåene.
- ▲ Kunne planlegge og organisere arbeidet.

## 2. Organisasjon og økonomi

- ▲ Kunne redegjøre for hvordan en renholdsbedrift er bygget opp, forretningsområder, tjenester og hva man utfører av tjenester
- ▲ Ha kunnskap om ulike økonomiske termer/ord og hvilke kostnader som blir berørt ved feilaktig renhold, - også i forhold til kontrakt

## 3. Å arbeide sammen

- ▲ Ha kunnskap om samarbeid innen grupper og med eksterne aktører.
- ▲ Ha kunnskap om forskjellige kulturer
- ▲ Ha kunnskap om hvordan stress oppstår
- ▲ Ha kunnskap om HMS-arbeid

## 4. Ergonomi, friskhet og fysisk arbeidsmiljø

- ▲ Kunne de ulike arbeidsstillinger, innstilling av arbeidsredskap, arbeids- og løfteteknikker
- ▲ Ha allmenne kunnskaper om forebyggende tiltak, hvilke kroppsdeler som er mest utsatt og skillet mellom statisk og dynamisk belastning.

## 5. Indre og ytre miljø

- ▲ Kjenne til hovedtrekkene i arbeidsmiljøloven som gjelder arbeidstakers og arbeidsgivers rettigheter og plikter.
- ▲ Forstå begrep som miljøpolicy, miljøsertifisering, miljømerking og konsekvenser av dette.
- ▲ Kjemikaliehåndtering, kunnskap om produktdatablader, klassifiseringer og HMS-tiltak
- ▲ Personlig hygiene

## 6. Hvorfor gjøre rent?

- ▲ Kunne forklare hvorfor man gjør rent og konsekvensene ved unnlatelse.
- ▲ Kunne renholdsinnstruksene
- ▲ Kjenne til NS INSTA 800 og praktisk bruk av denne.
- ▲ Kjenne til ulike spredingsmuligheter for mikroorganismer.

## 7. Redskap og maskiner

- ▲ Ha kunnskap om de vanligste renholdsmaskinene og vedlikehold, samt øvrig utstyr.
- ▲ Ha kunnskap om faguttrykk.
- ▲ Ha kunnskap om vedlikehold av maskiner og utstyr, ha kunnskap om sikkerhetsregler.
- ▲ Ha kunnskap om elektrisitet.

## 8. Renholdsmetoder

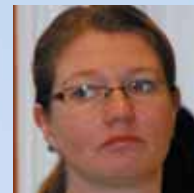
- ▲ Kunne bedømme hvilke renholdsmetoder som finnes og kombinere disse. Motivere bruken av tørre metoder, flermoppssystem samt vise forskjellen mellom effektivitet, slitasje og økonomi ved valg av de ulike metodene
- ▲ Kunne gi råd om hvilke metoder og midler som er de riktige for gulv, tak, inventar og vegger (materialkunnskap)

## 9. Midler og utstyr, - kjemikalier

- ▲ Ha kunnskap om piktogram, pH-skala, innhold og funksjon av produkter og midler
- ▲ Ha kunnskap om inndeling av hovedgrupper, bruksområder for disse samt varedeklarasjoner og sikkerhetsregler
- ▲ Ha kunnskap om dosering, blandingsforhold, miljøaspektet, allergi.

## 10. Gulv- og innredningsmaterialer

- ▲ Kunne identifisere de vanlige gulv og innredningsmaterialene som naturstein, keramikk, linoleum, plast, treverk/parkett, laminat og tekstilmaterialer, - samt deres egenskaper og hvordan de vedlikeholdes.
- ▲ Kunne redegjøre for hva som er skadelig for de ulike materialene
- Ha kunnskap om polish, voks og olje.





# Veien videre

## Målrettet lagspill 6



2006

2007

2008

2009



- ▼ Kommunikasjon
- ▲ Lagspill

- ▼ Opplæring
- ▲ Kompetanse

- ▼ Arbeidsmiljø
- ▲ Ytre miljø

- ▼ Bedriftskultur
- ▲ Forbedringskultur

Bedriftsutvikling



**Figuren** viser ulike fokusområder for kommende år.

Hver bedrift oppnevner en Dialog-koordinator som er ansvarlig for informasjon til øvrige ansatte og som forplikter bedriftene til gjennomføring av tiltak. Tillitsapparatet har et særlig ansvar for informasjon og involvering av egne medlemmer.

Målsetning om at arbeidstakerne skal gjennom deres tillitsvalgte få er reell innflytelse på bedriftens alminnelige arbeid og fortsatte utvikling. Dette gjøres gjennom:

- ▲▲ Kartlegge hvilke arenaer som eksisterer i bedriften
- ▲▲ Opprette egnede arenaer der det er nødvendig
- ▲▲ Kurs vil måtte avholdes for å få en god forståelse av rolleavklaring
- ▲▲ Ledelse og tillitsvalgte må sette opp en detaljert handlingsplan som må inneholde ansvarlig, tidsfrist og delmål på hvert punkt.

# Mulig vi er sjenerte..

**TANKER OM HVA SOM ER GOD SERVICE** presenterte SBL under en større konferanse som HSMAI arrangerte i OSLO i midten av januar. Her er konklusjonene:

**I en tid** hvor vi oversvømmes av tilbud på produkter og tjenester, er den personlige serviceinnstilling det som kan skille klienten fra hveten.

**Serviceinnstilling** og utståling av arbeidsglede har igjen direkte kobling til næringslivets største utfordring – rekruttere og beholde arbeidskraft.

**Vi vet gjennom** forskning at personaltilfredshet og kundetilfredshet har direkte sammenheng. Derfor er bedrifter som investerer i god personalpleie og ekte serviceengasjement vinnere på flere områder.

**Utfordringen i Norge** er at vi ikke har serviceytelse i blodet. Mulig er vi sjenerte for å vise glede over å tjene andre. I hvert fall er service noe som bedrifter ikke kan ta for gitt og som krever investering i opplæring og utvikling av de ansatte.

**I den senere tid** har det vært veldig ensidig fokus på laveste pris i Norge. Vi har laget flate organisasjoner og jaktet på besparelser. Det har gått ut over investeringen i de ansatte.

**Men dette er nå er i ferd med å snu.** Mange bedrifter er både bekymret og lei av dårlig service – både internt og eksternt. Det er en betydelig klimaendring på gang.

**For å få mest mulig fart** på denne snuoperasjonen er det viktig at vi løfter i flokk. Mange må nå engasjere seg i å løfte service til et nivå man både krever, belønner og er stolt av.

**Dette vil vi alle få direkte glede av** i interaksjon med andre mennesker, i jobbsammenheng, som mottakere av helse og velferdstjenester og som nasjon.

**A skape god** og ekte service er ikke enkelt fordi vi har med mennesker å gjøre – av svært forskjellig bakgrunn. Men god service er heller ikke gjort over natten å kopiere. Derfor er investering i service mye tryggere en mye annet som kan kopieres og underbys over en lav sko i en stadig mer globalisert og konkurranseutsatt verden.





# Resultatmål



Mål	2006	2007	2008	2009
▲▼ 1. Alle deltagende bedrifter skal aktivt delta på felles samlinger. Minimum en deltager fra ledelsen og en deltager fra de tillitsvalgte skal delta.	80 % deltagelse på konferanser	85 % deltagelse på konferanser	90 % deltagelse på konferanser	95 % deltagelse på konferanser
▲▼ 2. Alle deltagende bedrifter som følger programmet skal få styrket sin kompetanse innen områdene: renholds-faget, miljø og utvikling av profesjonell bedriftskultur.		70 % deltagelse på kurs	80 % deltagelse på kurs	90 % deltagelse på kurs
▲▼ 3. Etablere arenaer og møteplasser for dialog og samhandling mellom de ansatte, tillitsvalgte og ledelsen i hver bedrift hvor man møtes til for å diskutere samarbeid og utvikling. Møtefrekvens: minst 1 møte i kvartalet.		80 % gjennomføringsgrad	90 % gjennomføringsgrad	95 % gjennomføringsgrad

Tabellen viser tre resultatmål for Dialogprogrammet i perioden 2006-2009

## ▲▼ Resultatmål 1

Det var 81,5% deltagelse som oppfylte kravet i Resultatmål 1 på Dialog-konferansen i Trondheim 31. oktober 2006.

## ▲▼ Resultatmål 2

Målingen starter neste år når det nye grunnkurset er kommet i gang.

## ▲▼ Resultatmål 3

Hver bedrift har forpliktet seg til å gjennomføre interne Dialog-møter minst en gang pr. kvartal. Kort referat av møtet sendes til SBL senest 1 uke etter hvert avsluttet kvartal. Første gang innen 6. april 2007.

# Ny prosjektmedarbeider



## **Ny prosjektmedarbeider er Janne Hegna.**

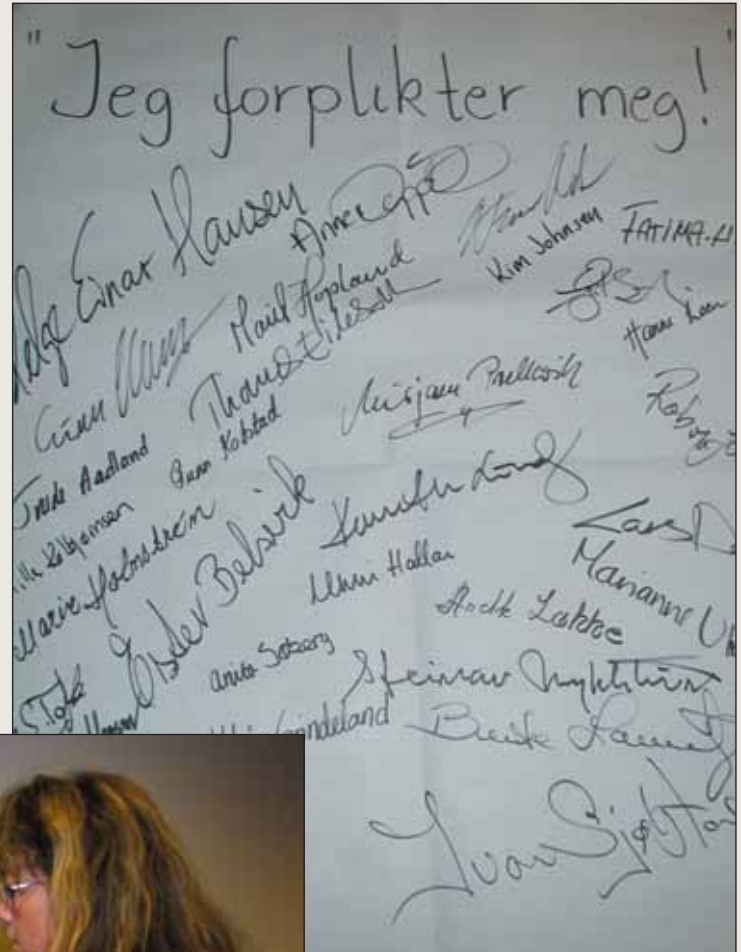
Hun er 40 år, gift og har to barn og er bosatt i Bø i Telemark. Hun er utdannet agronom, men har jobbet innen industrien og har vært aktiv tillitsvalgt siden midten av åttitallet i Norsk Kjemisk Industriarbeiderforbund. Janne er aktiv i LO Notodden og har siden 2004 jobbet i ulike verve- og organisasjonsbyggingsprosjekter for LO og flere LO-forbund. Fra 1. januar 2007 er hun ansatt i Norsk Arbeidsmandsforbund, hvor hun vil jobbe 50% som prosjektmedarbeider i Ren Utvikling og resterende 50% som organisasjonsarbeider i Østfold, Vestfold, Buskerud og Telemark.



# Jeg forplikter meg!



**Alle deltagere  
har forpliktet  
seg til å være  
aktive  
bidragsytere.**



# Vi møtes i Bergen

## DIALOG-KONFERANSE NR. 3 - "Gode arenaer"

Scandic Bergen City,  
Håkonsgaten 2 Bergen  
17. og 18. april 2007



### DAG 1 - 17. april 2007

Kl. 10:00 – 12:00 Plenum  
Kl. 12:00 – 13:00 Lunsj  
Kl. 13:00 – 16:00  
    Parallele nettverk \*)  
Kl. 16:00 – 17:00 Plenum  
Kl. 18:00 – 19:00  
    Vi går sammen til Bryggen  
Kl. 19:00 – 22:00

Hanseatisk aften

### DAG 2 – 18. april 2007

Kl. 09:00 – 12:00  
    Parallele nettverk \*)  
Kl. 12:00 – 13:00 Lunsj  
Kl. 13:00 – 15:00 Plenum  
Kl. 15:00 Slutt

\*) Parallele nettverk (man kan delta på 2 av 3 nettverk)  
Ved påmelding må man oppgi hvilke 2 nettverk man ønsker å delta på.  
Dersom ingen slike ønsker, blir man plassert i nettverk etter hvor det er plass.

### Nettverk 1: Kunnskap

- ▲▼ Om renholds faget  
(hvordan gjennomføre yrkesbevis og instruktør opplæring)
- ▲▼ Om lese- og skriveegenskaper ("Les bedre – jobb smartere")
- ▲▼ Om arbeidslivet  
(hvilke plikter og rettigheter har man i arbeidslivet)

### Nettverk 2: Miljø

- ▲▼ Om miljøstyring (hvordan lage gode rutiner i egen bedrift)
- ▲▼ Om arbeidsmiljø  
(hvordan få til overgang fra langtidssyke til langtidsfriske)
- ▲▼ Om miljøkrav i anskaffelser  
(hvilke miljøkrav kan stilles til renholdsbransjen)

### Nettverk 3: Kultur

- ▲▼ Om bedriftskultur  
(hvordan bygger man en flerkulturell bedriftskultur)
- ▲▼ Om samfunnsansvar  
(hvor går grensen mellom lov og galt – etikk og moral)
- ▲▼ Om omdømme (hvordan bygge merkevarer og yrkesstolthet)









# DIALOG 2007



Et magasin fra Dialog og Ren Utvikling

Nr. 3  
Juni  
2007



Jeg var utrolig spent da  
jeg ankom Bergen 17.april.

# Mitt møte med renholds- bransjen



**Spennende** var det å møte helt nye mennesker og se hvordan programmet for konferansen ble mottatt.

**Dialogprogrammet** er et utrolig spennende arbeidsfelt, og jeg er stolt av å kunne jobbe opp mot de menneskene jeg møtte i Bergen. Bedriftslederne og tillitsvalgte i disse bedriftene har satt seg store mål og skal være en garantist for lovlighet, skikklighet og kvalitetsutvikling i renholdsbransjen. Det tror jeg faktisk de skal greie!

**Jeg** møtte mange dyktige ressurspersoner blant de tillitsvalgte og blant lederne i de 30 bedriftene som nå er med i prosjektet. Fra mitt arbeid i fagbevegelsen kjenner jeg godt til de utfordringene arbeidslivet i Norge står over for, spesielt i bygg og anlegg og servicebransjen.

**Jeg** har sett mye som ikke akkurat er noe å skrive hjem om. Likevel, min erfaring er at der det er vilje til forandring er det ingen grenser hva man kan få til! ALLE jeg har møtt i mitt virke, har yrkesstolthet og ønske om å gjøre en god jobb – det handler bare om å gi dem muligheten til det. Det er viktig for personlig utvikling, det å bli sett og få anerkjennelse for jobben en

gjør, og ikke minst for hvordan bransjen blir oppfattet fra utsida.

**Derfor** gjør det meg ekstra stolt og glad å jobbe med tillitsvalgte og ledere i disse bedriftene som har tatt mål av seg til å få bukt med useriøse aktører i arbeidslivet. Jeg tror det er helt nødvendig at det er bransjen selv som setter fokus på denne problemstillingen. Det er viktig for å skape like konkurransevilkår, gode og trygge arbeidsplasser, basert på en bedriftsfilosofi hvor mennesker er likeverdige, uansett kjønn eller etnisk bakgrunn.

**Godt å se** at tillitsvalgte blir brukt som en ressurs i bedriften - og at de ikke betraktes som problemfokusererte men løsningsorienterte bedriftsutviklere. Tariffavtalen er med for å ivareta partsamarbeidet, for å sikre gode lønns- og arbeidsvilkår, og er en god start for å drive en aktiv bedriftsutvikling. Derfor er det hyggelig at organisasjonsgraden har økt med hele 47,7 % siden 01.01.06.

**Jeg** gleder meg til fortsettelsen og neste samling, og vil ønske tillitsvalgte og ledere lykke til med Dialogen på egen bedrift!

**Janne Hegna**

Her er resultatene fra evaluerings-skjema som 53 leverte inn på Dialog-konferansen.

**▲▼ Hvor relevant / viktig var konferansen for ditt arbeid i egen bedrift?**

Svar: 55 % Meget relevant, 44 % Relevant og 0 % Lite relevant

**▲▼ Hvordan opplevde du konferansen forhold til nettverkene?**

Svar: 41 % Meget bra, 55 % Bra og 4 % Mindre bra

**▲▼ Hvordan opplevde du det sosiale rundt samlingen og kveldsarrangementet?**

Svar: 81 % Meget bra, 19 % Bra og 0 % Mindre bra

**▲▼ Hvordan har du opplevd de andre deltakere sitt bidrag til deg og i forhold til bedriftsutvikling?**

Svar: 47 % Meget bra, 53 % Bra og 0 % Mindre bra

**▲▼ Trenger din bedrift (du som leder/ansatt/tillitsvalgt) bistand av prosjektlederne mellom samlingene?**

Svar: 13 % Ja, 52 % Nei og 35 % Vet ikke

**▲▼ Sted for neste samling**

Svar: 36 % Gardermoen, 23 % Geilo og 41 % Lillehammer

**▲▼ Tid for neste samling**

Svar: 20 % fre-lør (2-3/11), 35 % tir-ons (6-7/11) og 45 % ons-tor (7-8/11)

Selv om 41 % ønsket neste samling på Lillehammer, så har vi i ettertid funnet ut av Tønsberg er bedre pga. kommunikasjon og nærhet med Torp flyplass.

# *Slik ble evalueringen*



# Eksempel- bedrifter



2clean AS ble presentert av Christian Fr. Moe og Fahrid Elhor.

2clean AS har som mål å levere renholdstjenester til seriøse og solide virksomheter ved å rekruttere og utvikle de rette medarbeidere og derigjennom oppnå en tilfredsstillende lønnsomhet. 2clean AS er et resultat av en fusjon mellom to seriøse renholdsbedrifter med mange års erfaring og teller i dag 85 motiverte og dyktige medarbeidere.

Vi har fokus på at våre medarbeidere er vår viktigste ressurs, men møtte en del utfordringer i forbindelse med sammensmeltning av de to organisasjonene, og da spesielt med tilhørighet og kommunikasjon. For å bedre dette så vi det som

helt naturlig med en større involvering og samspill mellom alle våre medarbeidere.

Gjennom Dialog-konferansene satte vi enkle, men klare mål på hvordan vi skulle nå målet om full integrasjon.

Vi ønsket i tillegg å få på plass en tariffavtale og et tillitsmannsapparat som skulle bidra til å utvikle 2clean AS. Dialog-konferansene bidrar sterkt til å utvikle en hel bransje, og har bidratt til at vi i dag er et samlet 2clean AS. Dersom man skal utvikle vår flotte bransje videre, er man helt avhengig av arenaer som Dialog konferansene.

Vibe Reingjeringservice AS ble presentert av Yngve Bryn og Fatima Demic.

## Vi har definert utfordringane:

- ▲▼ Geografiske avstandar
- ▲▼ Tillitsvalde ukjende for kvarandre
- ▲▼ Skapa tilhørighet til verksemda
- ▲▼ Haldningsskapande arbeid.

## Vi har skapt arenaer for å jobba med utfordringane:

- ▲▼ Tillitsvaldsamlingar (saman med NAF)
- ▲▼ Personalmøter i avdelingane
- ▲▼ AMU-møter
- ▲▼ Strategisamlingar.

Vårt vidare arbeid vil vera å jobba med dei ulike tema på dei ulike arenaer. Vi innser at det tar tid å oppnå resultat. Hovedfokus vil vera å oppnå ein god dialog med dei tillitsvalde, la dei tillitsvalde bli trygge i sine rollar og at vi saman kan jobba med felles utfordringar.



Her er et utdrag av foredrag fra Ingrid Steen Malt (NHO) og Pål Lynne Hansen (LO).

### ▲▼ Hovedavtalen om samarbeid, § 9-1

Gjennom medinnflytelse og samarbeid skal de ansatte med sin erfaring og innsikt være med å skape de økonomiske forutsetninger for bedriftens fortsatte utvikling, og for trygge og gode arbeidsforhold til beste for så vel bedrift som arbeidstakere.

### ▲▼ Hovedmål

HF skal bedre samarbeidsforholdene i bedriften og legge grunnlaget for utvikling og bedre lønnsomhet

### ▲▼ Delmål

Bidra til å øke verdiskapingen i den enkelte bedrift gjennom økt produktivitet, lønnsomhet og konkurransevne, kombinert med menneskelig, sosial og demokratisk utvikling

### ▲▼ Viktig å huske

Det er forholdene i den enkelte bedrift som må avgjøre hvordan samarbeidet best kan organiseres

# *De gode mulighetene for samarbeid*



# Hvordan skape gode arenaer for samarbeid?



## Målrettet lagspill 9

Oppgaven var å finne arbeidstakeres og arbeidsgiveres særinteresser, samt fellesinteresser.

Tabellen viser 10 områder i prioriterte rekkefølge for hver av interessene basert på innleverte besvarelser.

Arbeidstakeres særinteresser:	Felles interesser	Arbeidsgiveres særinteresser
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lønn, tariff og sykelønn</li><li>2. Kurs og opplæring</li><li>3. Dialog og kommunikasjon</li><li>4. Bedre tid</li><li>5. Pensjon</li><li>6. Arbeidsmiljø</li><li>7. Bli hørt og tatt på alvor</li><li>8. HMS og IA</li><li>9. Samspill og forståelse</li><li>10. God ledelse med ris og ros</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Opplæring og kompetanse</li><li>2. Dialog og kommunikasjon</li><li>3. HMS og IA</li><li>4. Faglig og sosialt samvær</li><li>5. Trygge og stabile arb.plasser</li><li>6. Fornøyde kunder</li><li>7. Samarbeid og tilhørighet</li><li>8. Riktig tid og ytelser</li><li>9. Definerte mål og verdier</li><li>10. Godt omdømme</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. God økonomi og rammebetingelser</li><li>2. Lavt sykefravær (høy friskhetsgrad)</li><li>3. Dialog og kommunikasjon</li><li>4. Tilfredsstillende eiere</li><li>5. Stabil og kvalifisert arb.kraft</li><li>6. Videreutvikling</li><li>7. Høy kundetilfredshet</li><li>8. Markedsandel og konkurransesituasjon</li><li>9. IA og HMS</li><li>10. Styring og ledelse</li></ol>

# Opplæring i egen bedrift

Trinn	Faginnhold	Tidsramme
Del 1A Grunnopplæring	Grunnopplæring Introduksjon til bedrift Litt om renholds faget Gode råd om arbeidsreglement Service	Gjennomføres før dag 1 i bedrift. 3 dager á 8 timer. Totalt 24 timer
Del 1B Oppstart	Oppstart Følge fadder / opplæringsansvarlig Gjennomgang av HMS-rutiner Gjennomgang av kontrakten (omfang) Gjennomgang av nøkkelrutiner Servicebegreper	8 timer. Anbefales gjennomført innen 1 mnd. Kursbevis blir utstedt etter dokumentert gjennomføring
Oppfølging	Praktisk oppfølging fra fadder / opplæringsansvarlig/instruktør (se egen opplæring)	1 time pr. dag i min 5 dager
Del 2 Modul 1	Fra boken "Profesjonelt renhold" Kap. 1 Service og kvalitet Kap. 2 Kvalitet i servicearbeidet Kap. 3 Renholds kontrakt – metode og konsept	Innen 3 mnd Anbefaler min 8 timer pr kap
Del 3 Modul 2	Fra boken "Profesjonelt renhold" Kap. 4 Du og din bedrift Kap. 5 Renholdsøkonomi Kap. 6 En lærende organisasjon Metoder og konsepter	Innen 6 mnd Anbefaler min 8 timer pr kap
Del 4 Evaluering	Gjennomføres av fadder / opplæringsansvarlig	1 time
Del 5 Yrkesbevis	Fra boken "Profesjonelt renhold" Kap. 7 Det handler om miljø Kap. 8 Helse Kap. 9 Psykososialt arbeidsmiljø	<div data-bbox="978 1260 1477 1472" style="background-color: #90EE90; padding: 5px;">Dette er en skisse som i løpet av høsten 2007 vil bli testet ut i flere pilotprosjekter. "Felles bransjeopplæring med veien til Yrkesbevis" vil være under stadig evaluering.</div>

# Hvordan synliggjøre Ren Utvikling og Dialogprogrammet?



Her er en oppsummering fra nettverk B

- ▲▼ Oppfølging av innkjøpere
- ▲▼ Bruke tillitsvalgte å egen bedrift og hos kundene
- ▲▼ Informasjon på nettsidene
- ▲▼ Aktiv bruk av oblatene på bilene
- ▲▼ Bruke rengjøringsklubbene aktivt
- ▲▼ Utarbeide kostnadskalkyler som sendes ut med informasjon om Ren Utvikling med tilbudene
- ▲▼ Annonsering mot innkjøperne
- ▲▼ Bruke fagbladene
- ▲▼ Annonsering i TV – Videosnutt
- ▲▼ Bevisstgjøre kundene på skikkelighet i arbeidslivet og innleid arbeidskraft, at RU er en sikkerhet i forhold til dette.
- ▲▼ Aktiv opplæring på mellomledernivå
- ▲▼ Kortfattelig brosjyremateriell, slik at alle får lik informasjon
- ▲▼ Aktiv bruk av ”de gode historiene” i lokalpresse
- ▲▼ Aktiv markedsføring av tariffavtalen i RU
- ▲▼ Benytte seg av lokalapparatet til LO/NHO/NAF og SBL.
- ▲▼ ”Tør du å stå utenfor annonser”
- ▲▼ Informasjon om RU på grunnkurs og for nyansatte
- ▲▼ Utarbeide en innkjøpsveileder
- ▲▼ Bruke interne aviser og informasjonsblader





# Hva er viktige momenter for å oppnå yrkesstolthet?

Her er en oppsummering fra nettverk C

- ▲▼ Markedsføre oss som fagarbeidere
- ▲▼ Voksenopplæring for det norske folk
- ▲▼ Delta i Tabloid
- ▲▼ Opplæring/kompetanse/kunnskap
- ▲▼ Yrkesbevis
- ▲▼ Trygghet/ Hodet hevet
- ▲▼ Trivsel
- ▲▼ Ros
- ▲▼ Få media til å endre syn og utsagn vedrørende renholdsyrket
- ▲▼ Regionalt verneombud
- ▲▼ Rekruttering - må kunne tilby et attraktivt yrke
- ▲▼ Bruke LO apparatet, sette fokus på sykefravær/inneklima
- ▲▼ Tid
- ▲▼ Oppdragsgivere – ta vare på renholderen
- ▲▼ Fokus på varemerke RU
- ▲▼ Organisering/utstyr/metoder
- ▲▼ Sinnsyk høy lønn !!!!!!!!
- ▲▼ Arbeidsklær
- ▲▼ Bli del av det daglige miljø
- ▲▼ Heltidsstilling
- ▲▼ Bedriftstilhørighet
- ▲▼ Tatt på alvor
- ▲▼ Gi tillit
- ▲▼ ”Sammen er vi sterke”.

Forbund med renholdere ut i media og markedsfør yrket



Sist utgave av bladet **bedrebedrift** profilerte **Dialog** i et opplag på hele 55.000 eksemplarer.

Under Dialog-konferansen i Bergen ble det arrangert en hanseatisk aften. Her er noen glimt fra opplevelsen.

## *Hanseatisk aften*



# Mental helse blant renholdere

Foredraget ”Psykososialt og organisatorisk arbeidsmiljø og mental helse blant renholdere” ble holdt av Migle Gamperiene, forsker ved Arbeidsforskningsinstituttet.



## Renhold og mental helse – hva vet vi?

▲▼ Renholdsyrket inneholder mange av de før nevnte karakteristikkene av psykososialt arbeidsmiljø som assosieres med mentale helseproblemer

▲▼ Generelt, renhold er ansett som en dårlig betalt og lite verdsatt jobb med manglende kontroll over arbeidsmiljø, og med få utviklingsmuligheter

▲▼ Men: eksisterende forskning har hovedsakelig fokusert på ergonomiske og kjemiske problemstillinger..

Den typiske renholder i undersøkelsen (661 renholder fra 7 renholdsbedrifter i 7 forskjellige geografiske områder)

▲▼ Nesten 43 år gammel og gift/samboende og norsk

▲▼ Har jobbet 11 år i yrket og jobber heltid og alene

▲▼ 56 % hadde daglig kontakt med kolleger

▲▼ 16 % hadde daglig kontakt med sin leder

## Resultater / funn

▲▼ 18 % rapporterte mentale helseproblemer (angst og depresjon) mot 8 % blant arbeidende kvinner i Norge

### ▲▼ Mental helse må ses i sammenheng med:

- ▼ etnisitet
- ▼ opplevelse av dårlig ”kvalitativ” ledelse
- ▼ opplevelse av dårlig samarbeid med kolleger
- ▼ sjelden kontakt med kolleger

### ▲▼ Mental helse påvirkes ikke av:

- ▼ Alder, ansiennitet, arbeidstid
- ▼ Sivil status
- ▼ opplevelse av tidspress
- ▼ opplevelse av å få/ha dårlig informasjon/kunnskap
- ▼ å jobbe alene vs i par/team
- ▼ hvor ofte man treffer leder på arbeidsplassen (“kvantitativ ledelse”)

# Godt arbeidsmiljø?

Måltrettet lagspill 10  
tok for seg:  
Hvordan oppnå et godt  
psykososialt arbeidsmiljø?

**Hverdagsregler  
for ledere.  
Huskeregul: BEVIS**



## Bry deg om dine medarbeidere

- ▲▼ Gi ros og positive tilbakemeldinger – ”et klapp på skulderen”
- ▲▼ Lag sosiale tilstelninger og sammenkomster – ”åpent hus”
- ▲▼ Vær tilstede og ærlig

## Etabler planer for opplæring og oppfølging

- ▲▼ Gi opplæring av mellomledere og ledere på det menneskelige plan
- ▲▼ Avhold medarbeidersamtaler og lag trivselsundersøkelser
- ▲▼ Bruk bedriftshelsetjenesten, verneombud og arbeidsmiljøutvalg

## Vis respekt for ulike religioner og kulturer

- ▲▼ Vis interesse for kulturforskjeller
- ▲▼ Skaff deg kunnskap om ulike religioner og kulturer

## Informert riktig og gi god kommunikasjon

- ▲▼ Sett av tid til å bli kjent med og vær tilstede når dere møtes
- ▲▼ Hold møter med små grupper og få i gang en dialog
- ▲▼ Lag riktige arbeidsplaner i god tid

## Skap tillit, trygghet og tilhørighet (de tre t'er)

- ▲▼ Vær forutsigbar og tydelig
- ▲▼ Vær en synlig og lyttende leder på arbeidsstedet

# *Jakten på det gode arbeidsliv*



Nettverk F tok for seg eksempler på konkrete tiltak som kan brukes når vi kommer hjem.

## **Ledelse**

- ▲▼ Bli flinkere til å lytte til medarbeidere
- ▲▼ Holde møter med mindre grupper
- ▲▼ Møte medarbeidere med respekt
- ▲▼ Bevisstgjøre lederskap for mellomledere  
Sitat: "Vi har lært dem fag, men har vi lært dem empati?"
- ▲▼ Gi medarbeidere forutsetninger for å kunne gjennomføre endringer og forandringer

## **Kunder**

- ▲▼ Bevisstgjøre kunden på omfang av kontrakten
- ▲▼ Bevisstgjøre kunden i vikarproblematikken
- ▲▼ Synliggjøre "ekstra-service" for vikarer som vanligvis blir utført av faste personell
- ▲▼ Rettferdig og riktig klagebehandling
- ▲▼ Avklar kundens forventninger før oppstart

# *Bedre kultur!*



# *Bedre ytre miljø!*

Nettverk E tok for seg arbeidsmiljø og bedriftskultur

**Hva er det tre viktigste momenter for å oppnå et godt arbeidsmiljø og bedriftskultur?**

- ▲▼ Gjensidig respekt
- ▲▼ Trivsel
- ▲▼ God ledelse
- ▲▼ God kommunikasjon
- ▲▼ Åpen og ærlighet
- ▲▼ Motivasjon
- ▲▼ Trygghet
- ▲▼ Omsorg for hverandre
- ▲▼ Lederens holdning
- ▲▼ Ytringsfrihet

Nettverk D tok for seg ytre miljø og miljøsertifisering

**Hvilke miljøaspekter er viktig å jobbe med for renholdsbransjen?**

- ▲▼ Emballasjehåndtering (plast, papp og papir)
- ▲▼ Kjemikaliehåndtering (klassifisering og dosering)
- ▲▼ Avfallshåndtering (kildesortering og returordning)
- ▲▼ Transport (bilpark og antall kjørte km)

**Forslag til måleparametere**

- ▲▼ Kjemikalieforbruk i kroner pr. omsatt krone.
- ▲▼ Antall kjørte km. pr. omsatt krone.

# Vi ses i Tønsberg

## **Dialogkonferanse nr. 4** ”Trivsel og godt arbeidsmiljø”

**Sted:** Quality Hotel , Ollebukta 3, Tønsberg  
**Telf.:** 33 00 41 00 **Fax:** 33 00 41 01

7. og 8. november 2007

Programmet er laget ut fra besvarelsen fra nettverket på forrige Dialogkonferanse i Bergen som tok for seg arbeidsmiljø og bedriftskultur. Vi tar derfor for oss emnene ”Gjensidig respekt”, ”God ledelse” og ”God kommunikasjon” som er en forutsetning for trivsel og godt arbeidsmiljø.

### **7. november**

Kl. 11:00 – 12:30 Plenum ”Gjensidig respekt”  
Kl. 12:30 – 13:30 Lunsj  
Kl. 13:30 – 15:00 Målrettet lagspill 11  
Kl. 15:00 – 16:30 Plenum ”God ledelse”  
Kl. 16:30 – 18:00 Målrettet lagspill 12  
Kl. 19:30 – 23:00 Felles middag

### **8. november**

Kl. 09:00 – 10:00 Plenum ”2 bedrifter”  
Kl. 10:00 – 12:00 Plenum ”God kommunikasjon”  
Kl. 12:00 – 13:00 Lunsj  
Kl. 13:00 – 14:30 Målrettet lagspill 13  
Kl. 14:30 – 15:00 Oppsummering og veien videre

Vi oppfordrer alle til å respektere tidsplanen ved å komme i tide og ikke reise før det er helt slutt.









# DIALOG 2008



Nr.4  
2008

Et magasin fra Dialog og Ren Utvikling



# Jeg på Dialog

Her er noen refleksjoner fra en observatør på bakerste benk i Tønsberg: Ingrid Steen Malt (NHO) i Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF).

- Det var godt fremmøte, stort engasjement, glade mennesker, humor og humor, godt faglig program, kort sagt en vellykket og godt gjennomført Dialogkonferanse.
- Men alle begrepene vi omgir oss med – hvordan forstår vi dem egentlig? Oppfatter vi dem likt? Eller har vi hver vår forståelse? Snakker vi forbi hverandre, eller har vi den gode dialogen?
- I denne omgang tenker jeg på begrepene som ble drøftet i gruppearbeidene på konferansen og som er gjengitt i dette heftet: "God ledelse Gjensidig respekt, God kommunikasjon". Alle disse begrepene har flere betydninger og kan forstås på forskjellig måte. Det fremgår også av hva dere som deltakere legger i ordene.
- Felles for begrepene er at de beskriver en handling, en aktivitet. For å bli god på en aktivitet, må vi trene – helst hver dag. Ingen blir mester ved bare å melde seg inn i et idrettslag. Heller ikke blir bedriften god/bedre/best ved å delta i på en konferanse uten å trene etterpå.
- Hovedorganisasjonenes Fellestiltak (HF) har gitt økonomisk støtte til Dialogprosjektet. Prosjektledelsen må derfor rapportere om aktivitetene i prosjektet til HF – også de aktivitetene som foregår i den enkelte bedrift. Vi ser at ikke alle bedriftene rapporterer om egen aktivitet. Derfor oppfordrer vi bedriftene til å trene mellom samlingene. Tren systematisk og før treningsdagbok: Hva har vi gjort for å utvise god ledelse? Hvordan viser vi hverandre gjensidig respekt? I hvilke situasjoner fikk vi den gode dialogen? Da har bedriften noe å rapportere. Vi minner om at det ikke bare er ledelsen som skal rapportere, like viktig er det at tillitsvalgte og ansattes representanter både trener og fører "treningsdagbok". Ledelsen og tillitsvalgte kommuniserer og blir enige om en felles rapport fra aktivitetene (treningen) i bedriften.
- Et annet sentralt begrep som er brukt mange ganger er tillit. Tillit er grunnleggende for å lykkes både som leder og tillitsvalgt, for å bli vist respekt og for å ha en god dialog. Skal man bli vist tillit og få respekt, må man gjøre seg fortjent til det – og bare gjennom handling og aktivitet gjør man seg fortjent.
- Vanskelig? Begynn å trene! Øvelse gjør mester!





# Program

Dialog-konferanse nr. 4  
Tønsberg 6. og 7. nov. 2007

## 7. november

- Kl. 10:30 - 11:00 Registrering  
Kl. 11:00 - 12:30 Plenum: "Gjensidig respekt"  
Foredrag: Said Hassan, tillitsvalgt West Renhold  
Roald Instebø, daglig leder West Renhold  
Kl. 12:30 - 13:30 Lunsj  
Kl. 13:30 - 15:00 Gruppe: "Målrettet lagspill 11"  
Kl. 15:00 - 16:30 Plenum: "God ledelse"  
Foredrag: Eva Jenssen, hovedtillitsvalgt ISS  
Marianne Ullaland Knapstad, daglig leder BB  
Kl. 16:30 - 18:00 Gruppe: "Målrettet lagspill 12"  
Kl. 19:30 - 22:00 Felles middag

## 8. november

- Kl. 09:00 - 10:00 Plenum: "Status SRY" ved Anne Jensen, NHO Service  
Kl. 10:00 - 12:00 Plenum: "God kommunikasjon"  
Foredrag: "Lese- og skrivevansker" ved Torild Jensen  
Kl. 12:00 - 13:00 Lunsj  
Kl. 13:00 - 14:30 Gruppe: "Målrettet lagspill 13"  
Kl. 14:30 - 15:00 Oppsummering og veien videre

# Gjensidig respekt

En oppsummering av foredrag av  
Said Hassan og Roald Ingebø  
fra West Renhold

Ordet respekt kommer fra det latinske ordet respectus som betyr å ta hensyn til, tenke på, aktelse og ærbødighet.

- Alle vil bli respektert
- Hvordan vise gjensidig respekt?
- Arbeidsgiver og arbeidstaker

**Hvorfor kan dette være vanskelig?**

- Fordommer
- Holdninger
- Mangel på kunnskap

Said Hassan Hamed

- Teamleder
- Tillitsvalgt
- Eritrea
- Muslim

**Hvilke fordommer opplever Said?**

- Mistenkeliggjøring
- Ekstra passkontroll
- Forsvare andre trosfeller

**Hvordan respekter hverandre?**

- Nordmenn må vise respekt for andre kulturer på samme måte som andre kulturer må respektere nordmenn.
- Inkludere
- Ikke være forutinntatt
- Unngå stigmatisering



# Målrettet lagspill 11



## Sammendrag av Målrettet lagspill nr. 11 "Gjensidig respekt"

### Hva legger dere i ordene "Gjensidig respekt"?

1. Ros og konstruktiv kritikk
2. Tolerere ulikheter og ha tillit og forståelse for hverandre
3. Grunnholdning, uavhengig av alder, kjønn, religion, stilling og etniske grupperinger
4. Respektere at andre kan ha et annet syn på ting
5. Å akseptere hverandres holdninger og atferd - du får hva du gir
6. Ta hverandre på alvor
7. Gjøre det vi er enige om
8. Atferd som hensyntar omforente spilleregler og verdigrunnlag
9. Se på hverandre som likeverdige
10. Lytte til hverandres meninger

### Eksempler på tiltak dere kan gjøre for å oppnå "Gjensidig respekt" på deres arbeidsplass.

1. Etablere verdigrunnlag som alle er forent om
2. Regelmessige møter med ledelse og ansatte (i større og mindre fora)
3. Bevisstgjøring i forhold til forskjeller
4. Utarbeide sett av spilleregler i samarbeid med de ansatte
5. Ta seg tid til medarbeidere (sosiale arrangement)
6. Snakke med hverandre - Ikke om hverandre
7. Se mennesket - personen
8. Å bli mottatt - å bli hørt
9. Åpen dør - ha tid til den enkelte
10. Lytte og ville skjønne/fortså

### Hva må til for at tiltakene kan gjennomføres i praksis

1. Lage et strategidokument
2. Forankring
3. Felles og individuelle arenaer
4. Flere medarbeidersamlinger i alle ledd
5. Tildele ansvar
6. Sette mål
7. Sette begrepet "Gjensidig respekt" på dagsorden i selskapets møtestruktur
8. Skape tid og rom
9. Informasjon gjennom interne informasjonsbrev og/eller personalmøter
10. Forelesning og kurs

# God Ledelse

Her er et sammendrag av innledningen til Eva Jenssen og Marianne Ulleland Knapstad.



## God ledelse

ISS Facility Services :

Hovedtillitsvalgt - en viktig faktor

Da ledelsen i ISS Trøndelag satte i gang kampen mot sykefraværet, allierte de seg med hovedtillitsvalt Eva Jenssen. Sammen snudde de den vanskelige sykefraværssamtalen til den gode samtalen.

Eva var med på mange samtaler. Vi fokuserte også på hva vi kunne gjøre for at folk skulle komme tilbake.

## Suksesskriterier

- Brukte hovedtillitsvalgt aktivt som IA-konsulent
- Sterk forankring og engasjement i ledelsen
- Snudde fokus fra fravær til nærvær
- Startet ISS i farta - et lavterskel trivselstilbud for de ansatte
- Lederene blir målt og fulgt opp på sykefravær
- Systematisk lederutvikling
- Ledere som bryr seg og viser at de gjør det

## BB ServiceSystemer:

Ansatte - Vår hovedressurs - utfordringer

- Mennesker er stadig i endringssituasjoner
- Kommunikasjon i bevegelse
- Forstå og bli forstått
- Følelser, jobb - privat

- Tørre å ha dialog om det sammensatte mennesket
- Skape rom for tillits til hverandre - trygghet
- Engasjement for arbeidet
- Kjenne seg selv
- Skille sak og person
- Ikke skape egne forestillinger om ansatte

## Rydderommet

Et vanlig møterom hos BHT, der alle involverte parter i en sykemeldingssituasjon samles til dialog

- Døråpner BHT,
- Avklaring av arbeidssituasjon
- Utredning fra lege
- Samhandling mellom alle parter
- Hjelp til videre oppfølging, NAV Arbeid
- Ryddige og avklarende dokumenterte prosesser

## Hvorfor lykkes vi med personalarbeidet?

- Fokus på den ansatte
- Klare oppfølgingsrutiner for sykemeldte
- Bruker BHT som døråpner og rådgiver
- Åpen dialog med alle parter
- Fast kontaktperson hos NAV Trygd
- Korte prosesser, avklaringsmøter
- Felles arbeid for felles mål.

# Målrettet lagspill 12

Her er et sammendrag av Målrettet lagspill nr. 12 "God ledelse"



## Hva legger dere i ordene "God ledelse"?

- 1 Se og høre sine medarbeidere
- 2 Definere felles mål
  - Nå mål sammen
- 3 Evner til å forstå følelser og reaksjoner, både på jobb og privat
- 4 Evne til å fatte beslutninger, både populære og upopulære
- 5 Gjøre den ansatte delaktig
- 6 Vise tillitt ved å delegere
  - overlate beslutninger
- 7 Gjøre medarbeidere i stand til å mestre jobben og utfordringer
- 8 Gjennom andre å lykkes med å nå bedriftens fastsatte mål
- 9 Skape engasjement og motivasjon
- 10 Motiver, skape trivsel, engasjere og lede medarbeiderne for å skape en økonomisk og sunn bedrift.

## Kjøreregler for "God ledelse"

- 1 Gjøre medarbeidere kjent med oppgaver og ansvar
  - skape trygghet
- 2 Gi gode tilbakemeldinger underveis
  - gjerne markere/feire
- 3 Involvere seg i jobbgjennomføringen og følge opp medarbeidere
- 4 Skape trygghet for at man behersker oppgavene
- 5 Månedlige - regelmessige møter
- 6 Konsekvent opptreden og klar tale
  - skaper trygge medarbeidere
- 7 Opplæring og tilrettelegging slik at ansatte mestrer
- 8 Si det vi gjør - gjør det vi sier
- 9 Akseptere at medarbeidere feiler
- 10 Motivere - dra lasset sammen

## Hva må til for at "kjørereglene" skal etterleves i praksis?

- 1 Utarbeide handlingsplaner
- 2 Gi utviklingsmuligheter og kompetanseheving
- 3 Gjennomgang og evaluering
- 4 Bevisstgjøring gjennom opplæring
- 5 Gjennomføre medarbeider-samtaler for å sikre god kommunikasjon
- 6 Regelmessige samlinger/ møter
- 7 Lederne må gå foran med et godt eksempel og følge kjørereglene
- 8 Skape åpenhet mellom leder og medarbeider
- 9 Utarbeide gode styringssystemer
- 10 Skape tid og rom for å utvikle kjørereglene

# Basisopplæring

Basisopplæringen skal gi en person uten forkunnskaper i moderne renhold tilstrekkelig kompetanse til å kunne utføre en profesjonell jobb i de fleste bygg med fast renhold.

Opplæringen består av to deler:

- Først skal den nyansatte få en teoretisk innføring i sentrale renholdstemaer, ispedd mange øvingsoppgaver og praktisk arbeidstrening. Denne innføringen i renholdsfaget går over tre dager og skjer i den enkelte renholdsbedrift, ikke ute hos kunden.
- Undervisningen formidles av egne instruktører i bedriften. Instruktørene har fått sin skoloring hos NHO Service og de skal formidle i et standardisert undervisningsopplegg utviklet av erfarne bransjefolk.
- Emnene som presenteres for de nyansatte er skjønnsomt valgt ut og representerer kjernekunnskap i profesjonelt renhold. Det er viktig for alle parter at denne kunnskapen er på plass før servicemedarbeiderne/renholderne har sin første dag ute hos kunde.
- Etter introduksjonen vil den enkelte nyansatte inngå i en fadderordning i renholdsbedriften.
- Fadderen er være en erfaren servicemedarbeider/renholder som i praksis skal vise den nyansatte hvordan det profesjonelle renholdsopplegget utføres på den konkrete arbeidsplass. Fadderen vil også kunne besvare spørsmål som vil dukke opp i forbindelse med utføring av arbeidet, og ikke minst: Fadderen skal løpende gi veiledning mht. valg av utstyr, metoder, midler og arbeidsteknikk.
- Hovedmålene med basisopplæringen er profesjonalisering - både i rollen som servicemedarbeider/renholder og i jobben som skal utføres.



*Ellen Nygard er fagsjef i NHO Service*



*Anne Jensen er direktør i NHO Service*





# Profesjonelt renhold

Opplæringen er lagt opp som følger

## Dag 1

- Velkommen!
- Hvorfor gjør vi rent?
- Praktisk opplæring
  - Utstyr
  - Metoder
  - Midler
  - Ergonomi
- Renholdsrutiner
- Praktisk arbeidstrening
- Oppsummering av dag 1

## Dag 2

- Kort oppsummering av dag 1
- Plikter og rettigheter som arbeidstaker
- Motivasjon
- Service og servicekortet
- Service og forventninger til deg som SM
- Arbeidsplassmappe
- Uniform/arbeidstøy, id-kort
- Praktisk arbeidstrening
- Oppsummering av dag 2

## Dag 3

- Kort oppsummering av dag 2
- Miljø
  - Innemiljø
- Renholdskjemi
- Profesjonelt renhold og miljø
- Ergonomi
  - Riktig bruk av div. utstyr
- Renholdskonsepter
- Tekniske hjelpemidler
- Praktisk arbeidstrening
- Oppsummering av dagene
- Utdeling av diplom

# Lese- og skrivevansker

Her er et sammendrag av innledningen til Torild Jensen om "Lese- og skrivevansker".

## Før

- Ansatte lærte bare en avgrenset del av en arbeidsprosess.
- De visste lite om hva som foregikk før og etter egen arbeidsoppgave.
- Det var langt flere ansatte.
- Alle visste sin plass horisontalt og vertikalt.

## Nå

- De ansatte har fått mer å gjøre og større ansvar.
- Støtte krav til kompetanse og kompetanse til rett tid.
- Mennesket i sentrum med økende innflytelse på egen arbeidsplass.
- Krav til fleksibilitet, "ståpåvilje" og kvalitetsbevissthet.
- Krav til ny ledelsesfilosofi og menneskesyn.

## Hva vet vi?

- Antall personer med lese- og skrivevansker har økt i takt med
- Moderniseringen av samfunnet.
- Ikke alle skal bli forfatter og journalister.
- Hvor gode lese- skriveferdighet en person ønsker å ha ut fra formålet med lesingen/skrivingen
- De som har lese- og skrivevansker er ikke noen "stakkare".
- En undersøkelse ved en bedrift i Danmark viste at ansatte med lese- og skrivevansker hadde minst sykefravær, var mest lojale og hadde minst "turnover".
- Det betydde at dersom man satset på kompetanseutvikling hos personer med lese- og skrivevansker, ville det være en langsiktig investering i bedriften.
- Personer med lese- og skrivevansker kan ha spesielle talenter og egenskaper som det er forsket lite på.

## Hva betyr investering i kompetanseutvikling på en bedrift?

- Økt verdiskapning
- Økt sikkerhet
- Et viktig personalpolitisk signal - bedriften tar den enkelte ansatte på alvor.
- Planlegging og gjennomføring av kompetanseutvikling er en viktig forutsetning for å nå bedriftens mål.

## For den enkelte ansatte kan det bety

- Bedre trivsel
- Tør å påta seg nye oppgaver
- Mer fleksibel i arbeidssituasjonen
- Kan ta del i tilbud om etter- og videreutdanning
- Slipper å bruke energi på skjule sitt problem
- Bedre selvtillit og selvfølelse



*Torild Jensen er spesialpedagog og har jobbet i Arbeidernes Opplysningsfond (AOF). Hun har også etablert et senter for lese og skrivevansker for voksne i arbeidslivet i Skien.*

**Det er ikke flaut å ha lese- og skrivevansker, bare forbasket upraktisk!**

# Målrettet lagspill 13



Oppsummering av  
Målrettet lagspill nr.13 om  
"God kommunikasjon"

## Hva legger dere i ordene "God kommunikasjon" ?

1. Toveis kommunikasjon - begge parter skal bli hørt
2. Frembringe budskapet tydelig og lytte
3. Tydelighet
4. Felles språk - terminologi
5. Vise forståelse
6. Gi respekt
7. Klar og tydelig
8. Felles plattform
9. Lytte til hverandre
10. Samsvar mellom kroppsspråk og verbal fremstilling

## Hvordan bli bedre i konkurransen om arbeidskraft og kunder?

1. Skape trygghet gjennom åpenhet og engasjement
2. Tørre å skape dialog med ansatte og kunder om det som ikke er så bra...
3. Faglig dyktighet i alle ledd, være profesjonelle
4. Bygge videre på suksessfaktorene
5. Bli bedre på kommunikasjon og arbeidsmiljø
6. Høyne status på statusen
7. Forberede dialogen med ansatte
8. Lage verdigrunnet/ etablere i bedriften
9. Yrkesstolthet - overføre den til de nye ansatte
10. Bringe fram fakta og avlive mytene om bransjen



*Knut Blom er  
daglig leder  
i Resco AS*

# *Jobb i egen bedrift*

Bedriften Resco  
vant heder, ære og  
Dialogbildet nr.2

Følgende bedrifter var med i trekningen om dialogbildet nr. 2 da de oppfylte kravet til rapportering. Akershus Renhold, ASC Østlandske Rengjøring, BB ServiceSystem SF, Bergens Rengjøringselskap, CD Renhold, DFV Renhold, Elite Service Partner, ISS Facility Services, Resco og Vibe Reingjeringsservice.

**Her er litt av hva Resco jobber med:**

- Kurs for arbeidsledere
- Grunnkurs for renholdere
- Klimaundersøkelse for ansatte
- Nye verneombud presenteres for Dialog
- Fokus på fagbrev



## *Kugalskap?*

Eva Jenssen er hovedtillitsvalgt i ISS Facility Services AS og tar ikke seg selv for høytidelig. Utkledd som ku hadde hun et morsomt, alvorlig innlegg i Tønsberg.

# Nye dialogverktøy

Dialogprosjektet vil i løpet av 2008 tilby praktiske verktøy som kan benyttes på den enkelte bedrift for å få i gang en bedriftsutviklingsprosjekt i tråd med Dialog.

## Lese- og skrivevansker

- I samarbeid med Læringsnettverket i Attføringsbedriftene NHO Service
- Opplæringen kobles opp mot arbeidsoppgave til den enkelte i bedriften
- Kartlegging og utredningsarbeid
- Individuell tilpasset lese, skrive- og tallbehandlingslæring
- Tilrettelagt læring av norsk for minoritetsspråklige
- Tilrettelagt undervisning eller støtteundervisning i forhold til fag i grunnskole, videregående skole, høyskole og nettbaserte kurs
- Introdusert på frokostmøte 4. mars 2008

## Basisopplæring

- Veien til en profesjonell servicemedarbeider / renholder

## Veilederkurs

- Instruktør/veileder-opplæring for basisopplæring (2 dager)
- Instruktør/veileder-opplæring for yrkesbevis (2 + 3 dager)
- Fadderveileder (1 dag)

## 5 S

- Verktøy i forbedringsprosesser utarbeidet av TQM Norge
- HMS
- Tilgjengelighet
- Trivsel
- Redusert sløsing (tid med mer)
- Bedre arbeidsprosesser
- 5 S står for:  
Sortere, Systematisere, Skinne, Standardisere og Sikre
- Introduksjon medio mai 2008

## Intern revisjon

- Verktøy for etterlevelse av innført miljøstyringssystem og fokus på kontinuerlig forbedringsprosess
- Ledelsens gjennomgang
- Prosedyrer og rutiner
- Avvik og forbedringer
- Kurs tilpasset hver enkelt bedrift og holdes i forbindelse med bedriftsbesøk



*Rune J. Kvarme har ansvar for Læringsnettverket i Attføringsbedriftene NHO Service*

# Vi ses på Gardermoen

Dialogkonferanse nr. 5  
Gardermoen  
5.- 6. nov. 2008.

Program Dialogkonferanse nr. 5  
"Fra teori til praksis", Quality Hotel Gardermoen.

## 5. November

Kl. 11:30 - 12:00	Registrering
Kl. 12:00 - 13:00	Lunsj
Kl. 13:00 - 13:15	Velkommen
Kl. 13:15 - 14:15	Minikonsert med Anne Grete Preus
Kl. 14:15 - 14:30	Kaffepause
Kl. 14:30 - 15:30	Foredrag Ellen Nygard "Profesjonelt renhold i teori og praksis"
Kl. 15:30 - 18:00	Plenum: "Dialog i egen bedrift"
Kl. 19:30 - 21:30	Felles middag

## 6. november

Kl. 09:00 - 11:00	Plenum: "Dialog i egen bedrift"
Kl. 11:00 - 12:00	Foredrag: Dag Kaas "Fra ord til handling"
Kl. 12:00 - 13:00	Oppsummering og veien videre
Kl. 13:00 - 14:00	Lunsj

Påmeldingsfrist 1. september 2008

LUNSJ til LUNSJ

Anne Grete Preus kommer!  
Kommer du?









# DIALOG 2009



Nr.5  
2009

Et magasin fra Dialog og Ren Utvikling



Dialogkonferanse nr. 5  
Gardermoen 5.- 6. nov. 2008.

**Erna C. Hagensen, Norsk Arbeidsmandsforbund:**

“Det er en glede å ha fått på plass tillitsvalgte og at partene har begynt å jobbe i sammen”



**Anne Grete Preus:**

"Av og til er en millimeter nok"



**Anne Jensen og Ellen Nygard, NHO Service:**

" God opplæring er viktig for at nyansatte skal bli profesjonelle og glad i yrket"



# Janne Hegna og Tore Barlo, Dialogprosjektet: "Det er gøy å jobbe i en TOPP bedrift"

Servicekortet

**T**  
Tilrettelegging

**GRØNDE FORHOLD**

- ☐ Særlig arbeidsavtale
- ☐ Bedriftens løn, ferie mm.
- ☐ AFP, OTP
- ☐ Bedriftshelsetjeneste

**O**  
Oppfølging

**BEDRIFTEN SOM LÆRINGSARENA**

- ☐ Beslutnings og innstruks
- ☐ Worklevs og instruksjons
- ☐ Faglæringsplan
- ☐ Innstruksplan 1 og 2

**P**  
Påvirkning

**RENHOLD I ORDNEDE FORMER**

- ☐ Medarbeider, utset og arbeidskrevt
- ☐ Organisering av arbeidstiden
- ☐ Oppfølging fra ledere
- ☐ Utviklingsmuligheter

**P**  
Påvirkning

**PÅVIRKNING, UTVIKLING OG BISTAND**

- ☐ Godkjenningsordning - Ren Utvikling
- ☐ Beredts- og beredningsplan
- ☐ Godt samarbeidshver
- ☐ Standardisering

[www.tilrettelegging.no](http://www.tilrettelegging.no)

[www.atskolearbeidstilsynet.no](http://www.atskolearbeidstilsynet.no)



**Sølvi Ommedal og Berit Hovden, BB ServiceSystem SF AS:**

“Med LYST skapes gode relasjoner  
og godt arbeidsmiljø”





BB ServiceSystem SF AS

# Prosjekt "LYST"

LYST står for **L**yst, **Y**dmykhet, **S**ervice/samspill og **T**illit

## Samspill

- Innlegg fra BHT, ved Siv Aase Eggen
- Jobbing i grupper
- God diskusjoner
- Sosialt med god mat og drikke etterpå
- Hvordan snakker du med og om dine kolleger?
- Å dele suksess, gi ris og ros
- Hva som blir synliggjort i et samspill
- Din evne til å skape fellesskap
- Hva påvirker oss negativt i samspill med andre ?
- Konflikter smitter, sladder er virus

## Veien videre

- Innføring av ID kort
- Verneombud og tillitsvalgte skal jobbe mer aktivt ute blant renholderne
- Jobbe mer med LYST-begrepet



**Ellen Westerheim og  
Chr. Fr. Moe, 2clean AS:**

“Tiltak som 5S  
gir medarbeiderne  
en bedre hverdag  
og gode resultater  
på bunnlinjen”

2clean  
- en ren opplev







2Clean AS

# Prosjekt "FORBEDRINGER"

**Prosjektet består av 3 deler**

- Bevisstgjøring av trygghet
- Kartlegging av medarbeidernes tilfredshet
- 5 S

## 1. Bevisstgjøring

2clean vil bevisstgjøre overfor alle ansatte de rettigheter og fordeler som man har ved å arbeide i en bedrift som har tariffavtale.

A. Bevisstgjøre dette på en god måte ovenfor våre ansatte, slik at vi beholder og rekrutterer medarbeidere som ønsker trygghet.

B. Bevisstgjøre overfor våre kunder seriøsiteten av vår bedrift, og medarbeiderne som utgjør 2clean AS

## 2. Kartlegging

2clean ønsker å finne ut hvilken kompetanse som finnes i bedriften og hvordan vi best mulig kan utnytte denne. Mange ansatte sitter sannsynligvis med kompetanse som er verdifull og som kan brukes.

Tillitsvalgt vil reise rundt i bedriften for og "ta temperaturen" hos de ansatte. Målet er å få en samtale med flest mulig. Vi ønsker svar på følgende:

- Nåtid - Hvordan er arbeidssituasjonen nå?
- Fremtid - Hvor langt unna er vi å være en ideell arbeidsgiver

## 3. 5 S

5 S står for Sortere, Systematisere, Skinne, Standardisere og Sikre.

2clean AS ønsker ved hjelp av 5S-tankegang å tilrettelegge for en enklere hverdag for våre ansatte og en sikker leveranse for våre kunder. Vi ønsker å innføre 5S på fire områder:

1. Lager
2. Kontor
3. Renholdsrom og tralle
4. Patruljebiler

**Safa Brigic og Ivar Sjølstad, Rengjøring & Vedlikehold AS:**

"For godt partssamarbeid må vi ha tillitsvalgte,  
og når man øver seg, må det gis rom for å feile"



# Prosjekt "RENHOLD PÅ NORSK"

En av R&Vs hovedutfordringer er manglende engasjement og medvirkning blant våre ansatte. God dialog er en forutsetning for samarbeid og utvikling, og det er blant annet ledelsens ønske at flere av våre ansatte skal organisere seg slik at en samarbeidsplattform kan opprettes i mer ordnede former.



### Mål

- Øke ansattes medvirkning gjennom språkopplæring relatert til arbeidshverdagen
- Få flere organisert i Norsk Arbeidsmandsforbund.

### Virkemiddel

Alle R&V-ansatte inviteres til å delta gratis på kurs "Renhold på norsk". Kursene vil avholdes i bedriftens lokaler.

Kursene tilbys til alle ansatte og målet er at vi i løpet av prosjektperioden skal få igjennom 120 personer på kursene; 12 kurs i alt.

Gjennom arbeidet i prosjektgruppa og i samarbeid med AOF Oslo er det avholdt motivasjons- og kartleggingsprosesser:

- Infomøte med driftsledere hvor NAF og AOF Oslo deltar.
- Motivere og informere "pådrivere" blant de ansatte
- Plakater henges opp i renholdsrom
- Infoskriv og påmeldingsbrev ved lønnslipp.
- Omtale i bedriftsavis, medlemsbladet Arbeidsmanden og bladet Service
- Etablere en SMS-ring og e-postgruppe på kjente kontakter

**Petter Furulund, NHO Service:**

"Da jeg oppdaget at uteligger'n var renholder..."

 **NHO  
SERVICE**  
*Service i ordnede former*



gens  
verk  
ing

Dialog  
Konferanse

Quality  
Quality Airport Hotel  
Gardermoen

**Siv Sørmo og Marit Heimdal, ISS Personalhuset AS:**  
"Servicekortet gir en positiv holdningsendring"



**Huseyin Sezer og Roar Lüthcke, ASC Østlandske Rengjøring AS:**  
"For å sitere Nelson Mandela; - Politiske beslutninger  
er mye lettere enn sosial utvikling!"



# Prosjekt "KARTLEGGING"

## Hva har vi gjort

- I samarbeid med Læringsnettverket i Attføringsbedriftene ble det sendt en søknad til VOX om midler. Søknaden ble avslått.
- Fortsatte samarbeid med AS Rehabil om kartlegging for å lage bedre underlag til neste års søknad.
- 120 ansatte fikk tilbud om kartlegging av lese/skrive/data-vansker
- Kun en meldte seg og hadde ønske om norskopplæring
- Liten interesse blant ansatte om dette emne medfører at prosjektet endres til å fokusere på oversettelse i stedet.
- Oppfordrer Dialogprosjektet til å oversette renholdstekniske ord til mange språk.

## Fordeler med å oversette

- Går til kjernen av problemene
  - Lettere og sikrere rekruttering
  - Inkluderende og Motiverende
  - Skaper Mestring og Vinnere
  - Nyttig både i arbeid og privat
  - Øker vilje og evne til å lære mere / jobbe
  - Mindre sykefravær og turnower
  - Billig gjenbruk – Bedre avkastning
- 
- Dialogprosjektet tar ballen og vil utarbeide en lompepalør med hjelp fra ansatte i Dialog-bedrifter

**Eva Jensen og Stein Zander, ISS Facility Services AS:**

“Fra fravær til nærvær handler om å se hele mennesket”





ISS Facility Services AS

# Prosjekt

## "FRA FRAVÆR TIL NÆRVÆR"



### Bakgrunn

- Høyt fravær særlig innen renhold i Oslo (11% i 2007)
- 220 personer er fraværende hver dag
- Økning i langtidsfravær, (mer enn 39 uker)
- 24 timers menneske
- Sykefravær koster (11 % utgjør ca. 75 mill.)
- 15 % reduksjon i sykefraværet utgjør 12,7 mill.
- Fravær blant ledere (5,3%)
- Lederne har kommet på etterskudd - komplisert regelverk, mye rapportering, mange og vanskelige enkelt saker
- Liten eller ingen bruk av NAV virkemidler
- FELLE SATSNING FOR ØKT NÆRVÆR (ISS, BHT OG NAV samarbeider)

### Funn fra kartlegging

- Høyt fravær i aldersgruppen 21-31 år (> 10 %)
- Lavt sykefravær i gruppen over 60 år (< 6 %)
- Høyere fravær hos de med mindre stillingsandel
- Lederne hadde fokus på fravær – lite på nærvær
- Korttidsfraværet oppleves mer problematisk enn langtidsfraværet
- Behov for forenkling og mer opplæring, - mer "skreddersydd" veiledning
- Organiseringen av arbeidet var ikke godt nok tilpasset utfordringene

### Aktivitetsplan

- Rutine og verktøy for oppfølging av sykemeldte er forenklet samt gjort mer tilgjengelig (egen håndbok)
- Opplæring av ledere i sykefraværarbeid
- Avdelingsledere vil i større grad bli fritatt fra adm.arbeid for å i stedet ha større fokus på oppfølging
- Avdelingsledere skal bruke mer tid ute hos medarbeidere og kunder (gjennomføre arbeidsplassundersøkelser)
- Arbeide for å øke antall hele stillinger
- Eget informasjonsskriv til servicemedarbeidere
- Gjennomføre minst 4 avdelingsmøter i året
- NAV har deltatt på personalmøter og orientert om rettigheter og plikter ved sykdom/fravær
- BHT i inngrep i flere enkelt saker (dekkes av NAV)
- Etablert veiledningsarenaer for ledere hvor personal, BHT og NAV bistår (ukentlig hver torsdag)

**Dag Kaas:**

“Det handler ikke bare om flaks og talent  
- gode bedrifter er gode på trening”





## Epilog

**V**i vil til slutt takk alle som har bidratt til at Dialogprosjektet ble en suksess. Dette har vært tre år i samspill med dyktige og engasjerte mennesker. Det har vært en opplevelse å være med på.

En takk går til alle ledere og tillitsvalgte som har bidratt på konferanser og delt med sine erfaringer. Vi takker også våre ledere i Norsk Arbeidsmandsforbund og NHO Service som ga oss tillit til å lede prosjektet. En spesiell takk går til Hovedorganisasjonenes Fellestillitak som ga oss økonomisk støtte til å gjennomføre prosjektet.

Vi håper at Dialogprosjektet har satt i gang endringsprosesser i bedriftene slik at det blir helt naturlig å tenke partssammensatt bedriftsutvikling også i fremtiden. Vi håper inspirasjonen og viljen til forbedringer vil fortsette i bedriftene.

Lykke til!

Hilsen prosjektlederne

**Denne publikasjon** er utgitt av NHO Service og Norsk Arbeidsmandsforbund (NAF) i 2.000 eksemplarer i mars 2010

**Tekst:** Janne Hegna og Tore Barlo

**Foto:** Arnstein Staverløkk, Baard Fiksdal og Odd Vanebo

**Layout:** Baard Fiksdal

**Trykk:** Akershus Reklameteam

**NHO Service** pb. 5473 Majorstua 0305 Oslo  
Telefon: 23 08 86 50 Nettside: [nhoservice.no](http://nhoservice.no)

**Norsk Arbeidsmandsforbund (NAF)**  
pb. 8704 Youngstorget, 0028 Oslo  
Telefon: 23 06 10 50  
Nettside: [arbeidsmandsforbundet.no](http://arbeidsmandsforbundet.no)

Dial  og



NHO  
SERVICE

